



UNIVERSITY  
OF CURAÇAO  
DR. MOISES DA COSTA GOMEZ

# **La competencia comunicativa intercultural a través del entorno de videocomunicación**

*¿Cómo se manifiesta la competencia comunicativa  
intercultural en el intercambio de contenidos culturales  
a través del entorno de videocomunicación?*

Nombre: Luizanne R. Donata  
Número de progress: 11253038  
Estudio: Master in Education in Spanish  
Guía: dr. Ellen-Petra Kester  
Facultad General  
University of Curaçao  
Fecha: 12-06-2020

*Esta memoria del máster se la dedico a mis hijos – Ryzon y Noah – quienes son y serán siempre mi motivación para seguir adelante y completar muchos objetivos en mi vida.*

Resumen: El objetivo de este trabajo es investigar en qué medida se manifiesta la competencia comunicativa intercultural (CCI) entre dos grupos de estudiantes chilenos y holandeses (estudiantes de español) y qué estrategias usan en la negociación de contenidos interculturales a través del entorno de videocomunicación, enfocando en las competencias interculturales y pragmáticas. El análisis se basa en varios aspectos: los temas de conversación, los roles de los interlocutores, la competencia intercultural y aspectos pragmáticos de la interacción

Los resultados dan una idea de cómo los participantes muestran su competencia intercultural e indican que las participantes holandesas muestran mayor interés en la cultura del otro que los participantes chilenos. Los participantes chilenos, en cambio, han demostrado tener más conocimiento cultural y han profundizado algunos temas por medio de aclaraciones y experiencias personales.

Esta investigación de competencia comunicativa intercultural, en la que los aprendices de español como lengua extranjera entran en contacto con otra cultura, podría ser útil para la enseñanza de idiomas, en particular para enseñar aspectos interculturales y pragmáticos que desempeñan un papel importante en la interacción entre interlocutores nativos y no nativos. Se debe realizar más investigaciones para utilizar este medio, ya que puede ser provechoso utilizarlo en la enseñanza de idiomas extranjeros.



4.2.2 Resumen del análisis de roles .....	71
4.3 Análisis de CCI grupo 1.....	71
4.3.1 ¿Qué estrategias se usa en el intercambio de contenidos culturales? .....	72
4.3.2 Resumen del análisis de la competencia comunicativa intercultural.....	89
Capítulo V: Análisis grupo 2 .....	90
5.1 Análisis temático.....	90
5.1.1 ¿Cómo se desarrolla el intercambio de contenidos culturales? .....	90
5.1.1.1 ¿De qué temas se habla? .....	90
5.1.1.2 ¿Cómo se desarrollan los temas? .....	93
5.1.1.2.1 ¿Cómo se introduce el tema? .....	93
5.1.1.2.2 ¿Cómo se negocian los temas? .....	98
5.1.1.2.3 ¿Cuántas palabras se dedica a cada tema? .....	100
5.1.2 Resumen del análisis temático .....	101
5.2 Análisis de roles grupo 2.....	102
5.2.1 ¿Cómo se revela la relación interpersonal dentro de la comunicación? .....	102
5.2.1.1 ¿Quién inicia o domina la conversación? .....	102
5.2.1.2 ¿De qué forma contribuye el hablante nativo a la comunicación? .....	105
5.2.1.3 ¿De qué forma contribuye el hablante no nativo a la comunicación? .....	108
5.2.2 Resumen del análisis de roles .....	114
5.3 Análisis de CCI grupo 2.....	115
5.3.1 ¿Qué estrategias se usa en el intercambio de contenidos culturales? .....	115
5.3.2 Resumen del análisis de la competencia comunicativa intercultural.....	129
Resultados .....	130
Conclusión .....	136
Bibliografía .....	138
Anexo .....	142
Anexo 1: Transcripciones .....	142
1.1. Grupo 1 .....	142
1.2. Grupo 2 .....	142

## Introducción

El presente trabajo se inició en el año 2008 como parte del proyecto NIFLAR (Networked Interaction in Foreign Language Acquisition and Research) bajo la dirección de la profesora dra. Kristi Jauregi de la Universidad de Utrecht (Holanda). Los datos empíricos provienen de encuentros a través de videoconferencia entre estudiantes de la Universidad de Utrecht y de la Universidad de Concepción (Chile) que tuvieron lugar en 2006 y 2007. Por razones de causa mayor esta tesina no se pudo concretizar en el año que se inicia.

En esta tesina se analiza la competencia comunicativa intercultural (CCI) en estos encuentros y el uso de la videocomunicación como medio para realizar tareas comunicativas que favorecen el aprendizaje intercultural de los participantes. La videocomunicación es un recurso tecnológico moderno en la enseñanza de lenguas extranjeras y como tal ofrece una oportunidad extraordinaria a participantes nativos y aprendices del español para comunicarse e interactuar venciendo las barreras del espacio entre sus países.

El objetivo de este trabajo es analizar la forma en que negocian estudiantes chilenos y holandeses (estudiantes de español) contenidos interculturales, en qué medida se manifiesta la competencia comunicativa intercultural y qué estrategias usan los estudiantes en la negociación de contenidos interculturales a través del entorno de videocomunicación.

La memoria del Máster consiste en siete capítulos que llevan a cabo la elaboración del presente estudio:

1. El marco teórico
2. La investigación: objetivo, preguntas de investigación, hipótesis
3. La metodología
4. El análisis del grupo 1
5. El análisis del grupo 2
6. Resumen de los resultados
7. La conclusión

En el primer capítulo se presenta el marco teórico donde desarrollo algunos conceptos básicos que generarán el análisis; enfocaré fundamentalmente el aspecto de la competencia comunicativa intercultural determinando la forma en que fomenta y favorece el aprendizaje de español como lengua extranjera en aprendices holandeses, como también el papel que desempeña la videocomunicación en el aprendizaje de lenguas extranjeras y su influencia en el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural.

En el segundo capítulo presentaré el objetivo y las preguntas de investigación. El tercer capítulo tratará el método de investigación: describo brevemente el proyecto de videocomunicación, el contexto, los participantes, las tareas y los modelos para transcribir y categorizar los resultados de los encuentros. Acto seguido, en los capítulos 4 y 5, presentaré el análisis de las dos interacciones que se llevaron a cabo por medio de la videocomunicación y el intercambio intercultural en el transcurso de la interacción sincrónica. En estas sesiones se puede apreciar mejor la negociación mantenida debido a que es donde más contrastes, diferencias y elementos interculturales se encontraron y donde menos problemas técnicos hubo. Debo recalcar que el análisis de las interacciones gira en torno al tema de la interculturalidad y está basado en el modelo de Byram (1997) ilustrado en mi método de investigación.

En el capítulo 6 presento un resumen de los resultados y en el capítulo 7 la conclusión.

## Capítulo I: Marco teórico

La enseñanza de lenguas extranjeras ha evolucionado a lo largo de los años de igual manera que lo han hecho las teorías lingüísticas. Durante años se creyó que para desenvolverse en un idioma era más que suficiente dominar los aspectos lingüísticos de la lengua. Con el paso de los años, nuevas teorías lingüísticas han demostrado que el dominio de aspectos gramaticales de una lengua no es suficiente a la hora de comunicarse en ella. En estas nuevas teorías se sostiene el concepto de que un hablante no sólo debe conocer las reglas gramaticales de la lengua, sino que también debe conocer los principios que le permiten usarla de forma adecuada. En el campo pedagógico actual se presta fundamentalmente la atención a las relaciones entre la lengua y las esferas de lo social y lo cultural y así nos encontramos con una nueva competencia: la competencia *intercultural*.

En el presente trabajo se hace referencia a diversos estudios que se han hecho desde la disciplina de la comunicación enfocando sobre todo en el concepto de la interculturalidad y el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural (CCI) hasta el grado de ser fundamental en los programas de enseñanza de lenguas extranjeras. Este concepto es tratado con sumo interés en esta investigación. Es la intención analizar los contenidos o elementos interculturales presentes en las interacciones que los estudiantes nativos y no nativos negocian a distancia a través de la videocomunicación, para luego determinar de qué manera se manifiesta la CCI entre los estudiantes del departamento de Lengua y Cultura Hispánicas de la universidad de Utrecht en colaboración con los estudiantes del departamento de Educación de la universidad de Concepción.

### 1.1 Cultura y comunicación: la competencia comunicativa y sus desarrollos

#### 1.1.1 La competencia comunicativa

La lengua empezó a verse como algo más que una gramática gracias a las teorías de la competencia comunicativa que se centraban en la *actuación* más que en uso de la lengua en tener conocimiento lingüístico. El primero en proponer el concepto de «competencia comunicativa» fue Hymes (1972) quien considera que la competencia lingüística o *ser gramaticalmente correcto* no es suficiente para llevar a cabo una actuación comunicativa



adecuada, porque los enunciados deben ser también *apropiados* y *aceptables* en el contexto en el que se utilizan.

Hay reglas de uso sin las cuales las reglas gramaticales serían inútiles. Del mismo modo que las reglas sintácticas pueden controlar aspectos de la fonología, y las reglas semánticas quizá controlar aspectos de la sintaxis, las reglas de los actos de habla actúan como factores que controlan la forma lingüística en su totalidad.  
(Cenoz Iragui, 2004, pp. 451)

Según Hymes (1972), todo miembro de una comunidad lingüística debe saber cuándo hablar y cuándo no, de qué hablar y con quién, dónde y de qué manera. Es decir, que hay que tomar en cuenta diversos factores que intervienen en la comunicación cuando se usa la lengua. Hymes (1972) sostiene que un individuo no se limita a construir enunciados gramaticalmente (léxica, morfológica, fonológica y sintácticamente) correctos, sino que actúa socialmente a través de ellos y por lo tanto debe ser capaz de usarlos adecuadamente de diversas maneras de acuerdo con el contexto. (Cenoz Iragui, 2004, pp. 451)

Canale y Swain (1980) desarrollaron un modelo que incluye los componentes de la competencia comunicativa. Canale y Swain (1980) tratan de ir más allá de la competencia gramatical como objetivo de enseñanza y como evaluación en adquisición de segundas lenguas. En la Figura 1 se puede ver cómo se establecen en cuatro los componentes de la competencia comunicativa.

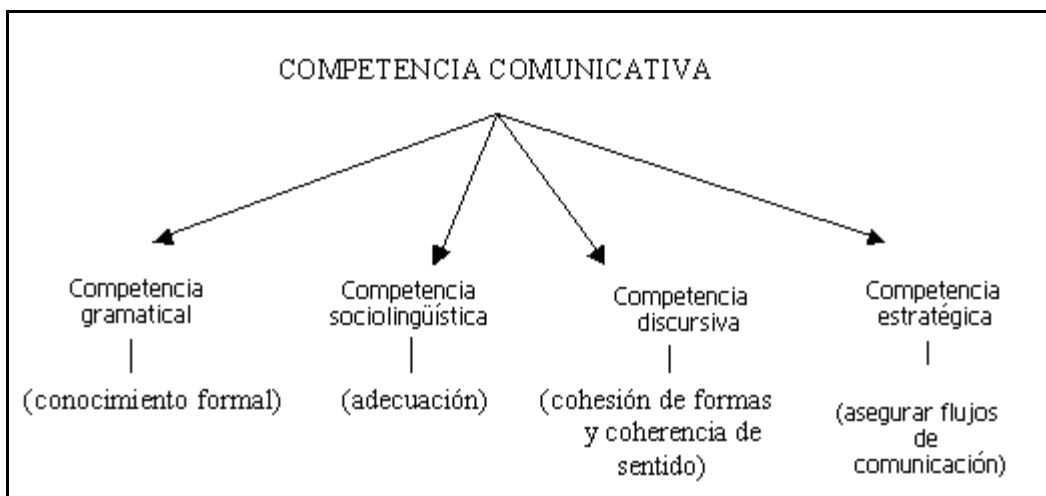


Figura 1: El modelo de competencia comunicativa de Canale y Swain (1980)

Este modelo de competencia comunicativa es el que más ha sido estudiado y que más efecto ha tenido en la enseñanza de lenguas extranjeras. El modelo se divide en los siguientes componentes:

- *Competencia gramatical*: el grado de dominio del código lingüístico, es decir el conocimiento de elementos léxicos y las reglas de morfología, sintaxis y fonología. Dentro de esta categoría la atención se centra en el sentido literal de los enunciados.
- *Competencia sociolingüística*: el conocimiento de las reglas de uso y estilo. Es el uso de la lengua según las normas de uso y de discurso que hacen posible la interpretación de los enunciados dentro de su contexto social.
- *Competencia discursiva*: la capacidad para construir e interpretar textos (tanto orales como escritos) utilizando mecanismos que aseguren la cohesión formal y la coherencia en el significado. Es decir, que el hablante debe ser capaz de reaccionar adecuadamente ante cualquier reacción del interlocutor de tal manera que la reacción (tanto escrita como oral) tenga coherencia y cohesión para éste.
- *Competencia estratégica*: el conocimiento de las estrategias de comunicación verbales y no verbales que tienen como objetivo compensar las dificultades en la comunicación debidas a carencia de léxico por parte de uno o varios de los hablantes.

Según Canale y Swain (1980) un hablante es comunicativamente competente cuando tiene un dominio sobre todos estos aspectos.

### 1.1.2 Importancia de la competencia sociocultural

Dentro del concepto de competencia comunicativa encontramos una distinción básica: conocimiento y actuación. Partiendo de este concepto se deduce que una actuación comunicativa es adecuada cuando no sólo es correcta desde el punto de vista lingüístico, sino también desde el punto de vista contextual y *sociocultural*. Como se ha dicho anteriormente, un hablante no sólo debe conocer las reglas gramaticales de la lengua, sino que también debe conocer los principios que le permiten usarla de forma adecuada en todas las situaciones de uso que se le presenten. Así nos encontramos con una nueva competencia: la competencia *sociocultural*. El concepto del componente sociocultural es

de suma importancia debido a que es donde se concentran todos los principios o elementos que dirigen la adecuación.

Es el conjunto de informaciones, creencias y saberes, objetos y posiciones de estos objetos, modos de clasificación, presuposiciones, conocimientos y actuaciones (rituales, rutinas, etc.), socialmente pautados que confluirán en cualquier actuación comunicativa y que harán que esta sea adecuada o premeditadamente inadecuada (Miquel López, 2004, pp. 513).

Según Miquel López (2004) el componente sociocultural sólo es observable en el discurso, en la comunicación, por tanto, en manifestaciones, enunciados o actos de habla contextualizados. El contexto a su vez está culturalmente determinado y su significado total está provisto por la cultura. Al iniciar un acto de habla se actualizan todos los elementos que están en el contexto:

- lo consabido (serie de creencias y saberes que se proyectan en el contexto y que nos permiten abordar situaciones con elementos comunes y de forma más rápida),
- lo presupuesto (serie de presuposiciones que rigen los actos de habla),
- lo compartido (toda la experiencia previa que hemos compartido con nuestro interlocutor condiciona la forma o manera de hablar en un momento dado),
- el tema (los hablantes de una misma cultura poseen una información más matizada, rica y elaborada de los temas que les afectan)
- y el aquí y ahora (nuestra cultura brinda información que hace posible que decodifiquemos muchos de los elementos del contexto espaciotemporal). (Miquel López, 1997)

Como se puede ver, todos estos elementos están determinados socioculturalmente.

Es decir, que ante una situación comunicativa determinada en la que se encuentra el hablante, éste sabe que tiene que realizar un acto de habla determinado, diciendo determinadas cosas y también haciéndolas, al tiempo que se forma expectativas que hacen que espere, a su vez, que el interlocutor las diga y las haga (Miquel López, 1997).

Tras varias investigaciones ha quedado comprobado que muchas veces los problemas de comunicación entre hablantes de diferentes lenguas y culturas se deben - más que a dificultades gramaticales - a cuestiones más bien socioculturales. En las distintas culturas existen formas de actuación propias como costumbres, hábitos, tradiciones y gestos. Son

precisamente estas formas de actuación compartidas por una comunidad los que provocan malentendidos, equívocos, sorpresa e incluso ira cuando un miembro de otro ámbito cultural se enfrenta con ellos. Por eso docentes de una lengua extranjera han de prestar atención e importancia al aspecto cultural de la lengua (Robles Ávila, 2003, pp. 720). La enseñanza de una lengua extranjera no puede orientarse únicamente hacia el componente lingüístico. De hecho, la propia enseñanza lingüística debe contener enseñanza cultural, puesto que la lengua representa en esencia uno de los principales aspectos de la cultura de una comunidad (Gréve y Van Passel, citado en Robles Ávila, 2003). Para evitar que estudiantes de una lengua extranjera se conviertan en hablantes ajenos a la realidad cultural de la lengua que aprenden, el docente - además de tener en cuenta los aspectos relacionados con la competencia lingüística - ha de ayudar al estudiante a construir una nueva realidad: la de la lengua meta. Es una responsabilidad como docentes estimular a los alumnos a la reflexión sobre su propia realidad, a partir de la cual han desarrollado su identidad. Sólo así podrán entender la lengua extranjera como una realidad en sí misma, ya que *las lenguas reflejan las culturas* (Aventin Fontana, 2005).

La lengua es lo que nos permite transmitir el mundo de fuera y el de dentro y organizar nuestro pensamiento. Por lo tanto, hay que incluir en las programaciones didácticas cuestiones que reflejen la forma de pensar, los hábitos y las costumbres de la comunidad que habla esa lengua (Róbles Ávila, 2003, pp. 729).

### 1.1.3 El concepto de cultura

La cultura forma nuestros patrones de comportamiento y gran parte de nuestra conducta se ve mediada por la lengua (Halliday, 1982). La lengua representa en esencia uno de los principales aspectos de la cultura de una comunidad. Para estudiar la relación entre lengua y cultura hay que saber qué se entiende por cultura. Dado que son varias e innumerables las definiciones de cultura se presentarán en este apartado algunas definiciones de cultura que ayudan a entender las características del término.

Según Miquel López (2004) la cultura se entiende como una visión del mundo, adquirida en parte junto con la lengua, que determina las creencias, presuposiciones y comportamientos lingüísticos y no lingüísticos de los hablantes. Miquel López (2004)

define a la cultura como un sistema integrado en el que cada elemento está relacionado con los demás, creando un todo.

La cultura es un código simbólico, que acorta las distancias entre los miembros del grupo facilitando la comunicación, es compartida por los miembros de su comunidad y se adquiere con el aprendizaje de la lengua, es taxonómica y todos sus miembros comparten las mismas categorías. Se manifiesta en distintos niveles explícitos e implícitos de conocimiento e igual que la lengua, la cultura es arbitraria y tiene una gran capacidad de adaptabilidad (Miquel López, 2004, pp. 515).

Lo cultural se opone por tanto a lo natural, se aprende para funcionar en una sociedad y constituye un *código adquirido de significados compartidos* como prácticas de alimentación, formas de vestir, rituales conversacionales, concepto y uso del espacio y del tiempo, etc. Cada cultura es una manera de *clasificar la realidad*, cada cultura es una visión del mundo como tantas otras: *visión que se refleja en el pensar*, en el sentir y en el actuar. Supone por tanto una forma de *percibir y organizar* lo que nos rodea y que se manifiesta en la manera de comunicarse.

Miquel López (2004, pp. 516) considera que es la cultura *esencial* o *con minúscula* frente a la cultura *con mayúscula* lo que debe ser el objeto prioritario del proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua extranjera. La cultura *esencial* o *con minúscula* es la cultura directamente relacionada con la lengua, la que conformaría el componente sociocultural, la parte compartida por todos y mucho más estable en el tiempo. En ella se encuentra todo el conocimiento que permite hacer un uso efectivo y adecuado del lenguaje. Ahí están las creencias y presuposiciones, los modos pautados de actuación, los juicios, los saberes que comparte la sociedad, las reglas sobre lo que se puede decir y no decir y cómo decir las cosas.

Otra definición de cultura es la que propone Guillén Díaz (2005) sobre los contenidos culturales. La cultura engloba los modos de vida, las tradiciones, las creencias, las artes y las letras, integrando a su sistema de valores los derechos fundamentales del ser humano. La cultura de un país no se refiere a la cultura culta, comprende igualmente una cultura popular. No se resume a la herencia, sino que se enriquece y se desarrolla tanto por la creatividad como por la memoria Guillén Díaz (2005, pp. 841).

En esta definición hace referencia a los dos tipos de culturas que según Galisson (1999, pp. 104-105) hay que poner en práctica en la enseñanza de lenguas: la cultura *culta* y la *popular*. La cultura *culta* es la cultura cultivada institucional, literaria y artística, científica y técnica, con carácter enciclopédico. Es la cultura *aprendida* y dominada por pocos. La cultura *popular*, en cambio, se refiere al *saber hacer y saber ser o estar* con los otros y se sitúa en el ámbito del comportamiento y de la vida cotidiana. Es la cultura que da cuenta de lo cultural experiencial, es adquirida y compartida por muchos en su dimensión comportamental (Guillén Díaz, 2005, pp. 841).

La cultura *popular* de Galisson (2005) y la cultura *esencial* de Miquel López (2004) tienen elementos muy en común y comparten el mismo significado. Son ambos los que deberían ser el objeto prioritario del proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua extranjera, ya que ambas incluyen las pautas culturales, las presuposiciones, los valores y creencias de que disponen los miembros de la comunidad y que serán reflejados en la manera de comunicarse en determinados contextos sociales y culturales.

El gran asunto que docentes de lenguas extranjeras tienen entre manos es que los estudiantes manejan una lengua y un componente sociocultural distintos. No sólo no conocen la lengua meta, sino que tampoco conocen ni comparten el componente sociocultural del mismo. Enseñar la lengua sin insistir en todo lo cultural que actúa en ella no es, en realidad, enseñar lengua sino simplemente hacer un simulacro y dotar a los alumnos de una lengua vacía o carente de muchos sentidos que la informan (Miquel López, 2004, pp. 527). El saber *sociocultural* es de suma importancia a la hora de comunicarse con los individuos de la lengua y cultura en cuestión. Por lo tanto, es imprescindible la enseñanza de los elementos que conforman el componente sociocultural, sobre todo aquellos que están íntimamente ligados a la lengua, ya que éstos a su vez son los que determinarán el éxito comunicativo de los estudiantes.

#### **1.1.4 La interculturalidad en la enseñanza y aprendizaje de una lengua extranjera**

En la actualidad, la cultura está cada vez más presente en la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras. Como dice Guillén Díaz (2004, pp. 838) ‘lengua y cultura se nos presentan como un todo indisociable, porque a todo hecho de lengua subyace un hecho de cultura y porque todo hecho de lengua se estructura en función de una dimensión social y

cultural'. Esto significa que lengua y cultura son inseparables, ya que la lengua expresa cultura y la cultura se adquiere a través de la lengua. por esta razón la lengua no se puede estudiar sin tener en cuenta el contexto en el que se habla.

Al aprender una lengua extranjera los aprendices automáticamente entrarán en contacto con una cultura que podría ser muy distinta a la suya. El provenir de una cultura distinta a la de la lengua meta puede producir *choques* afectando la percepción y desenvolvimiento en determinadas situaciones y contextos. Es entonces cuando le corresponde al docente de la lengua extranjera reflexionar en cómo lograr que los aprendices dejen de lado la actitud defensiva o de simple tolerancia pasiva, para enfocarse más en la aceptación consciente y armónica de las diferencias que hay entre ambas lenguas, y en llegar a valorar esas diferencias que hay entre ambas lenguas. Para ello es necesario poner atención al aspecto de la interculturalidad y tomarlo en cuenta en todo momento.

Según el Marco de Referencia Europeo para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación de lenguas, la interculturalidad se entiende como 'un fenómeno por el cual un usuario de una lengua extranjera es capaz de relacionar la cultura materna con la nueva sin producir una separación entre estas, sino que, por el contrario, se convierte en plurilingüe' (Caballero Díaz, 2005). La competencia plurilingüe por su parte hace referencia a la capacidad de utilizar las lenguas para fines comunicativos y de participar en una relación intercultural en que una persona domina – con distinto grado – varias lenguas y posee experiencia de varias culturas (Baralo, 2002, pp.155).

Para tratar el concepto de interculturalidad, Baralo (2002) hace una comparación entre el significado de 'sociedad *multicultural*' y el de 'sociedad *intercultural*'. 'Las sociedades multiculturales incluyen diferentes grupos culturales, de diferentes nacionalidades y etnias, dentro de un mismo territorio, pero no necesariamente en contacto unos con otros' (Baralo, 2002, pp.152). Muchas veces las diferencias se ven en estas sociedades como algo negativo y encuentran una justificación para la discriminación. Las minorías son toleradas de forma *pasiva* pero no son aceptadas y/o valoradas.

En las sociedades interculturales, por el contrario, los diferentes grupos culturales, procedentes de nacionalidades distintas, viven dentro de un mismo territorio y mantienen abiertas las relaciones de interacción, intercambio y reconocimiento mutuo de sus propios valores y de sus modos de vida (Baralo, 2002, pp.152).

En estos casos se puede hablar de *procesos de tolerancia activa* y del *establecimiento de relaciones de igualdad*, donde todos tienen la misma importancia, donde no hay superiores e inferiores, mejores ni peores. ‘La interculturalidad es *un proceso*, no un objetivo en sí mismo’ (Baralo, 2002, pp.152).

Uno de los riesgos más frecuentes en los contactos multiculturales es caer en el *estereotipo*, porque éste nos proporciona una imagen mental simplificada sobre los miembros de un grupo compartida socialmente. Aunque se forma y se desarrolla en el interior de cada persona, surge de la percepción social y de los procesos de socialización. Aunque existen estereotipos neutros e incluso positivos los más frecuentes presentan valoraciones negativas, simplifican la realidad, generalizan y orientan las expectativas sobre lo que se puede esperar de un miembro de una determinada categoría. El estereotipo, además, categoriza (transforma lo observado en categorías sobre la cultura extranjera) y tipifica (los comportamientos individuales se convierten en comportamientos típicos de todo el grupo) (Iglesias Casal, 2000). Es obligación del docente hacer ver a sus alumnos que no están aprendiendo solamente una lengua diferente, sino también una cultura diferente, teniendo en cuenta siempre que un solo individuo no representa la totalidad de una cultura (Caballero-Díaz, 2005). Para facilitar a estudiantes extranjeros aprendices de una lengua extranjera la integración en la nueva sociedad es necesario que los docentes promuevan el acercamiento, la reflexión y el análisis de los aspectos que muestran la cultura a través de su lengua (Robles Ávila, 2003). Por lo tanto, es necesario incorporar el concepto de la interculturalidad en la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras.

### **1.1.5 La competencia comunicativa intercultural en la enseñanza de E/LE**

Entendemos por interculturalidad ‘el reconocimiento profundo de la diversidad propia de la especie humana en términos de culturas o visiones del mundo’ (Mato, 2009). A estas culturas y visiones no solo corresponden particularidades en sus aspectos más folclóricos como son las diferentes comidas, danzas y vestuarios. También se derivan diferencias más profundas como los sistemas de valores, las diversas formas de acumulación del saber, los distintos modos de producción de conocimiento y también diferentes modalidades de aprendizaje. Estas diferencias tienen importantes implicaciones en los



procesos de educación y deben ser respetadas y asimiladas adecuadamente por alumnos y profesores. Es fundamental que estudiantes y docentes puedan reconocer encuentros interculturales como una especial forma de comunicación y sin sentimientos de inseguridad o de amenaza (Kaluf, 2005).

Como se ha dicho previamente, para que el estudiante de lengua extranjera adquiera una verdadera competencia comunicativa es necesario incluir no sólo el estudio gramatical de la lengua, sino que también se debe tener en cuenta la lengua en uso. Esta nueva visión de la competencia comunicativa intercultural está pensada para comprender al «otro».

El enfoque intercultural tiene como objetivo que el aprendiz sea capaz de establecer relaciones entre su cultura y las otras, a partir del diálogo y del reconocimiento de los valores y los estilos de vida, y que sea capaz de comprender al «otro» a partir de su punto de vista, de su categoría de pensamiento, de sus prácticas y representaciones (Castro y Pueyo, citado en Caballero-Díaz, 2005).

El profesor debe estar capacitado para preparar a sus alumnos para desenvolverse adecuadamente – con democracia y tolerancia – en sociedades interculturales. Siendo así, esto significa que el profesor pasa a ser un «mediador intercultural» que involucra a su alumno en la nueva cultura, aunque sin abandonar la suya. Tanto el profesor como el alumno deben de ser capaces de quitarse las gafas de su propio país y cultura para verlos desde múltiples perspectivas y de esta manera ‘ampliar su conocimiento teórico y multiplicar sus propias experiencias interculturales’ (Caballero-Díaz, 2005).

### **1.1.6 El modelo de Byram**

Cuando dos personas de distintas culturas se encuentran y utilizan una lengua que para uno de ellos es la nativa y para el otro, extranjera, corren el riesgo de estar hablando los dos en una lengua y pensando cada una en la suya. Desde hace años se prestó mucha atención a la comunicación informativa en la enseñanza de una segunda lengua (Byram, 1997, pp. 3). Pero luego se vio que el intercambio comunicativo también depende de la forma en que se presenta la información, ya que es la presentación lo que determina la interpretación desde otro contexto y perspectiva cultural. El éxito de la comunicación no depende de la eficacia del intercambio informativo, sino del establecimiento y

mantenimiento de las relaciones con otros. La competencia comunicativa intercultural o ‘the ability to understand and relate to people from other countries’ (Byram, 1997, pp. 5) se ha convertido en un objetivo importante en la clase de lengua extranjera. Por lo tanto, la competencia comunicativa intercultural es necesaria en un intercambio comunicativo cuando intervienen personas culturalmente diversas.

Byram (1997) define de forma más amplia la competencia comunicativa, que, en lugar de entenderse como el uso apropiado de la lengua, se considera una competencia dentro de las prácticas sociales y culturales de una comunidad, en la cual la lengua ocupa un lugar central. El concepto de competencia comunicativa incluye, además de la competencia lingüística, el conocimiento de toda una serie de reglas socialmente aceptadas que el aprendiz debe saber. Según Byram (1997), la transmisión de la totalidad de normas sociales que contextualizan un acto de habla es imposible en la clase. Más bien hay que *sensibilizar* al futuro hablante con una nueva cultura que posee una serie de reglas sociales determinadas que debe conocer para poder comunicarse. En ningún caso se trata de convertir a ese futuro hablante en un «nativo». Nos encontramos, pues, ante un nuevo concepto que va más allá de la noción de competencia sociocultural como parte integrante de la competencia comunicativa: el de la competencia intercultural.

La competencia intercultural como parte de una amplia competencia del hablante de una lengua extranjera, refiere a la habilidad de una persona de actuar de forma adecuada y flexible al enfrentarse con acciones, actitudes y expectativas de personas de otras culturas. La adecuación y la flexibilidad implican poseer un conocimiento de las diferencias culturales entre la lengua extranjera y la propia. Implica también tener la habilidad de solucionar problemas interculturales como consecuencia de dichas diferencias. La competencia intercultural incluye la capacidad de estabilizar la propia identidad en el proceso de mediación entre culturas y la de ayudar a otras personas a estabilizar la suya. (Meyer, 1991)

Desde este nuevo enfoque comunicativo se destaca el ‘bagaje cultural’ que trae consigo el aprendiz cuando inicia el aprendizaje de una segunda lengua. Por ello, es necesario introducir en el aula ambas culturas: la de la lengua meta y la del alumno. Aprender una lengua extranjera es más que poder transmitir un mensaje clara y apropiadamente. Para interactuar exitosamente con un hablante nativo hay que ser tolerante y capaz de entender

a otros y llegar a entenderse uno mismo y la cultura propia en el proceso. Para ello, es necesario promover actitudes libres de prejuicios y etnocentrismo.

Para realizar una interacción en la que hay un intercambio de información se tienen que poseer algunas competencias que facilitan esta interacción. Existen varios modelos de competencia comunicativa intercultural. Uno de los modelos más centrados en el aula de lenguas extranjeras es el de Byram (1997), quien habla de la necesidad de desarrollar cinco competencias o *savoirs* para llegar a ser una persona interculturalmente competente. En 1997 Byram desarrolla un modelo que incluye los componentes de la competencia intercultural. En la siguiente figura presentamos el modelo de Byram (1997) que incluye los cinco componentes de la competencia intercultural.

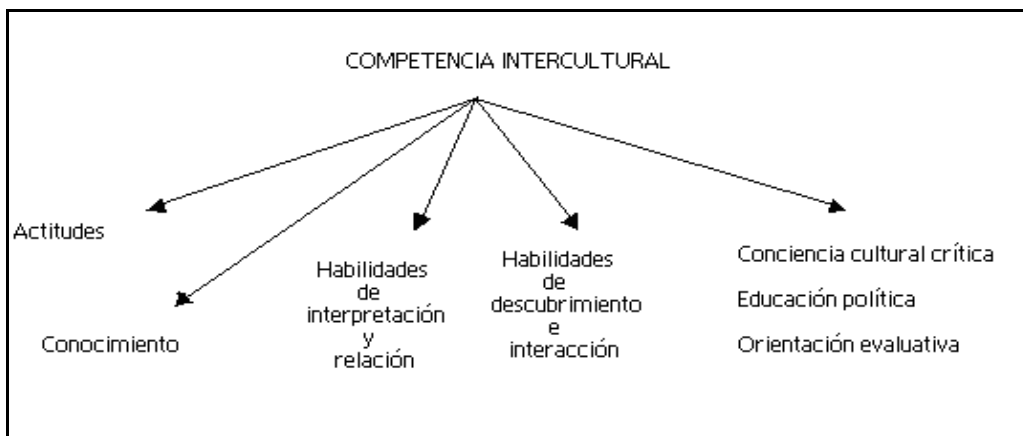


Figura 2: El modelo de la competencia intercultural de Byram (1997)

- *Actitudes interculturales (savoir être)*: la competencia de tener una actitud adecuada. Durante la interacción entre personas de diferentes culturas es importante tener una *actitud abierta*. Cuando se interacciona con personas de otras culturas, hay una tendencia a atribuir estereotipos al interlocutor. En la mayoría de los casos esto ocurre de manera negativa, lo cual lleva la interacción al fracaso. Para que la interacción sea exitosa hay que tener una actitud de curiosidad, la habilidad de *descentrarse* y abandonar actitudes etnocéntricas y relativizar los valores, creencias y comportamientos propios. Hay que estar dispuesto a suspender la incredulidad y los juicios de valor con respecto a otras culturas, sus creencias y comportamientos para analizarlos desde el punto de vista de otros con quienes uno se esté relacionando. Los componentes del modelo de Byram (1997) tienen sus respectivos objetivos. Algunos objetivos concretos de esta competencia son:

- Buena voluntad de buscar y lograr interacción con el otro en una relación de igualdad.
- Interés en descubrir otras perspectivas y maneras de interpretación de fenómenos conocidos y poco conocidos que forman parte de su propia cultura y de la cultura del otro. Es decir, interés en el punto de vista de la otra persona sobre dichos fenómenos.
- Estar dispuesto para cuestionar el sistema de valores y suposiciones detrás de las propias prácticas culturales.
- Estar dispuesto para examinar las propias reacciones afectivas hacia la experiencia de confrontar diferencias (*otherness*) y sobrellevar esas reacciones.
- Estar dispuesto para comprometerse en comunicación verbal y no verbal culturalmente apropiada en el contexto correspondiente.

[traducción mía]

- *Conocimiento (savoirs)*: la competencia de tener conocimiento de la cultura propia y de la cultura del interlocutor, así como de la manera en la que los seres humanos interactúan y se perciben. Es tener conocimiento de grupos sociales y sus productos y prácticas en el propio país y en el del interlocutor, y del proceso general de interacción social e individual. El conocimiento de la otra cultura es muy importante porque facilita la interacción, pero no se adquiere de manera automática sino más bien debe ser aprendida. Algunos objetivos concretos de esta competencia son poseer conocimiento acerca de:
  - Las relaciones históricas y contemporáneas entre el país propio y el del interlocutor.
  - Lograr contacto con interlocutores de otro país (a la distancia o personalmente), de viajar allí y desde allí y las instituciones que facilitan el contacto y ayudan a resolver problemas.
  - Los tipos de causas y procesos de incomprensión o malentendidos entre interlocutores de diferente origen cultural.
  - Conocimiento del propio país, cómo están relacionados sus eventos y cómo son vistos desde la perspectiva del país del interlocutor.
  - Conocimiento del país del otro y cómo se percibe desde la perspectiva del país propio.
  - La definición del espacio geográfico en el propio país y cómo son percibidas desde la perspectiva de otros países.
  - La definición del espacio geográfico en el país del otro y cómo se percibe desde la perspectiva del propio país.
  - Los procesos e instituciones de socialización tanto en el propio país como en el del interlocutor.
  - Distinciones sociales y sus principales manifestaciones, en el propio país como en el del interlocutor.

- Instituciones y la percepción de estas, que afectan la vida diaria en el propio país o del interlocutor y que conducen e influyen las relaciones entre ellos.
- Los procesos de interacción social en el país del interlocutor.

[traducción mía]

- *Habilidades de interpretación y de relación (savoir comprendre)*: la competencia de interpretar y relacionar. Se refiere a la capacidad de interpretar un documento o acontecimiento de otra cultura y de relacionarlo con un documento o acontecimiento similar en la cultura propia. Algunos objetivos concretos de esta competencia son poseer la habilidad de:

- Identificar perspectivas etnocentristas en un documento o evento y explicar sus orígenes.
- Identificar áreas de incompreensión o disfunción en una interacción y explicarlos en términos correspondientes a cada uno de los sistemas presentes.
- Mediar entre interpretaciones conflictivas de fenómenos.

[traducción mía]

- *Habilidades de descubrimiento y de interacción (savoir apprendre-faire)*: la competencia de descubrir e interactuar. Se refiere a la capacidad de adquirir nuevos conocimientos de una cultura y nuevas prácticas culturales; habilidad de utilizar dicho conocimiento, actitudes y destrezas bajo las limitaciones impuestas por la comunicación y la interacción a tiempo real. Es la habilidad de reconocer fenómenos significativos en un medio o ambiente extranjero y comprender sus significados y connotaciones y su relación con otros fenómenos. Estas habilidades son necesarias para adquirir conocimiento de una cultura y sus prácticas culturales y para operar bajo las restricciones de la comunicación e interacción en ‘tiempo real’. Algunos objetivos concretos de esta competencia son poseer la habilidad de:

- Obtener del interlocutor los conceptos y valores de documentos o eventos, y desarrollar un sistema explicativo susceptible a ser aplicado a otro fenómeno.
- Identificar referencias significativas en y a través de las culturas y obtener su significado y connotaciones.
- Identificar procesos similares y no similares de interacción verbal y no verbal, y negociar su uso apropiado en circunstancias específicas.
- Usar en tiempo real, una apropiada combinación de conocimiento, habilidades y actitudes para interactuar con interlocutores de diferentes países y culturas tomando en consideración el grado de

- familiaridad que uno tiene con ese país, lengua y cultura y los alcances de las diferencias entre el país de uno y el otro.
- Identificar relaciones contemporáneas y pasadas entre el país y la sociedad propias y las del otro.
  - Identificar y hacer uso de instituciones públicas y privadas las cuales facilitan el contacto con otros países y culturas.

[traducción mía]

- *Conciencia cultural crítica (savoir s'engager)*: se refiere a la educación política y la conciencia cultural crítica. Consiste en la habilidad de evaluar críticamente las prácticas, perspectivas y productos de la cultura propia y la de otros países a base de perspectivas o criterios explícitos. Algunos objetivos concretos de esta competencia son poseer la habilidad de:
  - Identificar e interpretar valores explícitos o implícitos en documentos y eventos en la propia cultura y en la del otro.
  - Hacer un análisis evaluativo de los documentos y eventos referidos a una perspectiva y criterios explícitos.
  - Interactuar y mediar en intercambios interculturales en concordancia con un criterio explícito, si es necesario negociando un grado de aceptación de aquellos intercambios resaltando el conocimiento propio, las habilidades y actitudes. (Byram, 1997, pp.57-64)

[traducción mía]

Byram (1997) afirma que cuando los miembros de dos culturas se acercan y se relacionan se da la actuación intercultural. Ser intercultural es una actividad, es ser capaz de interpretar y entender la perspectiva de los otros tanto como cuestionar la perspectiva propia partiendo de la habilidad de «descentrar». Un individuo puede convertirse en un «hablante intercultural» cuando puede «relativizar» sus propias creencias, prácticas, valores y significados al verse confrontado con los de otros individuos pertenecientes a otras culturas. En este estudio se va a tomar como referencia el modelo de Byram (1997) por ser el que más se ha llevado a cabo en diversas investigaciones y porque además de ser el más usado en estudios teóricos ofrece una serie de variables que facilitan la medición y análisis de datos.

## 1.2 La cortesía como aspecto sociocultural

Como se ha dicho anteriormente, lengua y cultura no pueden separarse. Diversos estudios realizados en el ámbito de la competencia intercultural han demostrado que aquellos errores producidos a nivel pragmático pueden llevar a desagradables malentendidos. Esto sucede debido a que los hablantes procedentes de diferentes comunidades lingüísticas y culturales aplican – inconscientemente – otros principios comunicativos en su interacción, lo cual provoca una incoherencia en la comunicación que puede resultar en una experiencia desagradable.

Para que los aprendices de una lengua extranjera se desenvuelvan en un idioma no sólo deben dominar el código lingüístico de la lengua meta, sino que también deben ser capaces de actuar de forma comunicativamente adecuada. Para convertir al estudiante en un hablante eficiente en la lengua extranjera no basta con centrar la atención en la competencia lingüística, sino que hay que ‘ponerlo en contacto con el conocimiento de las convenciones lingüísticas y comunicativas que los hablantes poseen para crear y mantener la cooperación conversacional’ (Gumperz, 1982) con ‘el conocimiento social y cultural que se les supone a los hablantes y que les permite usar e interpretar las formas lingüísticas’ (Saville-Troike, 1982).

En este análisis he optado por el fenómeno de la cortesía vista como una estrategia a favor de las relaciones sociales. Es decir, la cortesía como parte de la competencia *sociocultural*.

### 1.2.1 Los actos de habla

Tradicionalmente la enseñanza de lenguas extranjeras presta mucha atención a la distinción entre lo correcto y lo incorrecto gramaticalmente. Pero estos valores fueron ampliados dentro de las nuevas teorías y se habla ahora sobre todo de *lo adecuado*, *lo coherente* y *lo cortés*. Hoy día, aprender una lengua consiste, ante todo, en adquirir la capacidad de resolver situaciones y necesidades comunicativas. Esto quiere decir que hablar correctamente un idioma ya no es sólo saber usar ciertas estructuras gramaticalmente correctas, sino que también se busca ahora que los aprendices sean capaces de defenderse en el entorno social de la lengua meta. Por lo tanto, hablar es

también realizar *actos* a través de palabras. Actualmente se analizan y estudian pues *los actos de habla* de distintos hablantes en distintas situaciones. Estos actos se realizan mediante el uso del lenguaje y son componentes que forman parte de una conversación, como: hacer preguntas, dar consejos/órdenes, invitar, poner sobre aviso, sugerir, disculparse, hacer peticiones, etc.

El objetivo de estos actos de habla es comunicarse y ser capaz de hacer llegar el mensaje al interlocutor y lograr que éste lo entienda.

Según la teoría de Austin (1962), al hablar, realizamos tres tipos de actos de habla:

- a) Locutivos: la forma lingüística del acto, es decir, *el puro hecho de hablar*.
- b) Ilocutivos: el sentido con el que se emite el acto, es decir, *el enunciado alcanza un valor discursivo. Al hablar realizamos actos intencionales como saludar, presentarnos, felicitar, insultar, agradecer, reconocer, justificar, pedir disculpas, etc.*
- c) Perlocutivos: el efecto que crea en el interlocutor. Cuando hablamos emitimos mensajes que están destinados a modificar los conocimientos, las actitudes o a influir en nuestros destinatarios para así orientar su conducta en una determinada dirección. Es decir, *hablamos para informar, para convencer, para seducir, para enamorar, etc.*

Al comunicar no simplemente realizamos el acto de informar; es también saludar, invitar, disculpar, aconsejar, etc. A cada una de estas acciones subyace una intención diferente.

De acuerdo con Searle (1975) - basándose en Austin - podemos agrupar y clasificar los diferentes tipos de acción en cinco categorías básicas:

- Asertivos o representativos, como *afirmar* o *asegurar*, en lo que el hablante se compromete con la verdad que expresa en dicho enunciado.
- Directivos, con los que el hablante pretende que el oyente lleve a cabo una determinada acción. Esto sería el caso de *ordenar, pedir, rogar, aconsejar, recomendar, etc.*
- Compromisivos, en este caso el hablante crea un compromiso con una acción futura: como *prometer, asegurar, garantizar, ofrecer, etc.*



- Expresivos, con los que el hablante muestra su estado de ánimo o reacción personal ante una acción ya realizada: como *felicitar, agradecer, alabar, complacerse, perdonar, insultar*, etc.
- Declarativos, con los que el hablante relaciona el contenido proposicional y la realidad cuando emite el enunciado: como *bautizar, jurar, casar, inaugurar, dictar sentencia, contratar*, etc. Es decir que este acto de habla debe hacerse según unas fórmulas ritualizadas.

### 1.2.2 El principio de la cooperación

A través de los años los estudiosos han creado diferentes modelos y principios que tienen como objetivo explicar cómo se llevan a cabo los actos de habla y los conflictos que pueden surgir cuando los hablantes de una lengua extranjera no dominan el entorno sociocultural de esa lengua. Además de los distintos modelos - mencionados anteriormente - que especifican cuáles son los componentes de la competencia comunicativa, hay dos normas principales que rigen la comunicación. Estos son *el principio de la cooperación* creado por el filósofo Grice (1975) y *el principio de la cortesía* creado por el lingüista Leech (1983).

Grice (1975) sostiene que nuestros intercambios comunicativos están gobernados por principios de buena conducta comunicativa de los cuales el más importante es el principio de la cooperación. El principio de la cooperación de Grice (1975) tiene que ver con ciertas reglas o máximas de buena conducta comunicativa que permiten que la interacción se dé de manera natural sin que surjan conflictos entre los hablantes. Estas máximas de buena conducta comunicativa son:

- *Máxima de cantidad*: di lo justo (no hay que decir más de lo necesario).
- *Máxima de cualidad*: sé sincero.
- *Máxima de relación*: sé relevante.
- *Máxima de modo o manera*: sé breve y claro.

El principio de cooperación tiene como meta asegurar una transmisión de información eficaz y está abierta a dos posibilidades: el cumplimiento o la violación. Cuando uno de los hablantes deje de cumplir con una de estas máximas, por ejemplo, mintiendo, el

proceso comunicativo sufre cambios que puede crear problemas llegando incluso a romper el proceso de comunicación.

### 1.2.3 El principio de la cortesía y la mitigación

La cortesía se puede definir como un *conjunto de normas sociales* establecidas por cada sociedad. Estas normas sociales, a su vez, regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras. Esto quiere decir que lo que se ajusta a las normas sociales se considera cortés, y lo que no se ajusta descortés. La cortesía también es un conjunto de estrategias para evitar o aliviar conflictos y para mantener las buenas relaciones sociales entre hablantes. El principio de cortesía regula la interacción entre hablantes, sea en una conversación formal o informal. Según Leech (1983) los objetivos de la comunicación se manifiestan en dos direcciones: o se trata de mantener el equilibrio existente o de modificarlo para así mejorar la relación o aumentar la distancia. La cortesía nos permite medir la adecuación entre el enunciado y el grado de distancia social.

Nuestros actos de habla se clasifican en corteses y descorteses según implique un beneficio o un coste para el interlocutor. Para mitigar los actos de habla descorteses uno puede verse obligado a utilizar expresiones de cortesía, de amabilidad, de agradecimiento, de justificación, fórmulas indirectas, etc.

Leech (1983) hace una clasificación general de intenciones:

- *Acciones que apoyan la cortesía*; por ejemplo, agradecer, felicitar, saludar, ofrecer, invitar.
- *Acciones prácticamente indiferentes a la cortesía*, es decir, en las que no hay un desequilibrio claro entre coste y beneficio para los interlocutores. Este es el caso de por ejemplo afirmar, informar, anunciar.
- *Acciones que entran en conflicto con la cortesía*; por ejemplo, preguntar, pedir, ordenar.
- *Acciones dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores*; por ejemplo, amenazar, acusar, maldecir.

De la misma forma que Grice (1975) formula unas máximas conversacionales, Leech (1983) formula unas máximas para la cortesía:

- *Máxima de tacto*: suponga que usted es el autorizado, y su interlocutor es quien debe autorizar.
- *Máxima de generosidad*: minimice su propio beneficio y maximice el beneficio de su interlocutor. El hablante debe ser generoso con el oyente sin pensar en el beneficio propio.
- *Máxima de aprobación*: minimice el desprecio hacia el otro y maximice el aprecio hacia el otro. El hablante debe centrarse en los puntos positivos del oyente a través de estrategias comunicativas como los cumplidos y evitar críticas rudas.
- *Máxima de modestia*: minimice el aprecio hacia sí mismo y maximice el aprecio hacia el otro. Esta máxima sirve para evitar ser vistos como arrogantes y egocéntricos y refleja amabilidad y humildad.
- *Máxima de acuerdo*: minimice el desacuerdo con el otro y maximice el acuerdo.
- *Máxima de simpatía*: minimice la antipatía y maximice la simpatía (se mitigan las diferencias).

En el proceso comunicativo entre hablantes puede crearse una relación de solidaridad o un distanciamiento social. Esto depende de la forma en que se aplican las máximas del principio de cortesía.

#### 1.2.4 Los actos contra la imagen

Aparte de la cortesía o descortesía de los actos de habla, Brown y Levinson (1987), señalan una nueva dimensión: el derecho a defender la propia imagen. Según Brown y Levinson, los seres humanos poseen dos propiedades básicas que explican su comportamiento comunicativo: la racionalidad y la imagen (en inglés, *face*). El término *face* es la imagen que uno tiene de sí mismo, delineada en términos de atributos socialmente aprobados, que otros pueden compartir haciendo una buena exhibición de sí mismo. (Goffman, 1967, pp.5). La imagen es el concepto primordial dentro de la teoría de Brown y Levinson. En un acto comunicativo no solamente queremos vender nuestra mejor cara, sino que también esperamos que se nos respete socialmente. Esto nos da un cierto prestigio y como es deseo de todos, la sociedad impone como principio tanto el derecho de defender la imagen propia como la obligación de respetarla.

Esta imagen tiene dos aspectos:

- La imagen *positiva*; se refiere a la imagen que tiene el individuo de sí mismo y está basada en el deseo de ser apreciado por los demás. La idea positiva que el individuo tiene de sí mismo debe ser reforzada y reconocida por los demás en la conversación.
- La imagen *negativa*; se refiere al deseo de un individuo de que sus actos no sean impedidos (injustificadamente), de tener libertad de acción y dominar el propio territorio. (Haverkate, 2006, pp. 22)

Esta imagen pública puede estar en peligro cuando hay conflictos de intereses. La cortesía, en este caso, se presenta como un recurso mitigador de los actos que amenazan la imagen de uno. Se parte, pues, de la idea de que todos los individuos tienen su imagen pública, que todos quieren mantenerla a salvo, y que el buen funcionamiento de las relaciones sociales exige mantener a salvo la de los demás.

Cuando la imagen no es valorada positivamente o no está reafirmada, es porque se ha producido un *acto contra la imagen* (ACI). Esto hace que el interlocutor se sienta vulnerable y ofendido (Brown y Levinson, 1987, pp.25-27). La imagen de ambos interlocutores - hablante (enunciador) y oyente (destinatario) - puede ser amenazada, lo cual hace que la clasificación de los actos que amenazan la imagen sea la siguiente:

**Tabla 1: Clasificación de los actos contra la imagen.**

Imagen amenazada	Participante	Tipo de acción
positiva	hablante	disculpa, aceptación de un cumplido, incapacidad para controlar el propio físico, incapacidad para controlar el autocontrol emocional, auto insulto, autocrítica y confesión.
	oyente	expresión de desaprobación (insulto, acusación y queja), sarcasmo, contradicción, desacuerdo, falta de respeto, temas inapropiados, interrupciones, menosprecio, temas relacionados con la política, la raza o la religión con contenido social sensible para el oyente.
negativa	hablante	actos o aceptación de agradecimiento, disculpas, excusas, aceptación de una oferta, una respuesta a la violación de la etiqueta social, compromiso a algo que no quiere hacer.
	oyente	orden, consejo, recomendación, prohibición, pregunta indiscreta, amenazas, advertencias, expresiones de emoción fuertemente negativas hacia el oyente.

### 1.2.5 Estrategias para atenuar los actos contra la imagen

Cuando se presenta un ACI, ya se amenaza la interacción, y por tanto es interesante considerar cómo se reacciona; ¿se soluciona la situación para continuar la interacción?

Una gran parte de los estudios pragmáticos en torno a la cortesía alude sobre cómo los interlocutores producen actos corteses o descorteses y qué estrategias se puede utilizar para maximizar los actos agradadores de la imagen y minimizar los actos amenazadores de la imagen.

Ciertamente, en las interacciones pueden hallarse actos amenazadores, no obstante, también hay que tener en cuenta los actos cuya finalidad es reforzar la imagen del otro, por ejemplo, los cumplidos o los agradecimientos. Kerbrat-Orecchioni (1996, pp.8) los denomina (en español) actos *agradadores* de imagen. Basándose en esta distinción, menciona dos formas de cortesía:

- cortesía negativa: evitar un Acto Contra la Imagen (ACI) o suavizarlo mediante algún procedimiento.
- cortesía positiva: realizar algún Acto Agradador de Imagen (AAI), preferentemente reforzado.

La cortesía positiva o negativa reduce el efecto que el ACI provoca en el oyente. La cortesía positiva se produce cuando el hablante salva la imagen del oyente reduciendo la distancia social entre ellos. A través de la cortesía negativa el hablante trata de mantener la cara negativa del oyente mediante la valoración del territorio personal del oyente (Brown y Levinson, 198, pp. 68-71).

En cuanto a los actos de habla amenazadores, existe una serie de estrategias o mecanismos que sirven para atenuar dicha amenaza. Un ACI puede ser modificado mediante un elemento léxico o sintáctico que mitiga la fuerza de lo dicho.

Algunos mecanismos que el hablante puede utilizar para compensar la posible agresión a la imagen negativa son por medio de:

- *desactualizadores* o actos de habla indirectos que se formulan indirectamente bajo la apariencia de otro acto (una orden en forma de pregunta, el uso del subjuntivo, el condicional de cortesía, construcciones impersonales). Se trata de elementos que permiten imponer cierta distancia entre el hablante y el posible acto amenazante

- *reparadores*: excusas, justificaciones, pedir disculpas.
- *minimizadores* o elementos léxicos que reducen la fuerza de la amenaza (el uso de adverbios, diminutivos, marcadores de cortesía como gracias/por favor).
- *modalizadores*: predicados de estado mental (creo que, pienso que, parece que) o elementos modificadores como la palabra (muy, bastante, algo).
- *desarmadores*: cuando se sabe que una respuesta será negativa, se intenta obtener una reacción positiva.
- *carameladores*: expresiones de cariño o elogio.
- *el lenguaje corporal*: este proceso comunicativo se basa en señales *no verbales* como la postura, las expresiones faciales, los gestos, entre otros.

Existen otros actos corteses que el hablante puede utilizar como estrategias para reforzar la imagen positiva:

- *los pares adyacentes*: como la aserción-respuesta, pregunta-contestación, cumplido-respuesta (Haverkate, 2006, pp.57). Un ejemplo es *la repetición léxica* (aserción-respuesta) como estrategia prototípica de la expresión de cortesía de solidaridad en donde la respuesta contiene una copia completa o parcial de la proposición de la aserción original. De este modo, el hablante da a conocer que comparte el punto de vista de su interlocutor contribuyendo de esta forma al refuerzo de la imagen positiva de éste (Haverkate, 2000, pp.21).
- *intensificadores*: como la confirmación. Cuando un hablante confirma la comprensión para lo expresado muestra solidaridad, por tanto, es una expresión cortés. Además, es una indicación para la continuación del turno de habla (Haverkate, 2004, pp.58).
- *los actos fáticos*: como el uso de bromas y risas como una manifestación de cortesía positiva para aumentar la relación interpersonal. La risa que se expresa en una interacción es una muestra de solidaridad y sirve como una conexión o acercamiento entre los participantes. La función de la risa es resaltar el contenido del enunciado, siempre que este sea positivo o *contribuya al desarrollo de una interacción agradable entre los participantes* (Haverkate, 1994).

En este análisis la cortesía es vista como una estrategia a favor de las relaciones sociales, como parte de la competencia *sociocultural*. Según el modelo de CCI propuesto por Byram (1997), la dimensión sociocultural es central en el aprendizaje. Uno tiene que ser capaz de comunicarse con su interlocutor – que posee un bagaje cultural diferente – de tal forma que el mensaje se reciba y se interprete según sus intenciones. Para ello hay que tener la habilidad de comprender y expresar signos verbales y no verbales culturalmente aceptables. Según Byram (1997, pp.33-34), el éxito de la comunicación intercultural depende del establecimiento y mantenimiento de buenas relaciones y por ende hay que saber actuar de forma adecuada, según las normas implícitas y explícitas de una situación social determinada en un contexto social concreto.

### 1.3 El aprendizaje intercultural en entornos virtuales

La esencia de la competencia intercultural puede resumirse ‘en la habilidad para trabajar e interactuar apropiadamente entre culturas’ (Caballero-Díaz, 2005). Aprender un idioma es aprender a desenvolverse en una cultura. Es muy importante crear actividades que intenten hacer ver a los estudiantes que lengua y cultura son conceptos inseparables. Hay que hacerles entender que cada cultura tiene una serie de creencias y conocimientos compartidos que no tienen por qué coincidir con las de ellos. Por eso es necesario crear situaciones concretas, donde el alumno pueda comprobar que ‘una mala adecuación pragmática de estos contenidos puede provocar juicios negativos por parte del oyente sobre la personalidad de su interlocutor y a estereotipos generales de la cultura a la que pertenece’ (Caballero-Díaz, 2005). La competencia intercultural permite a los estudiantes pensar y actuar apropiadamente dentro de una situación o contexto intercultural y reaccionar flexible y adecuadamente de acuerdo con las circunstancias.

Desde hace décadas se han utilizado en el ámbito educativo recursos didácticos basados en el medio audiovisual. Sin embargo, la reciente revolución digital ha conllevado un notorio impulso en la forma como estos recursos audiovisuales son producidos, distribuidos y presentados en el aula. Valiendo de estos adelantos se han elaborado diversos recursos que pueden ser usados por el profesor para promover el desarrollo de la competencia intercultural.

En los años recientes se le añadió una nueva dimensión al aprendizaje tradicional; el entorno virtual. El entorno virtual juega un papel importante en la enseñanza y aprendizaje actual de una segunda lengua, ya que facilita la comunicación entre hablantes nativos y no nativos.

A continuación, paso a describir el medio innovativo de la telecolaboración y el papel que desempeña la videocomunicación en el aprendizaje de lenguas extranjeras y su influencia en el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural.

### **1.3.1 La telecolaboración en las clases de E/LE**

La telecolaboración se refiere al uso de herramientas sincrónicas y asincrónicas para conectar a estudiantes aprendices de una lengua en diferentes países con el fin de desarrollar proyectos o trabajos colaborativos a distancia e intercambio intercultural (O'Dowd, 2007, pp.144). La telecolaboración cubre un amplio rango de actividades y explota una variedad de herramientas para la comunicación por internet, incluyendo el e-mail, el web-based message board, el (video) chat, los wikis, foros, blogs y la videocomunicación. Es decir, que la telecolaboración implica hacer uso de estas herramientas *online* a fin de promover el desarrollo de la competencia lingüística y la competencia intercultural en una lengua extranjera. Dentro del proyecto NIFLAR: *Networked Interaction in Foreign Language Acquisition and Research* se hace uso del entorno innovador de comunicación sincrónica: la videocomunicación.

### **1.3.2 La videocomunicación y la competencia comunicativa intercultural**

Hasta hace poco tiempo existían escasos estudios que corroboran el hecho de que si la colaboración intercultural por medio de la videocomunicación desarrolla la comprensión de la perspectiva cultural y la visión del mundo del otro individuo. En la actualidad, la videoconferencia es considerada por varios (O'Dowd, 2005; Müller-Hartman, 2005; Tudini, 2007; Jauregi & Bañados, 2008) como un instrumento que mejora la comunicación y la calidad de la enseñanza de una lengua extranjera. Esto es debido a que mediante la videocomunicación se hace posible la colaboración a distancia, la negociación de significados, las dimensiones sociales del aprendizaje de lenguas extranjeras y los aspectos interculturales.



El aprendizaje se construye cuando los aprendices participan en interacciones sociales tomando como punto de partida tareas que requieren colaboración (Vygotski, citado en Jauregi y Bañados, 2008). Pues son las tareas auténticas y el aprendizaje cooperativo los que contribuyen a la creación del conocimiento (Crook, citado en Jauregi y Bañados, 2008). Para poder fomentar la cooperación y estimular el aprendizaje, las tareas han de requerir interacción mutua, interdependencia y responsabilidad (Johnson & Johnson, citado en Jauregi y Bañados, 2008) de todos aquellos implicados en la realización de la tarea.

Investigaciones hechas en el ámbito de la adquisición de segundas lenguas demuestran el concepto de interacción como un factor fundamental para fomentar el proceso de adquisición. De acuerdo con estas investigaciones hay que tener en cuenta ciertas condiciones que parecen ser más efectivas a la hora de favorecer la adquisición de segundas lenguas. Según Ellis (2005) estas condiciones son:

- Exponer al aprendiz a input comprensible;
- Ofrecer al aprendiz oportunidades de producir output comprensible y de interactuar favoreciendo la negociación de significados preferentemente con hablantes nativos;
- Incluir espacios para tratar (implícita y/o explícitamente) aspectos formales de la lengua;
- Reflexionar sobre diferencias interculturales, es decir que hay que tratar aspectos interculturales y pragmáticos para convertir aprendices de una lengua extranjera en hablantes competentes en la lengua meta.

Al interactuar en un contexto de lengua extranjera en el que los aprendices tengan acceso a las condiciones expuestas arriba hace que se acelere el proceso de adquisición de la lengua meta. En general, el proceso de interacción se manifiesta en un cierto entorno sociocultural. Respecto a esto, varios estudios en el ámbito cultural de la lengua meta han demostrado que el desarrollo de una actitud positiva hacia la cultura facilita la adquisición de la lengua meta (Robinson, citado en Jauregi y Bañados, 2008). Sin embargo, en un contexto de lengua extranjera en el que las posibilidades de interacción en la lengua meta se reducen a formatos de no nativo-no nativo o profesor-no nativo, con

el aula como único entorno de interacción, las condiciones expuestas arriba se dan de forma muy limitada (Brooks, citado en Jauregi, Canto y Ros, 2006).

Existe una diferencia significativa entre la interacción dentro y fuera del aula. 'En el aula la oportunidad para desarrollar y demostrar las habilidades para interactuar tal como debería suceder en la realidad es muy limitada' (Byram, 1997, pp.68). Esto es debido a que las interacciones en clase son más bien productos de simulación o ensayo. Byram (1997, pp.33) asegura que las habilidades de descubrir e interactuar se desarrollan de una manera óptima cuando los estudiantes aprendices de una lengua extranjera se comunican con hablantes nativos, bajo presión de tiempo – tal como suele suceder en contextos fuera del aula – y sin la intervención de profesores o instituciones educativas (Tudini, 2007). Gracias a los avances tecnológicos este *experience of otherness* (Byram, 1997, pp.70) también se hace posible por medio de la videocomunicación, donde las situaciones y acciones comunicativas también son reales, informales y auténticas. El lugar de la videocomunicación en la clase de lengua no se limita al profesor en un determinado punto geográfico y una sala con estudiantes en otro punto diferente. La videocomunicación ofrece a estudiantes de distintas instituciones y países un medio lleno de posibilidades que van desde verse, hablar, mostrarse documentos (como artículos, presentaciones en PowerPoint, páginas de internet, fotos, fragmentos auditivos y/o audiovisuales, etcétera) hasta escribir documentos juntos. Por medio de la videocomunicación se hace posible la interacción con hablantes nativos. Esto hace que la comunicación en la lengua meta sea más real estimulando así la competencia comunicativa intercultural de hablantes no nativos.

## Capítulo II: La investigación

### 2.1 Objetivo del estudio

En este estudio mi objetivo es analizar la CCI de estudiantes de Holanda y Chile y tratar a fondo los contenidos o elementos interculturales presentes en las interacciones que los estudiantes nativos y no nativos negocian a distancia a través de la videocomunicación. Para el análisis se seleccionarán ejemplos de dos sesiones de interacción que ilustren cómo se manifiesta la CCI con un enfoque en los aspectos siguientes:

- 1) el campo temático (contenidos culturales);
- 2) los roles o el papel que desempeña cada participante dentro de la conversación;
- 3) las estrategias en el intercambio de contenidos culturales.

### 2.2 Preguntas de investigación

Para esta investigación he diseñado una pregunta central que trataré de responder adecuadamente a través de algunas preguntas parciales. Debido a la complejidad de la CCI y las varias dimensiones de la interacción, he diseñado varios campos para categorizar los puntos de enfoque de la pregunta central. La pregunta central de la investigación es la siguiente: *¿Cómo se manifiesta la competencia comunicativa intercultural en el intercambio de contenidos culturales a través del entorno de videocomunicación?*

Para responder a la pregunta central es necesario tomar en cuenta y analizar qué se ha visto durante la interacción. El primer paso es hacer un **análisis temático** donde se investiga el tema y la forma en cómo se trata, mostrando una manifestación de CCI conforme a Byram (1997), lo cual lleva a la primera pregunta parcial y subpreguntas:

**Tabla 2: Preguntas de investigación en torno al intercambio de contenidos culturales**

<b>1. ¿Cómo se desarrolla el intercambio de contenidos culturales?</b>
1.1 ¿De qué temas se habla?

*1.2 ¿Cómo se desarrollan los temas?*

*1.2.1 ¿Cómo se introduce el tema?*

*1.2.2 ¿Cómo se negocian los temas?*

*1.2.3 ¿Cuánto tiempo y cuántas palabras se dedica a cada tema?*

En el análisis temático se puede ver si los participantes son capaces de profundizar los temas y de construir relaciones a través de los temas que presentan en el intercambio. Consiguientemente paso a **analizar los roles** dentro de la comunicación. En este análisis de roles se investiga la influencia social en la interacción, el tipo de relación que existe entre los participantes y saber de qué forma contribuyen a la comunicación para reforzar la relación, manifestando así la competencia comunicativa intercultural. El objetivo del análisis de roles es averiguar si los participantes tienen habilidades sociales e interculturales, el deseo mutuo de llevar a cabo una buena comunicación y si se relacionan de manera simétrica. Esto lleva a la siguiente pregunta parcial y subpreguntas:

**Tabla 3: Preguntas de investigación en torno a la distribución de roles**

<b>2. <i>¿Cómo se lleva a cabo la relación interpersonal dentro de la comunicación?</i></b>
<i>2.1 ¿Quién inicia o domina la conversación?</i>
<i>2.2 ¿De qué forma contribuye el hablante nativo a la comunicación?</i>
<i>2.3 ¿De qué forma contribuye el hablante no nativo a la comunicación?</i>

Para saber cómo se desarrolla la **competencia comunicativa intercultural** se analizará la negociación entre los estudiantes de acuerdo con los diferentes temas tratados, teniendo en cuenta las estrategias que usan los estudiantes chilenos y holandeses en el intercambio de contenidos culturales a través del entorno de videocomunicación.

**3. *¿Qué estrategias se usa en el intercambio de contenidos culturales?***

Para dar respuesta a esta pregunta es necesario responder las siguientes subpreguntas que están relacionadas con las competencias interculturales de Byram (1997), que aparecen en la figura 2 del apartado 1.1.6.

**Tabla 4: Subpreguntas relacionadas con la CCI para investigar las estrategias de negociación.**

<b>Competencia</b>	<b>Subpregunta</b>
<b>Actitud</b>	<i>¿Son capaces de mostrar interés respecto a otras culturas, sus creencias y comportamientos para analizarlos desde el punto de vista de otros con quienes se están relacionando?</i>
<b>Conocimiento</b>	<i>¿Manifiestan conocimiento de la cultura propia y de la cultura del interlocutor?</i>
<b>Habilidad de interpretación y relación</b>	<i>¿Poseen la habilidad de interpretar un documento o evento de otra cultura para explicarlo y relatarlo a otros documentos de la propia cultura?</i>
<b>Habilidad de descubrimiento e interacción</b>	<i>¿Tienen capacidad para adquirir y manejar nuevos conocimientos sobre una cultura, prácticas culturales, puntos de vista y capacidades sometándose a las normas de la comunicación y de la interacción en tiempo real?</i>
<b>Conciencia cultural crítica</b>	<i>¿Son capaces de evaluar - de manera crítica - los puntos de vista, prácticas y productos del propio país y de la de otros países?</i>

En definitiva, analizar los temas que tratan los estudiantes, cómo los negocian en el curso de la interacción y en qué medida está presente la CCI entre los participantes. Los temas que eligen y el desarrollo de éstos muestran si existe una conciencia de las diferencias o semejanzas culturales, si los participantes se interesan por el otro y cómo reaccionan los participantes a diferentes opiniones o manifestaciones culturales que las suyas. La distribución de roles revela quién toma una posición dominante, cómo se comportan, si se tratan de acercarse a una relación simétrica y cómo lo hacen. En cuanto a las estrategias que se usa durante el intercambio de contenidos culturales, esto revela cómo se maneja la cortesía; si se expresa interés y empatía hacia la cultura del otro, si se refuerza o no la relación y si se estimula o se amenaza la interacción.

Para el análisis se seleccionarán ejemplos de sesiones de interacción que ilustren cómo se han negociado los contenidos interculturales de los temas. En cuanto a la selección de ejemplos, el objetivo es evitar repeticiones de interacción e ilustrar con ejemplos representativos. Una vez seleccionados los ejemplos se procede al análisis cualitativo y cuantitativo de la negociación de contenidos interculturales. El análisis de la negociación se basa en la teoría presentada en el capítulo del marco teórico.

## Capítulo III: Metodología

En esta parte describo el diseño de la investigación, es decir, el proyecto de videocomunicación que formó parte del proyecto NIFLAR (Networked Interaction in Foreign Language Acquisition and Research), los participantes, las tareas y los modelos para analizar los datos que provienen de los encuentros entre los estudiantes por medio de videoconferencia.

### 3.1 El contexto de la investigación: el proyecto de videocomunicación Holanda- Chile

El Departamento de Español y el Centro de Informatización y Multimedia de la Universidad de Utrecht aprovecharon la oportunidad de realizar varios proyectos con el fin de explorar las posibilidades que ofrece la videocomunicación como medio que contribuye a mejorar la calidad de la enseñanza y que hoy se aplican en el proyecto NIFLAR. Gracias a este proyecto innovador se hace posible la interacción entre estudiantes de español de la Universidad de Utrecht y hablantes nativos del español. Para el presente análisis he elegido el proyecto de videocomunicación en el que interactuaron un grupo de estudiantes de español de la Universidad de Utrecht con estudiantes chilenos de la Universidad de Concepción en los inviernos de 2006 y de 2007. En este estudio quiero analizar parte de los resultados de dicho proyecto, centrándome sobre todo en el análisis de la CCI.

### 3.2 Entorno virtual

El entorno virtual que fue utilizado para el proyecto de videocomunicación es *Adobe Connect*. A través de este medio virtual de *Adobe Connect* los estudiantes de ambos países (Holanda y Chile)<sup>1</sup> tuvieron la oportunidad de verse y escucharse, teniendo además la posibilidad de intercambiar imágenes, fragmentos audiovisuales y compartirlos de forma sincrónica e incluso de escribir conjuntamente documentos en línea.

---

<sup>1</sup> presente análisis trata el proyecto de videocomunicación que tuvo lugar en noviembre - diciembre del año 2006 en el cual participaron 20 holandeses + 17 estudiantes chilenos y en noviembre - diciembre del año 2007 en el cual participaron 17 estudiantes holandeses + 17 estudiantes chilenos.

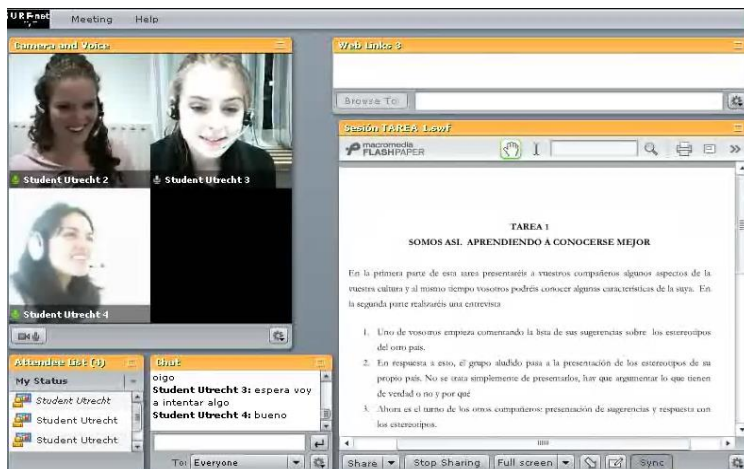


Figura 3: El entorno virtual Adobe Connect

Los estudiantes realizaron en parejas y/o grupos mixtos (no nativo-nativo), una sesión por semana con una duración media de una hora, teniendo en cuenta una diferencia horaria de aproximadamente 6 horas entre Chile y Holanda. Antes de cada encuentro los participantes habían de leer las instrucciones para la sesión a modo de preparación. A los estudiantes que contaban con una conexión rápida a internet en casa, se les estimuló a que siguieran las sesiones desde allí. También los profesores o estudiantes en prácticas podían supervisar las sesiones desde su propia casa. El proyecto de videocomunicación implicaba la preparación y ejecución de cinco tareas. Tras la finalización de las tareas se le pidió a cada participante evaluar la experiencia respondiendo a un cuestionario en línea y publicarlo en el blog.

Las sesiones de videocomunicación se grabaron, lo cual facilita el posterior análisis de las interacciones.

### 3.3 Participantes

Los participantes en este estudio son 2 estudiantes nativos de la Universidad de Concepción (Chile) y 3 estudiantes no nativos de la Universidad de Utrecht (Holanda). Los participantes chilenos son estudiantes de filología española que se preparaban para ser futuros profesores de español como lengua extranjera y cursaban su estudio en la Universidad de Concepción. El proyecto de videocomunicación estaba integrado en el curso de pragmática que seguían.

Los estudiantes no nativos formaban parte de un grupo de voluntarios para participar en el proyecto de videocomunicación. El proyecto de videocomunicación formaba parte del curso de *Lengua 5* a nivel B2/C1 según el Marco de Referencia Europeo. Según la descripción del curso, éste tiene como enfoque central la colaboración y la escritura. Los estudiantes holandeses trabajan en dos proyectos: deben trabajar en la creación de una bitácora digital, escribiendo textos para las distintas secciones en las que ésta está dividida, y de un programa (audiovisual o en directo) sobre literatura o el proyecto de videocomunicación. Es la intención publicar las versiones definitivas de las tareas escritas en la bitácora digital llamada «español en zuecos» cuya página es <https://espanolenzuecos.blogia.com>

Por otra parte, se trabaja en la adquisición de conocimientos de gramática y la ampliación del vocabulario. Un grupo de estudiantes participa en el proyecto de videocomunicación con estudiantes chilenos, dándole al curso un carácter más comunicativo. Los estudiantes holandeses reciben el 40% de los puntos totales del curso a través del proyecto.

En cuanto a la constitución de los grupos de intercambio esta aparece en las transcripciones de la siguiente forma:

**Tabla 5: La constitución de los grupos de intercambio.**

Grabación	Abreviaturas	Hablantes
1	CH1 – UU1, UU2	El formato de esta primera interacción es de un hablante nativo (CH1) y dos hablantes no nativos (UU1 y UU2)
2	CH2 – UU3	El formato de esta segunda interacción es de un hablante nativo (CH2) y un hablante no nativo (UU3)

### 3.4 Tarea: *Aprendiendo a conocerse mejor*

El proyecto de videocomunicación consta de cinco tareas de las cuales he seleccionado para el análisis la primera: Tarea 1, que lleva el título “*Aprendiendo a conocerse mejor*”, una tarea interactiva donde en la primera parte se habla de los diferentes aspectos culturales de cada país. Esta tarea fue seleccionada porque es la tarea que por objetivos y contenidos comunicativos mayor cantidad de negociación propiciará y es donde más contrastes, diferencias y elementos interculturales entre los estudiantes (holandeses y chilenos) se esperan encontrar. A continuación, paso a describir el contenido de la tarea



seleccionada para este análisis de la interacción entre los estudiantes (chilenos y holandeses) por medio de la videocomunicación.

Esta tarea tiene como punto de partida los estereotipos para luego profundizar en el conocimiento cultural.<sup>2</sup> Los objetivos generales de esta tarea son:

- Fomentar la competencia comunicativa intercultural y pragmática.
- Fomentar la curiosidad y apertura por otras culturas.
- Romper con los estereotipos.
- Practicar actos de habla corteses y no corteses en los diferentes momentos de la entrevista.

La tarea consta de las partes siguientes:

- Primera parte: *Romper con los estereotipos*

En esta primera parte de la tarea los estudiantes holandeses presentan a sus compañeros chilenos algunos aspectos de la cultura holandesa y viceversa. Como preparación y antes de la sesión de videocomunicación, ambos grupos deben pensar en palabras e imágenes que les sugiere el otro país y hacer una lista de estas sugerencias de la otra cultura.

Los estudiantes holandeses tendrán que hacer una lista de los estereotipos que conocen sobre su propia cultura y presentárselos a los chilenos para que así ellos puedan hacerse una idea. Los estudiantes chilenos a su vez deberán hacer lo mismo.

La idea es que presenten estos estereotipos de la forma más clara posible con apoyo de imágenes, mapas del país, documentos, postales, cuadros, fragmentos de audio y de vídeo, anuncios, etc. Estos documentos se pueden enseñar al interlocutor a través del entorno virtual utilizado *Adobe Connect*. Se recuerda a los estudiantes que por muy obvio que parezcan algunos de los tópicos seleccionados no han de olvidar que la otra persona quizás nunca haya estado en ese país o puede que sepan muy poco del mismo. O sea que toda información, presentada de la forma adecuada, es de utilidad.

- Segunda parte: *Entrevista*

En la segunda parte de esta tarea los estudiantes se entrevistan los unos a los otros.

Antes de empezar con la entrevista se les sugiere a los estudiantes holandeses analizar formatos de entrevistas y que organicen los temas que quieran tocar y la estructura de la

---

<sup>2</sup> En cuanto a los contenidos culturales estos serán nombrados, enumerados, contados y puestos en una tabla para tener una visión más clara y tratarlos a fondo.

entrevista. Se les recuerda que además de enfocar el ámbito personal, las preguntas deberán destacar aspectos culturales que ellos creen que juegan un papel importante en la vida de un joven chileno. También se recuerda a ambos grupos de estudiantes el hacer uso de material (como fotos, música, fragmentos de internet, etc.) para ayudar a ilustrar las respuestas.

El objetivo es crear un contexto comunicativo lo más natural posible y aumentar la autonomía de los estudiantes. A continuación, mencionaré los requisitos que se deben de cumplir y la instrucción sobre el contenido del encuentro que se realiza a través de videocomunicación:

1. Uno de vosotros empieza comentando la lista de sus sugerencias sobre “Holanda” o “Chile”
2. En respuesta a esto, el grupo aludido pasa a la presentación de los estereotipos de su propio país. No se trata simplemente de presentarlos, hay que argumentar lo que tienen de verdad o no y por qué.
3. Ahora es el turno de los otros compañeros: presentación de sugerencias y respuesta con los estereotipos.
4. Para haceros una idea más completa del país, vuestros compañeros os van a presentar algunas características importantes de su país.
5. A continuación, los compañeros holandeses harán una entrevista a los compañeros chilenos.
6. Recordad, ¡haced todas las preguntas que queráis para conocer a vuestro compañero y su cultura!

*Figura 4: Instrucciones de la segunda parte de Tarea: Aprendiendo a conocerse mejor.*

Con esto se pretende que tanto los estudiantes holandeses como los chilenos reflexionen y manifiesten sus opiniones sobre el comportamiento propio y el de sus compañeros extranjeros en varias situaciones que están relacionadas con su cultura. En esta parte de la tarea los participantes tienen la pantalla del ordenador dividida en pequeñas pantallas y todos pueden ver y oír la interacción de sus compañeros.

### 3.5 El corpus

La primera fuente de datos se compone de las grabaciones y transcripciones de dos sesiones de videocomunicación: una que se grabó en el mes de noviembre del 2006 y otra que se grabó en el mes de noviembre del 2007.

Todas las grabaciones constan tanto de vídeo como de sonido. Cada una de las grabaciones tiene una duración de entre 50 y 60 minutos:

**Tabla 6: La constitución de las grabaciones**

Grabación	Duración	Participantes
1	56 minutos y 08 segundos	En esta conversación vemos una interacción entre dos estudiantes holandesas (UU1 y UU2) con una estudiante chilena (CH1).
2	51 minutos y 57 segundos	En esta conversación vemos una interacción entre una estudiante holandesa (UU3) con un estudiante chileno (CH2).

La razón por la cual estas sesiones fueron seleccionadas para el análisis es porque es donde menos problemas técnicos hubo y donde mejor se puede apreciar la negociación mantenida. Las transcripciones están en el anexo y se componen de las discusiones de los temas que se tratan en los dos grupos analizados. En los capítulos del análisis y en el de los resultados he incluido algunas partes de las transcripciones como fragmento. Refiero a estos fragmentos en el texto cuando los discuto.



### 3.7 Instrumentos de análisis estratégico

Las transcripciones de las interacciones entre los estudiantes nativos y no nativos que participaron en el proyecto fueron analizadas tomando como base la teoría de la competencia comunicativa intercultural de Byram (1997). El análisis de las interacciones donde se negocian contenidos interculturales está basado en los 5 componentes del modelo de Byram (1997) que aparecen en la figura 2 del apartado 1.1.6. Para señalar las actitudes que se llevan a cabo durante la negociación de contenidos interculturales entre los estudiantes se analizaron los elementos verbales y no verbales presentes en la interacción. Para señalar estos elementos en la transcripción de las interacciones se usaron las siguientes abreviaturas hechas por mí:

**Tabla 7a: Subpreguntas relacionadas con la CCI para investigar las estrategias de negociación y abreviaturas de las actitudes de los estudiantes que se llevan a cabo durante la interacción (basadas en el model de Byram 1997).**

Competencia	Subpregunta	Abreviaturas y significado	
<b>Actitud</b>	<i>¿Son capaces de mostrar interés respecto a otras culturas, sus creencias y comportamientos para analizarlos desde el punto de vista de otros con quienes se están relacionando?</i>	<b>INT</b>	Mostrar interés (hacer preguntas pedir información/ aclaración/ especificación)
<b>Conocimiento</b>	<i>¿Manifiestan conocimiento de la cultura propia y de la cultura del interlocutor?</i>	<b>CON</b> <b>ACL</b> <b>EXP</b>	Compartir conocimiento Aclarar o especificar Compartir experiencias
<b>Habilidad de interpretación y relación</b>	<i>¿Poseen la habilidad de interpretar un documento o evento de otra cultura para explicarlo y relatarlo a otros documentos de la propia cultura?</i>	<b>REL</b>	Interpretar y relacionar
<b>Habilidad de descubrimiento e interacción</b>	<i>¿Tienen capacidad para adquirir y manejar nuevos conocimientos sobre una cultura, prácticas culturales, puntos de vista y capacidades sometiéndose a las normas de la comunicación y de la interacción en tiempo real?</i>	<b>COM</b> <b>EMP</b>	Mostrar comprensión/ entendimiento Mostrar empatía
<b>Conciencia cultural crítica</b>	<i>¿Son capaces de evaluar - de manera crítica - los puntos de vista, prácticas y productos del propio país y de la de otros países?</i>	<b>CCP</b> <b>DES</b> <b>DIF</b> <b>CCO</b>	Hacer críticas de la cultura propia Mostrar desacuerdo Contrastar diferencias Hacer críticas de la cultura del otro

**Tabla 7b: Lista de abreviaturas de cortesía verbal y no verbal expresada por los estudiantes durante la interacción.**

<b>Abreviaturas</b>	<b>Actitudes y elementos verbales y no verbales que se llevan a cabo</b>
<b>AGR</b>	Agradecimiento
<b>ASOM</b>	Manifiestar sorpresa
<b>B</b>	Hacer bromas, creando un ambiente familiar y distendido
<b>C</b>	Confirmar lo dicho
<b>CUMP</b>	Hacer cumplidos
<b>DIS</b>	Pedir disculpas
<b>MIT</b>	Mitigar
<b>PC</b>	Pedir confirmación
<b>R</b>	Risas para crear un ambiente familiar y distendido
<b>REP</b>	Hacer repeticiones
<b>S</b>	Sonrisa

## Capítulo IV: Análisis grupo 1

En esta parte analizaré el contenido de las transcripciones y los datos por grupo, basándome en el modelo que se ha introducido en la sección 2.2 que tiene en cuenta tres aspectos:

- 1) Análisis temático
- 2) Análisis de roles
- 3) Competencia comunicativa intercultural

Cada análisis consta de una pregunta parcial que está dividida en subpreguntas.

Cada sección termina con un resumen de la información presentada en las subpreguntas anteriores. En cuanto a las referencias a los turnos de habla, éstas pueden ser consultadas en el anexo 1.1.

### 4.1 Análisis temático

A continuación, paso al análisis de los temas que aparecen durante la interacción del grupo 1 y la forma en que los participantes negocian estos temas.

#### 4.1.1 ¿Cómo se desarrolla el intercambio de contenidos culturales?

Para empezar el análisis de las interacciones y responder a la pregunta parcial *¿Cómo se desarrolla el intercambio de contenidos culturales?* es preciso identificar y clasificar los temas principales que surgen durante las conversaciones. Esto ayuda a categorizar los contenidos interculturales tratados por los participantes nativos y no nativos. Para responder a esta pregunta consideramos las siguientes subpreguntas: *¿De qué temas se habla?* y *¿Cómo se desarrollan los temas?* Con la primera subpregunta presentamos, clasificamos y analizamos los temas de los que se habla. La última subpregunta, en cambio, está dividida en varias preguntas que demuestran diferentes dimensiones del desarrollo del tema.

El grupo 1 se compone de tres participantes: CH1, UU1 y UU2. La tarea *‘Aprendiendo a conocerse mejor’* es una tarea interactiva donde se habla de los diferentes aspectos culturales de ambos países a modo de entrevista. La tarea tiene como punto de partida los estereotipos para luego profundizar en el conocimiento cultural.

#### 4.1.1.1 ¿De qué temas se habla?

En la primera transcripción se presentan en total tres tipos de temas centrales. Primeramente, se habla de temas relacionados con la imagen estereotipada de Chile, luego sobre la imagen estereotipada de Holanda y después de un intercambio de imágenes se habla particularmente sobre Chile. La manera en la que se presentan los temas está presidida por la tarea. Según la tarea en donde se entrevistan los unos a los otros, los participantes deberían de empezar comentando la lista de sus sugerencias sobre Holanda o Chile para luego pasar a la presentación de los estereotipos de su propio país y argumentar lo que tienen de verdad o no y por qué. Además de romper los estereotipos es la intención hacer preguntas para conocer mejor al compañero y saber más sobre su cultura.

Entre los temas centrales surgen diferentes subtemas que corresponden al tema central del que se habla. En el siguiente cuadro se puede observar claramente cómo se presentan y se clasifican los temas:

**Tabla 9: Temas y subtemas del que se habla durante la conversación del grupo 1**

<p>Temas chilenos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El vino chileno</li> <li>2. La influencia indígena               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapuches</li> <li>• Aimara</li> <li>• Isla de Pascua</li> </ul> </li> <li>3. La geografía de Chile               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un país largo</li> <li>• Los diferentes climas</li> <li>• La gente de cada región</li> <li>• La minga</li> <li>• Los paisajes y el campo</li> </ul> </li> <li>4. La identidad del chileno               <ul style="list-style-type: none"> <li>• La imagen del pillo</li> <li>• El acoso al extranjero</li> </ul> </li> <li>5. El joven chileno               <ul style="list-style-type: none"> <li>• La universidad</li> <li>• La influencia de los E.E.U.U.</li> <li>• Términos coloquiales</li> <li>• Consumo de drogas</li> <li>• La familia</li> <li>• El respeto a los adultos</li> <li>• El pasatiempo</li> <li>• Vacaciones</li> </ul> </li> <li>6. Presidente femenino               <ul style="list-style-type: none"> <li>• El machismo</li> </ul> </li> <li>7. Comida típica chilena</li> </ol>	<p>Temas holandeses:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La marihuana</li> <li>2. La gente reventada</li> <li>3. El equipo naranja</li> <li>4. La religión protestante</li> <li>5. La frialdad de los europeos</li> <li>6. Los molinos de viento</li> <li>7. El invierno</li> <li>8. El coffee shop</li> <li>9. Domkerk Utrecht</li> <li>10. El queso holandés</li> <li>11. Los tulipanes</li> <li>12. Los zuecos</li> <li>13. La multiculturalidad</li> </ol>
---	--



En el inicio de la interacción aparece la imagen que las participantes holandesas tienen de Chile. Las participantes holandesas empiezan la conversación mencionando una por una lo primero que se les viene a la mente sobre Chile (7): el vino chileno, los Incas y Chile como un país alargado. Al mencionar la forma geográfica de Chile UU2 hace una comparación con Holanda diciendo que, a pesar del contraste en la extensión geográfica de ambos países, el número de habitantes en ambos países es parecido (12). También agrega un comentario diciendo que piensa que la gente chilena es muy simpática. CH1 responde a este comentario con una sonrisa (13) como sosteniendo lo que ha dicho UU2. En este caso se ve cómo UU2 muestra en cierta forma CCI; muestra una diferencia entre Chile y Holanda, pero al mismo tiempo trata de acercarse a CH1 implicando una semejanza.

El segundo estereotipo que mencionan UU1 y UU2 es la influencia incaica en Chile. La civilización inca es una cultura precolombina que se desarrolló en la zona andina y es el imperio más grande de la América indígena. A CH1 le parece raro que las participantes holandesas relacionen a Chile con los incas y les explica que no se sienten muy relacionados con los incas y que en realidad eso pasó más en Perú y Bolivia (21). UU1 y UU2, a su vez, responden con el sonido vocálico ah::: (23) indicando entendimiento y se ríen (25) después de que CH1 les dice que cree que para ellas es lo mismo (24). Como acto seguido CH1 da una descripción de las diferencias que hay entre la gente chilena en las diferentes partes de Chile (27) y demuestra que tiene conocimiento de las prácticas sociales de su propio país lo cual implica una competencia cultural.

También se habla del vino chileno, es lo primero que menciona UU2 (7) al inicio de la conversación. Sin embargo, vuelven a mencionar el vino chileno en el momento que UU1 le pregunta a CH1 si está de acuerdo con la imagen estereotipada que tienen sobre Chile (66). CH1 señala que es importante la exportación de vino, pero en vez de profundizarse en el tema menciona la imagen tradicional del pillo (66) que tienen los chilenos en su país. Se trata de la caricatura o cómic chileno de un monito pícaro que hace cosas malas, pero con simpatía. Con este cómic chileno CH1 trata de ilustrar lo que se suele decir sobre el chileno. Después de la imagen del pillo, repasan el componente indígena aclarando nuevamente el malentendido (67). Otra característica del chileno que aparece en la interacción es el acojo al extranjero, un fenómeno que aparece en las canciones

tradicionales en Chile (90). Al oír CH1 hablar sobre el racismo hacia el latino en Chile, los participantes se asombran respondiendo con el sonido vocálico oh::: (93).

En cuanto a los temas de Holanda aparecen diferentes temas que forman la imagen que se tiene del país. La introducción del tema se da de forma distinta a la del tema anterior; UU1 es quien empieza a hablar sobre la imagen generalmente que se tiene de los holandeses preguntando directamente a CH1 si sabe algo de Holanda (35). Lo primero que CH1 menciona es la marihuana legalizada en Holanda. Resulta que CH1 conoce el fenómeno de oídas, porque «siempre hablan como de la marihuana que es legal» (36). Acto seguido CH1 menciona el equipo naranja en el fútbol como otra asociación estereotípica de Holanda (40), pero en vez de profundizarse en el tema hace un cambio de tema cuando empieza a hablar sobre la religión protestante (42). También se habla de la frialdad europea (57); aquí CH1 habla de lo que considera una característica negativa de los holandeses y de los europeos en general. Según CH1 los europeos son muy fríos y distantes mientras que los latinoamericanos son cariñosos. Las participantes reaccionan dando su opinión; en cierto modo le dan la razón a CH1, pero aclarando que también depende de las personas (61). CH1 confirma que está consciente de las diferencias entre las personas (62).

Después de un cambio radical de tema (63) UU1 y UU2 inician un intercambio de imágenes estereotípicas y muestran a CH1 fotos de los molinos holandeses (108), el invierno en Holanda (109), un coffee shop donde se puede comprar la marihuana (112), la torre de Domkerk como punto turístico de Utrecht (126). También mencionan el queso holandés (127), los tulipanes (133) y los zuecos (137) como lo típico de Holanda. Finalmente, se presenta el último tema que aparece en la conversación, donde las participantes se informan sobre la situación personal de CH1 y sobre Chile en general. Esto sucede a modo de entrevista donde UU1 y UU2 hacen preguntas y hablan sobre el sur de Chile (165), el tiempo climático (186) y los paisaje de Chile (197), el joven chileno (198), las normas y los valores en la comunidad chilena (207), la influencia de los Estados Unidos (226), la política de Chile (232), la acogida del extranjero (240), la gastronomía chilena (273) y el pasatiempo en Chile (282).

#### 4.1.1.2 ¿Cómo se desarrollan los temas?

En esta parte se analizará la forma en que se desarrollan los temas considerando primeramente quién introduce el tema para después explicar cómo lo hace. Para mostrar cómo y con qué profundidad se desarrollan los temas, compararé la cantidad de palabras que se dedica a cada tema con los subtemas tratados.

##### 4.1.1.2.1 ¿Cómo se introduce el tema?

La introducción de los primeros tres temas ocurre de manera verbal y son introducidos brevemente uno tras otro por UU2. El primer cambio de tema es iniciado por UU1 quien pregunta a CH1 si conoce algo de Holanda. CH1, en su turno, empieza a hablar sobre lo que se dice de Holanda y menciona la marihuana como primer tema holandés. En la tabla 9 podemos observar cómo en solamente cinco ocasiones (36, 38, 40, 42, 57, 66) se da un cambio de tema por parte de la participante chilena CH1.

**Tabla 9: Introducción del tema.**

Tema	Turno de habla	Participante
El vino chileno	7	UU2
La influencia indígena	7	UU2
La geografía de Chile	7	UU2
La marihuana legal	35/36	UU1/CH1
La gente reventada	38	CH1
El equipo naranja	40	CH1
La religión protestante	42	CH1
La frialdad europea	57	CH1
La identidad del chileno	66	CH1
Los molinos de viento	108	UU1+UU2
El invierno	109	UU1
El coffee shop	112	UU1
Domkerk Utrecht	119	UU1
El queso holandés	128	UU1
Los tulipanes	133	UU1
Los zuecos	136/137	UU2+UU1
La multiculturalidad	240	UU1
El joven chileno	198	UU2
Presidente femenino	232	UU2
Comida típica chilena	273	UU2

Los subtemas mencionados, en cambio, son introducidos de otra forma. En la tabla 10 se puede observar cómo los subtemas son iniciados por las participantes del grupo 1.

**Tabla 10: Introducción del subtema.**

Subtema	Turno de habla	Participante
Un país largo	7/8	UU2/UU1
Los diferentes climas	26	UU1
La gente de cada región	27	CH1
La imagen del pillo	66	CH1
Mapuches	69	CH1
Aimara	79	CH1
Isla de Pascua	81	CH1
El acoso al extranjero	90	CH1
La minga	163	CH1
Los paisajes y el campo	179	CH1
La universidad	199	CH1
La influencia de los E.E.U.U.	226	UU2
Machismo	239	CH1
Términos coloquiales	250	UU2
Consumo de drogas	256	UU1
La familia	262	UU2
El respeto a los adultos	269	CH1
Vacaciones	282	UU2
El pasatiempo	288	UU1

Al analizar la forma en que CH1, UU1 y UU2 introducen los temas y subtemas, presento la construcción de cada introducción. Primeramente, se hace un resumen de las introducciones de los temas centrales y después se hace un análisis de los subtemas. En la tabla 11 se suman las introducciones de los temas para ver de forma más clara los enunciados que usaron las participantes para introducir los temas.

**Tabla 11: Construcciones para introducir el tema.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
1	UU2	<i>Alguien tiene que empezar</i> a contar algo sobre las...los estereotipos de Chile o de Holanda ¿no?
5-8	UU2	(...) <i>lo primero</i> (...) <i>que me salta en la cabeza</i> es el vino, el vino chileno, y::: los incas y Santiago y::: que es un país muy:::Tineke ¿cómo se dice? Muy::: ¿Muy alargado?
36	CH1	<i>A ver, estuvimos pensando</i> un poco. Porque en realidad también para nosotros Holanda está, está como bien pegado a todo Europa entonces cosas como distintas, siempre hablan como de la marihuana que es legal.
38	CH1	<i>Tenemos como la imagen</i> como de::: nosotros en Chile decimos como bien reventados, así como que salen a bailar y que no sé, que beben mucho.
40	CH1	(...) no sé qué más, bueno, eh <i>me acordaba por ejemplo</i> en el fútbol también vemos como el equipo naranja y todo eso.
42	CH1	<i>Eh::: ¿Qué más? Eh ¡Ah! Como tenemos la idea</i> como que hubiese::: la religión tuviera importancia, la religión protestante, y para nosotros es bien extraño porque acá casi toda la gente es católica
57	CH1	(...) <i>¡Ah! Pensamos más bien</i> de Europa en general, <i>como que</i> la gente fuera más fría. Como esa imagen como de como no sé como que nosotros fuéramos muy cariñosos en Latinoamérica y como que la gente allá fuera muy::: muy fría.
66	CH1	(...) <i>Pero yo creo que por ejemplo</i> también nosotros anotamos estereotipos que suelen decir acá sobre los chilenos. <i>Entonces, vemos por ejemplo</i> que se habla así como por ejemplo el chileno como, eh::: como un <u>pillo</u>
108	UU1+UU2	<i>Ye::: ((risas)) ¡los molinos holandese:::s!</i>



En el turno de habla 163 notamos un cambio de tema que dirige la conversación nuevamente hacia temas referentes a Chile cuando CH1 introduce un enlace en la parte del chat: «Mira, ahí abajo puse un link en la parte del chat». De este modo CH1 cierra el tema anterior para empezar a hablar sobre algunas costumbres en el sur de Chile (165). Con el uso del imperativo *mira* CH1 da una orden directa a las participantes holandesas solicitando de esta forma la atención de UU1 y UU2 para que abran el enlace y miren las imágenes que CH1 les quiere mostrar. En holandés se asocia el imperativo con dar una orden en vez de ruego (Haverkate, 2006, pp.27-29). El objetivo de CH1 es más bien dirigirse directamente a las participantes holandesas y concretizar la acción solicitada. A través de una orden exigiendo una acción a las participantes holandesas, CH1 da otra dirección a la conversación: se deja de hablar de Holanda y se centra nuevamente en Chile.

- 163 CH1: **Mira, ahí abajo puse un link en la parte del chat.**(INT)  
 164 UU2: Ah:::, sí(C) ((risas))(R) ;de las vacas!(ASOM)  
 165 CH1: Sí(C), por ejemplo esos en el sur de Chile, en Chile hay una isla entonces cuando una persona se quiere cambiar de casa llevan toda la casa antigua.(CON)  
 166 UU1+2: ¿Sí?(PC) ((risas a carcajadas))(R) ;Oh::: f\*ck!(ASOM) ((risas))(R) ;Qué buena idea!(MIT) ((risas))(R)  
 167 CH1: ((risas))(R) No pueden ser casas muy grandes, todos los vecinos se juntan y con las vacas sacan la casa y al final hacen una fiesta.(CON)  
 168 UU1+2: ((risas))(R)  
**Fragmento 3**

Los subtemas se introducen de manera diferente. En general se introducen los subtemas a modo de conversación (tabla 12). Solamente en algunos turnos de habla surge una introducción a través de una pregunta (226, 250, 256, 262, 282, 288).

**Tabla 12: Introducción de subtemas.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
5/7/8	UU2+UU1	(...) lo primero que me salta en la cabeza es el vino, el vino chileno, y::: los incas y Santiago y::: que es un país muy:::Tineke ¿cómo se dice? Muy::: ¿Muy alargado?
26	UU1	(...) Hay diferentes climas ¿o no?
27	CH1	Sí, sí y la comunicación, las personas son muy distintas en los distintos lugares.
66	CH1	(...) Pero yo creo que por ejemplo también nosotros anotamos estereotipos que suelen decir acá sobre los chilenos. Entonces, vemos por ejemplo que se habla, así como por ejemplo el chileno como, eh::: como un <b>pillo</b> ((sonrisa)) (...)
69	CH1	(...) lo que pasa es que hay otros indígenas a los que nos sentimos más ligados, por ejemplo, siempre nosotros en Concepción, en la región, hay grupos de <b>mapuches</b> .
79	CH1	(...) Eh::: otros por ejemplo se llaman Aimara y ellos son de piel más oscura y los que hablan más le::nto y todo eso.
81	CH1	(...) y está la gente de la Isla de Pascua.
90	CH1	También otro estereotipo que hay, que yo no sé si es tan verdad es que bueno por ejemplo hay canciones que en Chile tradicionales que dicen que como que acogen muy bien a los extranjeros, como que son cariñosos con la gente de afuera etcétera.
163	CH1	<b>Mira, ahí abajo puse un link en la parte del chat.</b>
179	CH1	Porque nosotros, no sé, está todo lleno de árboles, desde afuera de la universidad

		está lleno de árboles, de pasto, de flores, donde yo vivo también es como abajo un cerro lleno de árboles y a veces bajan animales, incluso chiquititos, cosas así.
199	CH1	Ah bueno. En general en la mañana tengo clase, entonces me vengo a la universidad con mis cinco hermanos (...)
226	UU2	Eh, yo tengo otro, eh, ¿hay mucha influencia de los Estados Unidos en Chile o no?
239	CH1	Además hay un problema, es que por ejemplo ya salió en los diarios y cosas así cada vez que la presidenta comete un error dicen los alumnos hombres se sienten más machistas (...)
250	UU2	Y::: una pregunta ¿Hay un lenguaje de los jóvenes con ciertas palabras o algo así?
256	UU1	Y tengo otra pregunta, eh::: ¿Hay problemas importantes entre los, eh::: entre los jóvenes chilenos? Por ejemplo el abuso o el uso de la droga o no sé ahora qué y ¿qué harías tú para resolver este problema?
262	UU2	Vale, y::: ehm, ¿estás viviendo con tus padres ahora?
269	CH1	Sobre los jóvenes chilenos, yo creo que, a ver, por ejemplo, yo creo que, un prejuicio que no respetan a los adultos, (...)
282	UU2	Y::: uhm ¿A dónde vas de vacaciones, en general?
288	UU1	Ok, y generalmente, ¿cuál es el pasatiempo favorito de los jóvenes chilenos? En general, ¿eh?

#### 4.1.1.2.2 ¿Cómo se negocian los temas?

En la negociación de los temas se nota primeramente que los participantes empiezan con una pregunta que inicia el tema, para luego – a modo de conversación – dar paso a la introducción de diferentes subtemas. Esto se observa ya en el inicio de la conversación (fragmento 4), donde CH1 les sugiere a las participantes empezar a hablar sobre la imagen que tienen de Chile (4). Como acto seguido, UU2 empieza a hablar sobre el tema exponiendo diferentes estereotipos que conoce sobre Chile (5). Con este conocimiento UU2 facilita la interacción entre las participantes e inicia el intercambio de contenidos culturales.

- 1 UU2: Alguien tiene que empezar a contar algo sobre las...los estereotipos de Chile o de Holanda(MIT), ¿no?(PC)  
2 CH1: Estereotipos(REP), //sí:(C)  
3 UU2: //Sí, sí(C). ¿Quieres empezar?(MIT) O::  
4 CH1: = ¿Partan ustedes sobre Chile?(MIT)  
5 UU2: Ah(COM) , vale(C). Que::: eh, qué pensamos de nos nosotras de Chile, qué son los estereotipos. La verdad ((risas))(R) es que no conozco mucho de::: sobre Chile. Eh, //pero::: lo primero:=  
6 CH1: //Ajá(C)  
7 UU2: =que me salta en la cabeza es el vino, el vino chileno, y::: los incas y Santiago(CON) y::: que es un país muy:::Tineke ¿cómo se dice? Muy:::  
8 UU1: ¿Muy alargado? (PC)  
9 UU2: Ah(COM) sí(C).  
10 CH1: ((risas))(R)  
11 UU1: Del norte al sur.(CON)  
12 UU2: Pero no tiene muchos habitantes, tiene::: creo solamente quince millones de habitantes.(CON) Es lo mismo como en, sí, es exactamente lo mismo como en Holanda(REL) pero Holanda es tan pequeña y Chile es tan grande(DIF). Y::: creo que la gente es muy sa eh muy::: simpática (CUMP).  
13 CH1: X ((sonrisa))(S)(EMP)(AGRA)  
14 UU1: ¿Y también los Incas?...¿Hola?(PC)  
15 CH1: ¡Hola! ((todas se ríen))(R)  
16 UU2: Y::: algo más Tineke...Los incas.(CON)  
17 UU1: Sí:::(C) los incas estaban en Chile.(CON) ¿No?(PC)  
18 UU2: ((risas))(R) ¿Los mayas? (PC), ((risas))(R) ¿Los aztecas?(PC)  
19 CH1: Bueno escuchaba que hablaban de los ¿incas?(PC)  
20 UU1+2: ¡Sí!(C) ((risas))(R) ¡Los incas!(REP)

- 21 CH1: Bueno para, para mí es muy raro porque nosotros no nos sentimos muy relacionados con los incas(DES)  
 ((sonrisa))(S)(MIT). Por ejemplo en el norte del país, muy muy al norte e:: hubo influencia inca que llegó hasta  
 Santiago pero no tenemos como relación o que nosotros estudiemos mucho a los incas. No, en realidad eso pasó más  
 en Perú(ACL) //o:=
- 22 UU1+2: //Ah:::(COM)
- 23 CH1: =Bolivia(ACL).
- 24 CH1: Pero yo creo que para ustedes es lo mismo(COM) //y...
- 25 UU2: ((risas))(R) //Sí(C), por el resto no conocemos mucho sobre Chile(MIT).

**Fragmento 4**

La interacción que se lleva a cabo entre CH1, UU1 y UU2 es una comunicación informativa que consiste en afirmaciones, correcciones, descripciones culturales y preguntas para profundizar los temas. La descripción cultural de los temas en esta interacción no sucede únicamente de forma verbal. También se presenta a través de fragmentos (audio) visuales, como es en el caso de la imagen estereotipada de Holanda donde UU1 y UU2 presentan algunas imágenes estereotípicas de Holanda mediante fotos.

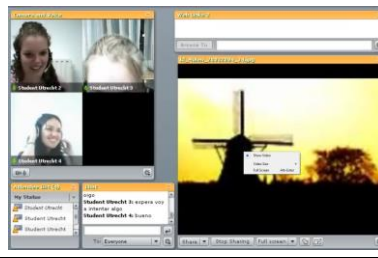
<p>101 UU1: Tenemos también fotos de estereotipos holandeses.          102 UU2: De Holanda.          103 UU1: Espera, intento a ponerlos aquí.          104 CH1: Bueno, intento buscar los míos.          105 UU1+2: (X)          106 CH1: Esperen un momento.          107 UU1+2: Sí.          108 UU1+2: Ye:: ((risas)) ¡Los molinos holandese::s!</p>	
--	--

Figura 5: Ejemplo de fragmentos (audio)visuales y el uso del chat en grupo 1

#### 4.1.1.2.3 ¿Cuántas palabras se dedica a cada tema?

Cuántas palabras se dedica por tema revela en qué medida los participantes son capaces de negociar el tema. Con la cantidad de palabras que se dedica por tema se mide el interés personal, el conocimiento de la cultura y la capacidad que los participantes tienen de continuar la interacción sobre el tema. En la tabla 13 está expuesto la totalidad de palabras que se ha dedicado por tema. Solamente los temas centrales son presentados en esta parte, debido a que los subtemas están categorizados bajo el tema central correspondiente.

Resulta que lo que más se ha hablado durante la interacción es sobre la situación personal y cultural en Chile. Las estudiantes participaron más en el intercambio de información sobre Chile y dedicaron más tiempo a conocer a CH1 y a profundizar en la cultura chilena que romper con las asociaciones estereotípicas de Holanda. En cuanto a los elementos culturales, observamos que la mayoría de las palabras son dedicadas a la



identidad del chileno. Las palabras expresadas por persona reafirman este hecho (tabla 13). Si comparamos las palabras expresadas por persona, observamos que CH1 es quien expresa la mayor cantidad de palabras en total. Esto se debe en gran parte a las descripciones, explicaciones e información amplias que CH1 da de la cultura propia y de la vida cotidiana tanto personal como de la comunidad chilena respondiendo a las preguntas que le hacen UU1 y UU2. En este caso suponemos la presencia de CCI tanto en UU1 y UU2 quienes muestran tener esa habilidad para mostrar interés y profundizar los temas haciendo preguntas y en CH1 quien es capaz de profundizar ofreciendo nuevos conocimientos a las participantes holandesas.

**Tabla 13: Palabras por persona por tema.**

Tema	UU1	UU2	CH1	Total
El vino chileno	13	68	27	108
La influencia indígena	45	71	333	449
La geografía de Chile	72	106	230	408
La marihuana legal	9	3	45	57
La gente reventada	1	1	27	29
El equipo naranja	2	2	23	27
La religión protestante	25	80	66	171
La frialdad europea	14	62	66	142
La identidad del chileno	54	46	495	595
Los molinos de viento	18	9	8	35
El invierno	4	5	3	12
El coffee shop	9	19	37	65
Domkerk Utrecht	22	15	15	52
El queso holandés	16	3	7	26
Los tulipanes	8	2	0	10
Los zuecos	42	28	73	143
La multiculturalidad	59	0	184	243
El joven chileno	194	234	746	1174
Presidente femenino	1	31	220	252
Comida típica chilena	4	83	79	166

En cuanto a la forma y la profundidad con la que se desarrollan los temas, se nota que hay un modelo que regresa. UU1 y UU2 son las que estructuran la conversación a través de las preguntas que le hacen a CH1. Está claro que se dedica el mayor tiempo a los temas de CH1. Cuanto más tiempo se dedica a cada tema, más subtemas se tratan y más desarrollo del tema hay en la discusión.

#### 4.1.2 Resumen del análisis temático

A continuación, pasamos a la pregunta central del análisis temático para presentar la forma en que se desarrolla el intercambio de contenidos o elementos culturales.

En total son veinte temas que se negocia durante la interacción; se habla de la imagen que se tiene de Chile, luego sobre las asociaciones estereotípicas que muchas veces se tiene de Holanda y al final se habla generalmente sobre Chile. La forma en la que se presentan los temas y sus respectivos subtemas está presidida por la tarea. En el análisis hemos observado cómo las participantes holandesas entrevistan a CH1 para presentar los estereotipos de Chile y de Holanda para tratar de argumentar lo que tienen de verdad o no. Son cinco imágenes relacionadas con Chile que hemos encontrado; el vino chileno, la civilización indígena, Chile como un país alargado, la imagen del pillo y la acogida del extranjero. Las primeras tres imágenes son introducidas por UU2, quien admite tener escaso conocimiento sobre Chile. CH1, en cambio, sí muestra tener conocimiento de la propia cultura cuando habla sobre la exportación del vino chileno, de la diferencia demográfica que hay en Chile y sobre todo cuando aclara el componente indígena en Chile. Además, introduce dos asociaciones más con la cultura chilena en la negociación para enseñar a UU1 y UU2 más conocimientos culturales.

En cuanto a las asociaciones estereotípicas de Holanda, son en total doce que hemos encontrado. Cinco temas son introducidos por CH1; la marihuana legal, la gente reventada, el equipo naranja, la religión protestante y la frialdad europea. Luego son las participantes holandesas quienes exponen más asociaciones con Holanda a través de fotos; los molinos de viento, el invierno, el coffee shop, el Domkerk de Utrecht y los zuecos. Sin embargo, notamos que UU1 y UU2 más bien se limitan a introducir las imágenes y no profundizan los temas ni tratan de explicar o romper con la imagen estereotípica que han expuesto de Holanda. De hecho, cuando también exponen el queso holandés y los tulipanes como imágenes tradicionales de Holanda simplemente los mencionan como tal, pero no hablan ni profundizan estos dos temas. Esto revela la falta de conocimiento o quizás la falta de interés que UU1 y UU2 tienen en profundizar los contenidos culturales de su propio país. Sin embargo, en el tercer tema se observa cómo UU1 y UU2 seguidamente hacen preguntas para conocer mejor a CH1 y saber más sobre su cultura. Cuando CH1 habla de algunos contenidos culturales de Chile vemos que UU1

y UU2 piden profundización a través de preguntas. De esta manera revelan su capacidad de mostrar interés respecto a otra cultura.

Cuando consideramos el tiempo que se dedica a cada tema vemos que se dedica más tiempo a la situación personal de CH1 y a la cultura chilena que de Holanda. Las participantes dedican mayor cantidad de palabras a este tema. Esto reafirma la falta de conocimiento o quizás la falta de interés que UU1 y UU2 tienen en exponer y profundizar los contenidos culturales de su propio país. Esto demuestra una ausencia de actitud crítica entre las participantes holandesas, debido a que presentan su cultura desde una visión más bien generalizada limitándose a nombrar los contenidos culturales más conocidos sin profundizarlos. Eso quiere decir que tampoco muestran interés en tomar distancia de su propia cultura para ponerla en perspectiva. CH1, en cambio, sí profundiza y muestra más habilidad de descentrar cuando informa a la otra cultura y describe su cultura en comparación con la holandesa, poniéndola de esta forma en perspectiva.

## **4.2 Análisis de roles grupo 1**

A continuación, paso al análisis de los roles de las participantes en la interacción. La relación entre hablantes influye y determina en gran parte la forma en que se adquieren nuevos conocimientos. Es importante investigar qué tipo de relación hay entre las participantes y la forma en que se manifiesta una relación entre ellas.

### **4.2.1 ¿Cómo se revela la relación interpersonal dentro de la comunicación?**

Para responder a esta pregunta investigo qué tipo de relación existe entre los interlocutores, si hay alguien que domina o dirige la conversación y de qué forma contribuyen los participantes a la interacción. En esta parte analizamos los actos que están presentes en los diferentes momentos de la interacción.

#### **4.2.1.1 ¿Quién inicia o domina la conversación?**

Para saber quién domina la conversación hacemos un sumario de las palabras usadas y los turnos de habla por cada una de las participantes. Se supone que la que domina la

conversación es la que más habla, por lo tanto, comparamos el número total de las palabras para saber quién habla más que las otras participantes del grupo (tabla 14).

**Tabla 14: Total de palabras expresadas y los turnos de habla por persona.<sup>3</sup>**

Palabras por persona	UU1	UU2	CH1
Total de palabras usadas	540	815	4545
Total de turnos de habla	94	113	131

Si contamos las palabras expresadas por persona, deducimos que CH1 es quien expresa la mayor cantidad de palabras en total (8,4 veces mayor que UU1 y 5,5 veces mayor que UU2). CH1 resulta ser la participante que más domina la interacción en este grupo (tabla 14). Esto se debe en gran parte a las varias descripciones, explicaciones e información que da de la cultura propia y de la vida cotidiana tanto a nivel personal como de la comunidad chilena. En esos momentos CH1 responde a las preguntas que le hacen UU1 y UU2 profundizándose en el tema, ofreciendo de este modo nuevos conocimientos a las participantes holandesas. Solamente las explicaciones que da al principio de la conversación se dan más bien para aclarar las dudas o los malentendidos sobre el componente indígena en Chile (21, 23, 67, 69, 71, 73, 75, 77, 79, 81 y 83). Profundizándose en los temas del que se habla mediante descripciones y explicaciones, CH1 pasa a ser la participante que más habla. Sin embargo, son las participantes holandesas quienes dan dirección a la conversación formulando la mayoría de las preguntas. Desde el principio de la conversación se puede observar cómo UU1 y UU2 empiezan con las preguntas haciendo el papel de entrevistadoras. Solamente en algunos casos CH1 muestra interés haciendo preguntas (45, 48, 125, 129, 138, 156, 158) lo cual hace que la interacción tenga más bien un estilo conversacional a modo de entrevista dirigida por las participantes holandesas. Para saber si CH1 tiene conocimiento de la cultura holandesa, UU1 le pregunta a CH1 si tiene algún conocimiento sobre Holanda (35, 56). Solamente en el último enunciado (128) observamos cómo UU1 informa primero a CH1 de que también el queso es un estereotipo de Holanda y como acto seguido le pregunta si sabía eso.

<sup>3</sup> Las palabras y los turnos de habla contados aquí representan las palabras expresadas por persona en toda la interacción; también se incluyen las expresiones y palabras incompletas.

**Tabla 15: Preguntas sobre los conocimientos.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
35	UU1	¿Y tú conoces un poquito de Holanda, o no?
56	UU1	¿y sabes algo más de Holanda o no?
128	UU1	También es estereotipo de Holanda el queso, ¿sabes?

En la transcripción aparecen varias preguntas con fines diferentes. De las varias preguntas que hacen las participantes holandesas hay tres tipos que son las más frecuentes; las preguntas en las que piden la opinión de CH1 (tabla 16), preguntas en las que solicitan más información sobre la situación personal o cultural chilena (tabla 17) y preguntas que buscan confirmación (tabla 18).

**Tabla 16: Preguntas que piden una opinión.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
196	UU2	¿Qué te gusta más de Chile?
211	UU1	¿Y para ti es importante también esto o no? ¿O tienes otros valores o normas?
221	UU2	¿Y quieres quedarte en Chile o no, o::: en otro país?
223	UU1	¿Dónde te gustaría ir de intercambio?
228	UU2	¿piensas que un joven europeo de tu misma edad, eh, tiene el mismo estilo de vida que un chileno? ¿O un latinoamericano?
230	UU2	¿Por qué? ¿Qué diferencias crees que hay?
234	UU2	¿Y piensas que es un progreso o qué piensas de eso?
246	UU1	¿Y qué piensas de si haría o tendría mucha gente de diferentes culturas qué sería tu opinión sobre esto?
248	UU1	¿Te gustaría o no?
256	UU1	¿qué harías tú para resolver este problema?
258	UU1	¿eso es un problema en todo Chile piensas o solo en la parte donde tú vives?
279	UU2	¿Piensas que prefieren la comida rápida o la comida de casa?

En cuanto a las preguntas que solicitan más información (tabla 17) vemos que con cada pregunta las participantes holandesas, sobre todo UU2, profundizan el tema buscando saber más sobre lo que están hablando o lo que se ha dicho anteriormente. De esta manera, las participantes holandesas en cierta forma estimulan la interacción ya que expresan preguntas de tal forma que se adquieren nuevos conocimientos para continuar la interacción.

**Tabla 17: Preguntas que solicitan más información sobre la situación personal o cultural chilena.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
88	UU2	Oh, ok, ¿y cómo es posible esto?
89	UU1	Sí, ¿cómo es posible?
96	UU2	Y eso, ¿porque derivan de los indios?
125	CH1	¿Y esa torre?
156	CH1	((risas)) Se desapareció. ¿Cómo se llamaba?
158	CH1	¿Y ella?
159	UU1	¿y tú cómo te llamas?
180	UU1	¿Y tú vives en el sur? ¿Realmente en el sur <u>sur</u> de Chile?
186	UU2	¿Y cómo está el tiempo ahora?

188	UU2	¿Llueve mucho? ¿Como aquí?
198	UU2	Y eh, ¿puedes describirnos un día de la vida cotidiana de un joven chileno? ¿O de quizás mejor de tu vida cotidiano, un día de tu vida?
202	UU2	¿Y después qué haces?
205	UU2	¿Tu novio quizás?
207	UU1	¿Y qué son eh, las normas y los valores más importantes que eh, chilenos enseñan a sus hijos? ¿Qué es por ejemplo que tus padres te han enseñado a ti?
215/217	UU1	¿qué son tus proyectos para el futuro? ¿Qué quieres hacer después de que (...) sí, cuando sales de la universidad?
247	CH1	¿Cómo?
250	UU2	¿Hay un lenguaje de los jóvenes con ciertas palabras o algo así?
252	UU2	¿Y::: puedes darnos un ejemplo?
262	UU2	¿estás viviendo con tus padres ahora?
273	UU2	¿Qué es la comida favorita de los chilenos? ¿Es como comida típica o comida rápida como Mac Donald o algo así?
277	UU2	¿Pero en general es más como Mc. Donald's?
282	UU2	¿A dónde vas de vacaciones, en general?
288	UU2	¿Cuál es el pasatiempo favorito de los jóvenes chilenos?
292	UU2	¿y qué son las programas favoritas en la tele?
298	UU2	¿qué tipo de música os gusta escuchar?

De igual forma, las participantes holandesas preguntan por cosas que en realidad ya saben (tabla 18). Emplean el uso de interrogativas retóricas colocando al final de algunas preguntas un elemento interrogativo confirmativo que implícitamente ya lleva la respuesta *sí* o *no*. Con estas preguntas las participantes holandesas tratan de confirmar su intuición, es decir, que mediante estas preguntas ya presumen – aunque se equivoquen – cuál sería la respuesta. Vemos cómo cierran varias preguntas con una opción cerrada; ¿no?, ¿sí? (1, 17, 26, 28, 35, 56, 63, 86, 221, 226, 232, 240, 248, 264). De modo que CH1 solamente puede confirmar o negar la pregunta.

**Tabla 18: Preguntas que buscan confirmación.**

Turno de habla	Participante	Pregunta
1	UU2	Alguien tiene que empezar a contar algo sobre las...los estereotipos de Chile o de Holanda, ¿no?
4	CH1	¿Partan ustedes sobre Chile?
14	UU1	¿Y también los Incas?...¿Hola?
17	UU1	Sí::: los incas estaban en Chile. ¿No?
18	UU2	((risas)) ¿Los mayas?, ((risas)) ¿Los aztecas?
19	CH1	Bueno escuchaba que hablaban de los ¿incas?
26	UU1	Hay diferentes climas ¿o no?
28	UU2	¿Sí?
35	UU1	¿Y tú conoces un poquito de Holanda, o no?
45	CH1	¿Ustedes son protestantes o algo?
48	CH1	¿Ustedes son también X, no católicas o sí?
56	UU1	Y::: espera, ¿y sabes algo más de Holanda o no?
63	UU1	¿Los estereotipos que te mencionamos, eh, están bien de Chile o no?
86	UU2	¿Sí?
129	CH1	Ah::: ¿De verdad? ¡Eso no sabía!
130	UU2	¿No?
154	CH1	Averígualo. ¿Está subiendo o no? Se fue.
166	UU1+2	¿Sí?

221	UU2	¿Y quieres quedarte en Chile <b>o no</b> ?
226	UU2	¿hay mucha influencia de los Estados Unidos en Chile <b>o no</b> ?
232	UU2	¿hay una una presidente femenina ahora en Chile <b>no</b> ?
235	CH1	(...) ¿ <b>Se entiende?</b>
237	CH1	(...) Yo creo que no se puede ser presidenta por ser mujer. ¿ <b>Me entiendes?</b> (...)
240	UU1	¿lo hay también en Chile <b>o no</b> ?
248	UU1	¿Te gustaría <b>o no</b> ?
264	UU2	¿ <b>Sí?</b>
285	CH1	¿ <b>Yo?</b>
289	CH1	Pasatiempo, ¿ <b>como en el tiempo libre?</b>
293	CH1	¿ <b>En la tele?</b>

Si sumamos los turnos de habla de cada participante en las tablas 15, 16, 17 y 18 notamos que la participante holandesa UU2 genera la mayoría de las preguntas (1,4 veces mayor que UU1 y 2,1 veces mayor que CH1) y que por consiguiente es UU2 quien dirige la conversación.

**Tabla 19: Total turnos de habla por persona por tipo de pregunta.**

Turnos de habla por persona	UU1	UU2	CH1
Preguntas sobre conocimiento del otro país	3	0	0
Preguntas que piden una opinión	6	6	0
Preguntas que solicitan más información	5	16	4
Preguntas que buscan confirmación	9	10	11

#### 4.2.1.2. ¿De qué forma contribuye el hablante nativo a la comunicación?

Según los datos de la tabla 15, la hablante nativa CH1 es quien más habla durante la conversación. Esta participante juega un gran papel en la forma en la que las participantes holandesas adquieren nuevos conocimientos. CH1 proporciona a las participantes holandesas nuevos conocimientos explicando palabras desconocidas y describiendo aspectos culturales y personales de la comunidad chilena (tabla 20). Con estas descripciones CH1 no solamente muestra sus conocimientos y trata de enseñar a las participantes holandesas nuevos conocimientos, sino que también les ofrece más temas de conversación.

**Tabla 20: Descripciones culturales.**

Turno de habla	Participante	Descripción
66	CH1	(...) el chileno como, eh::: como un <u>pillo</u> (...) Eh::: es un comic, es el comic chileno así como y se trata de un monito que es como, es <u>pillo</u> , o sea hace cosas malas pero pequeñas cosas malas pero como con simpatía.
77	CH1	(...) Hay un año nuevo por ejemplo mapuche que se celebra y plantan un árbol, pero y esto no, con las tradiciones no estamos como muy relacionados
79	CH1	(...) otros por ejemplo se llaman Aimara y ellos son de piel más oscura y los que hablan más le::nto y todo eso.

169	CH1	Esa se llama minga, esa foto es de una minga.
203	CH1	(...) me veo con mi pololo. Decimos pololo a los novios.
253	CH1	(...) decir que algo es muy bacano cuando algo es muy bueno.
255	CH1	(...) a los hombres les dicen las minas, esas cosas como que a los abuelos las encuentran feas. Tantas veces términos que para ellos eran antes eran ofensas y ahora son comunes.

CH1 contribuye a la comunicación haciendo también aclaraciones para estimular el desarrollo correcto de la conversación y crear una interacción sin malentendidos. A través de la conversación aparecen varios casos de aclaración expresadas por CH1 (tabla 21).

**Tabla 21: Aclaraciones de CH1 para evitar malentendidos.**

Turno de habla	Participante	Aclaración
21+23	CH1	(...) <b>No, en realidad</b> eso pasó más en Perú o Bolivia.
50	CH1	<b>Rezar</b>
57	CH1	Bueno tampoco pensamos en Holanda en general (...) <b>Pensamos más bien</b> de Europa en general.
69	CH1	(...) <b>lo que pasa es que hay otros indígenas</b> a los que nos sentimos más ligados, por ejemplo, siempre nosotros en Concepción, en la región, hay grupos de <b>mapuches</b> .
181	CH1	<b>No, yo::: no yo soy de</b> acá de Concepción.
183	CH1	Nací en Santiago, Concepción está en, <b>dicen que está en el sur porque está en al sur de Santiago</b> , pero X de todo Chile.
245	CH1	<b>Creo que hay extranjeros, pero de Perú, Bolivia, hay más</b> , y las culturas son las culturas indígenas que han estado acá y no gente no hay una fuerte influencia, <b>o sea</b> , un fuerte grupo por ejemplo europeos no mucho.

En el siguiente fragmento se puede observar un ejemplo de aclaración cuando CH1 aclara a las participantes holandesas que los chilenos no se sienten muy relacionados con los incas y que en realidad eso pasó más en Perú y Bolivia (21). UU1 y UU2, a su vez, responden con el sonido vocálico *ah:::* (23) indicando entendimiento. Cuando CH1 les dice que cree que para ellas es lo mismo (24), se ríen e incluso admiten no saber mucho sobre Chile (25) sosteniendo de esta forma el comentario de CH1. Sin embargo, notamos que en vez de aclarar con qué tipo de indígenas sí están relacionados los chilenos, CH1 cambia el tema y empieza a hablar sobre las diferencias que hay entre la gente chilena en las diferentes partes de Chile (27).

- 19 CH1: Bueno escuchaba que hablaban de los ¿incas?(PC)  
 20 UU1+2: ¡Sí!(C) ((risas))(R) ¡Los incas!(REP)  
 21 CH1: **Bueno para, para mí es muy raro porque nosotros no nos sentimos muy relacionados con los incas**(DES) ((sonrisa))(S)(MIT). Por ejemplo en el norte del país, muy muy al norte e::: hubo influencia inca que llegó hasta Santiago pero no tenemos como relación o que nosotros estudiemos mucho a los incas. No, **en realidad eso pasó más en Perú**(ACL) //o:=  
 22 UU1+2: //Ah:::(COM)  
 23 CH1: =Bolivia(ACL).  
 24 CH1: **Pero yo creo que para ustedes es lo mismo**(COM) //y...  
 25 UU2: ((risas))(R) //Sí(C), por el resto no conocemos mucho sobre Chile(MIT).

**Fragmento 5**



Es hasta a partir del turno de habla 67 donde CH1 les explica UU1 y UU2 a qué tipo de indígenas se sienten más ligados los chilenos (fragmento 6) y repasan el componente indígena aclarando nuevamente el malentendido sobre los incas. Ambas participantes holandesas vuelven a responder a la corrección con el sonido vocálico de *ah::* reforzando de esta forma la actitud de comprensión (70). Con la repetición de la palabra *mapuches* muestran que aceptan la aclaración y reafirman explícitamente que han recibido el mensaje de lo expresado por CH1.

- 63 UU1: ¿Los estereotipos que te mencionamos, eh, están bien de Chile(INT) o no?(PC) o::  
 (...) CH1: Bueno eh::: lo de los incas creo que no //no nos sentimos ligados:=(DES)  
 67 CH1: Bueno eh::: lo de los incas creo que no //no nos sentimos ligados:=(DES)  
 68 UU2: //Pero la gente si es más, ah, perdón.(DIS)  
 69 CH1: =lo que pasa es que hay otros indígenas a los que nos sentimos más ligados, por ejemplo siempre nosotros en Concepción, en la región, hay grupos de mapuches.(ACL)  
 70 UU1+2: Ah:::(COM) ¡Mapuches!(REP)

#### Fragmento 6

El siguiente ejemplo de aclaración es un caso diferente; cuando CH1 empieza a compartir sus conocimientos sobre el sur de Chile (165) las participantes holandesas deducen que CH1 también proviene o vive en el sur (180). CH1 inmediatamente aclara que no proviene del sur de Chile sino que es de Concepción, que nació en Santiago y que Concepción está en el sur pero de Santiago y no el sur de todo Chile (183).

- 180 UU1: ¿Y tú vives en el sur? ¿Realmente en el sur sur de Chile?(INT)  
 181 CH1: No, yo::: no (DES) yo soy de acá de Concepción.(ACL)  
 182 UU1: No sé dónde está.  
 183 CH1: Nací en Santiago, Concepción está en, dicen que está en el sur porque está en al sur de Santiago, pero //X de todo Chile.(ACL)  
 184 UU1: //Ah, ok.(COM)  
 185 CH1: Pero el sur sur es distinto, es súper distinto.(ACL)

#### Fragmento 7

### 4.2.1.3 ¿De qué forma contribuye el hablante no nativo a la comunicación?

Las participantes holandesas contribuyen de otra manera a la interacción. En principio hay que tomar en cuenta el nivel de español que las participantes holandesas tienen en comparación con la hablante nativa. Un nivel bajo de la lengua meta puede convertirse en un obstáculo a la hora de comunicarse, lo cual conduce a una actitud más bien reservada debido a la falta de conocimientos. Sin embargo, se nota que el español de las participantes holandesas es bastante fluido y que de hecho sí contribuyen a la interacción pidiendo profundización en algunos temas por medio de preguntas. Ya hemos visto anteriormente cómo UU1 y UU2 dan dirección a la conversación haciendo preguntas a

CH1 a modo de entrevista. Mediante estas preguntas las participantes holandesas no solamente muestran interés en saber más sobre la cultura chilena, sino que también es una forma de estimular la interacción y adquirir nuevos conocimientos. Esto demuestra que son capaces de mostrar su CCI, ya que no adoptan un papel receptivo, sino que también muestran interés preguntando concretamente por fenómenos culturales de Chile y el punto de vista de la hablante nativa sobre dichos fenómenos.

En la tabla 22 se puede observar cómo las participantes holandesas tratan de buscar y lograr interacción con la hablante nativa en una relación de igualdad cuando hacen preguntas empleando el tuteo al dirigirse a CH1. El trato de tú implica proximidad con el interlocutor creando una relación de confianza, intimidad y solidaridad (Haverkate, 2006, 37). Al emplear el tuteo las participantes holandesas tratan de acercarse más a la hablante nativa creando de este modo una interacción más bien simétrica.

**Tabla 22: Preguntas dirigidas a CH1 empleando el tuteo.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
3	UU2	¿ <b>Quieres</b> empezar?
35	UU1	¿ <b>Y tú conoces</b> un poquito de Holanda, o no?
56	UU1	¿ <b>y sabes</b> algo más de Holanda o no?
63	UU1	¿Los estereotipos que <b>te</b> mencionamos, eh, están bien de Chile o no?
128	UU1	También es estereotipo de Holanda el queso, ¿ <b>sabes</b> ?
159	UU1	¿ <b>Y tú cómo te llamas</b> ?
180	UU1	¿ <b>Y tú vives</b> en el sur? ¿Realmente en el sur <b>sur</b> de Chile?
192	UU1	¿qué <b>te gusta</b> más de Chile?
193	UU2	Rumania, ro, ru, ¿cómo <b>te llamas</b> otra vez?
196	UU2	¿Qué <b>te gusta</b> más de Chile?
198	UU2	¿ <b>puedes</b> describirnos un día de la vida cotidiana de un joven chileno? ¿O de quizás mejor de <b>tu</b> vida cotidiana, un día de <b>tu</b> vida?
202	UU2	¿Y después qué <b>haces</b> ?
205	UU2	¿ <b>Tu</b> novio quizás?
207	UU1	¿Y qué son eh, las normas y los valores más importantes que eh, chilenos enseñan a sus hijos? ¿Qué es por ejemplo que <b>tus</b> padres <b>te</b> han enseñado <b>a ti</b> ?
211	UU1	¿ <b>Y para ti</b> es importante también esto o no? ¿O <b>tienes</b> otros valores o normas?
215/217	UU1	¿qué son <b>tus</b> proyectos para el futuro? ¿Qué <b>quieres</b> hacer después de que (...) sí, cuando sales de la universidad?
221	UU2	¿ <b>Y quieres quedarte</b> en Chile o no, o::: en otro país?
223	UU1	¿Dónde <b>te gustaría</b> ir de intercambio?
228	UU2	¿ <b>piensas</b> que un joven europeo de <b>tu</b> misma edad, eh, tiene el mismo estilo de vida que un chileno? ¿O un latinoamericano?
230	UU2	¿Por qué? ¿Qué diferencias <b>crees</b> que hay?
234	UU2	¿ <b>Y piensas</b> que es un progreso o qué <b>piensas</b> de eso?
246	UU1	¿Y qué <b>piensas</b> de si haría o tendría mucha gente de diferentes culturas qué sería <b>tu</b> opinión sobre esto?
248	UU1	¿ <b>Te gustaría</b> o no?
252	UU2	¿ <b>Y::: puedes</b> darnos un ejemplo?
256	UU1	¿Hay problemas importantes entre los, eh::: entre los jóvenes chilenos? Por ejemplo el abuso o el uso de la droga o no sé ahora qué y ¿qué <b>harías tú</b> para resolver este problema?
258	UU1	¿eso es un problema en todo Chile <b>piensas</b> o solo en la parte donde <b>tú vives</b> ?

262	UU2	¿estás <b>viviendo</b> con <b>tus</b> padres ahora?
279	UU2	¿ <b>Piensas</b> que prefieren la comida rápida o la comida de casa?
282	UU2	¿A dónde <b>vas</b> de vacaciones, en general? ¿ <b>Me oyes</b> ?
302	UU1	¿ <b>Tienes</b> que irte?

Otra forma en la que contribuyen las participantes holandesas a la comunicación es a través de expresiones fáticas como enunciados de confirmación y entendimiento (tabla 23). Estos enunciados no tienen en sí un contenido informativo, pero sí fomentan la continuación de la interacción. Algunos ejemplos son las palabras *sí*, *ok*, *vale*. Estas respuestas afirmativas son muestras de solidaridad hacia la persona que está hablando en ese momento, ya que confirman lo que se ha escuchado anteriormente, reafirman la verdad expresada y enfatizan un acuerdo entre ellas.

**Tabla 23: Confirmación y entendimiento.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
3	UU2	Sí
5	UU2	Ah, vale
9	UU2	Ah sí
17	UU1	Sí
20	UU1+2	¡Sí! ((risas)) ¡Los incas!
25	UU2	Sí
37	UU2	((risas)) Oh, sí
41	UU1+2	¡Sí! ((risas))
49	UU2	Sí
51	UU2	Sí
52	UU1	Sí
58	UU2	Uhm, sí
60	UU1	Creo que es verdad
61	UU2	Sí, yo creo también, lo creo de verdad (...) Sí, eso es verdad
65	UU2	El del vino, sí ((sonrisa))
74	UU2	Vale
88	UU2	Oh ok
89	UU1	Sí, ¿cómo es posible?
93	UU2	Oh::: ok
100	UU2	Ok, vale
107	UU1+2	Sí
139	UU1	Sí, los zuecos
141	UU1	Sí, es un zapato
143	UU1	De madera, sí
164	UU2	Ah:::, sí ((risas)) ¡de las vacas!
178	UU1	Ah::: Sí, claro
189	UU1	Sí, como aquí ((risas))
207	UU1	Ok ((risas))
225	UU1	((risas)) Bueno
228	UU2	Ok, vale
236	UU1	Sí
238	UU2	Sí, sí, sí, sí
258	UU1	Ok, vale
260	UU1	Ok, vale
262	UU2	Vale
268	UU1	A ver, ah, sí, sí

277	UU2	Ah, tú sí, ok
281	UU2	¿La otra? Ok, vale
286	UU1	Sí
288	UU2	Ok
290	UU2	Sí, sí, ¿qué haces?
300	UU1	Ah ok, ok
306	UU1	Ok, ok ((risas))

Además de mostrar acuerdo también prueban que han aprendido las palabras que se les ha enseñado (tabla 24). Para confirmar la hablante nativa las participantes también aplican la repetición, una estrategia y muestra de solidaridad típicamente español (Haverkate, 2004, pp.57-58). Las participantes holandesas repiten construcciones o palabras, por lo tanto, muestran que están de acuerdo con lo que CH1 expresa (20, 61, 65, 139, 141, 143, 215, 277, 281).

**Tabla 24: Repeticiones.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
70	UU1+2	Ah::: ¡Mapuches!
82	UU2	Ah::: ¡Sí! Las islas de Pascua
170	UU2	Oh::: minga, ok
191	UU2	(...) ah::: ok (...) ah mucha ropa
204	UU1	Pololo
215	UU1	Portarse bien ((risas)) Sí
296	UU1+2	Oh::: reality ((risas))

Estas expresiones afirmativas también pueden ser consideradas como contribución a la interacción, porque en cierta forma estimulan la interacción entre ellas. Afirmando lo que expresa CH1 las participantes holandesas le dan validez a lo que dice y muestran de esta forma su solidaridad con CH1 haciendo más fuerte la relación entre ellas.

Otra expresión fática que muestra solidaridad es la intensificación. Mediante el uso de intensificadores se hace más creíble la aceptación de lo dicho. En la tabla 25 podemos observar ejemplos de expresiones de intensificación expresadas en la interacción. En el turno 12, UU2 expresa el adverbio *tan* para intensificar el tamaño de Chile en comparación con Holanda y *muy* para reforzar el grado de simpatía al referirse a la gente en Chile. Notamos cómo las participantes holandesas dicen varias veces *ah:::* y *oh:::* en diferentes funciones aplicando además afirmaciones, exclamativos, gestos, repeticiones y risas; expresan reconocimiento (20, 70, 82, 108), sorpresa (84, 166, 170) y entendimiento (191, 296). Con estas emociones muestran lo involucradas que están con el tema expresado en ese momento. Estas expresiones fáticas, que se expresan mutuamente,

pueden ser consideradas como un intento de mostrar implicación con la interacción para estimularla.

**Tabla 25: Intensificadores.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
12	UU2	Holanda es <b>tan</b> pequeña y Chile es <b>tan</b> grande. Y::: creo que la gente es <b>muy</b> sa eh <b>muy:::</b> simpática.
20	UU1+2	<b>¡Sí!</b> ((risas)) <b>¡Los incas!</b>
21	CH1	Bueno para, para mí es <b>muy</b> raro porque nosotros no nos sentimos <b>muy</b> relacionados con los incas.
70	UU1+2	<b>Ah:::</b> <b>¡Mapuches!</b>
82	UU2	<b>Ah:::</b> <b>¡Sí!</b> Las islas de Pascua
84	UU1+2	<b>Oh:::</b> ((sorprendidas))
108	UU1+2	<b>Ye:::</b> ((risas)) <b>¡Los molinos holandese::s!</b>
110	CH1	<b>Oh:::</b> <b>¡Qué lindo!</b>
123	CH1	<b>¡Se ve bonito!</b>
129	CH1	<b>Ah:::</b> ¿De verdad? ¡Eso no sabía!
131	UU1	Tenemos quesos <b>muy</b> grandes, como esto ((retratando el tamaño con los brazos))
140	CH1	<b>Ah:::</b> <b>¡Un zapato!</b>
166	UU1+2	<b>¿Sí?</b> ((risas a carcajadas)) <b>¡Oh:::</b> <b>f*ck!</b> ((risas)) <b>¡Qué buena idea!</b> ((risas))
170	UU2	<b>Oh:::</b> minga, ok
175	CH1	<b>Concha, ¡qué pena!</b>
180	UU1	¿Y tú vives en el sur? <b>¡Realmente</b> en el sur <b>sur</b> de Chile?
185	CH1	Pero el sur <b>sur</b> es distinto, es <b>súper</b> distinto.
191	UU2	(...) <b>ah:::</b> <b>ok</b> (...) <b>ah mucha ropa</b>
227	CH1	Creo que en cuanto a la moda, a la música, si hay <b>harta</b> influencia, <b>mucho más</b> que de Europa.
267	CH1	Ah, es <b>súper</b> extraño
296	UU1+2	<b>Oh:::</b> reality ((risas))

Para finalizar el análisis de los actos fáticos que se expresan en la interacción analizamos la manifestación de la risa<sup>4</sup> para reforzar la relación interpersonal entre hablantes.

En total son 79 turnos de habla en que aparecen risas en la interacción (tabla 26). Algunas risas aparecen sin enunciado (32, 34, 39, 80, 91, 99, 115, 118, 132, 135, 145, 147, 168, 231, 254, 301) y otras en un contexto de palabras. También se presentan como resultado de una broma o una anécdota contada con humor para crear un ambiente placentero (55, 83, 114, 146, 148, 251, 291, 295). Hay risas que aparecen como una manifestación de sorpresa (166, 275). En algunas ocasiones también se ríe del propio enunciado (5, 18, 20, 25, 47, 49, 66, 108, 113, 117, 119, 124, 136, 174, 206, 218, 231, 255) y en otras para atenuar el enunciado como es el caso en los turnos 21, 30, 40, 50, 61, 98, 229, 267, 276, 282, 297, 299. En otras situaciones notamos que la risa también aparece para atenuar el

<sup>4</sup> Cuando se refiere a las risas, también se incluyen las sonrisas como expresión de atenuación, empatía, humor y como muestra de solidaridad.

momento sobre todo cuando una participante no ha entendido bien (15, 130, 156, 209) como muestra de solidaridad sin dañar la imagen del otro. En algunos turnos también aparecen como una muestra de acuerdo, afirmación y empatía (37, 41, 62, 65, 76, 79, 162, 164, 189, 207, 215, 232, 252, 256, 301).

**Tabla 26: Aparición de risas.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
5	UU2	(...) La verdad ((risas)) es que no conozco mucho de::: sobre Chile.
13	CH1	X ((sonrisa))
15	CH1	¡Hola! ((todas se ríen))
18	UU2	((risas)) ¿Los mayas?, ((risas)) ¿Los aztecas?
20	UU1+2	¡Sí! ((risas)) ¡Los incas!
21	CH1	Bueno para, para mí es muy raro porque nosotros no nos sentimos muy relacionados con los incas. ((sonrisa))
25	UU2	((risas)) Sí, por el resto no conocemos mucho sobre Chile.
30	UU1+2	((sonrisas)) Le:::nto ((risas))
32	UU1+2	((risas))
34	UU1+2	((risas))
37	UU2	((risas)) Oh, sí.
39	UU1+2	((risas))
40	CH1	Pero yo creo que es por lo de la marihuana ((risas)) y no sé qué más, bueno, eh me acordaba por ejemplo en el fútbol también vemos como el equipo naranja y todo eso.
41	UU1+2	¡Sí! ((risas))
47	UU1	También porque nosotras venimos del sur de Holanda. El sur de Holanda es la única parte que es católica y por eso ((risas))
49	UU2	(...) vamos todas las semanas al iglesia para no sé, ¿plegar? ((risas)) o::: no sé cómo se dice en español.
50	CH1	((sonrisa)) <u>Rezar.</u>
55	CH1	Me vinieron a retar ((sonrisa)) por hablar muy fuerte.
61	UU2	(...) en Holanda es verdad que hay mucha más distancia entre las personas. Sí, eso es verdad. Pero también depende de las personas ((sonrisa))
62	CH1	Obvio ((sonrisa))
65	UU2	El del vino, sí ((sonrisa))
66	CH1	(...) el chileno como, eh::: como un <u>pillo</u> ((sonrisa)) no sé (...) no soy como tan graciosa ni nada. Pero ((risas)) Y::: ¿Qué más? Se me olvidan las cosas que me dijeron.
76	UU1+2	Oh::: ((risas))
79	CH1	(...) Sí, está bien ((sonrisa)) (...)
80	UU2	((risas))
83	CH1	Sí, pero ellos como que no nos quieren mucho ((risas)) no quieren mucho a los chilenos (...)
91	UU2	((risas))
95	UU1+2	((sonrisa como de sorpresa))
98	UU2	((risas)) Gringos de los Estados Unidos.
99	UU1	((risas))
108	UU1+2	Ye::: ((risas)) ¡Los molinos holandese:::s!
113	UU2	Es las drogas legales, donde se puede comprar la marihuana ((risas))
114	CH1	Me acuerdo que a mí me decían, que por ejemplo pasaban una X pero no sé si será verdad ((risas)).

115	UU1+2	((risas))
117	UU2	El sueño de todos los chiqueros ((risas))
118	UU1	(risas)
119	UU1	Eso es eh:: en Utrecht, aquí ((risas))
124	UU2	En verano ((risas))
130	UU2	¿No? ((risas))
132	UU1+2+CH1	((risas))
135	UU1+2	((risas))
136	UU2	Y ahora vamos a pintar un eh:: ((risas)) un eh:: (...)
145	UU1+2	((risas))
146	CH1	Y entonces me acuerdo que yo andaba con eso bien grande y me subieron en una montaña rusa ((risas))
147	UU1+2	((risas))
148	CH1	Y se me caían los zuecos ((risas))
156	CH1	((risas)) Se desapareció. ¿Cómo se llamaba?
162	CH1	Sí ((risas))
164	UU2	Ah:::, sí ((risas)) ¡de las vacas!
166	UU1+2	¿Sí? ((risas a carcajadas)) ¡Oh::: f*ck! ((risas)) ¡Qué buena idea! ((risas))
167	CH1	((risas)) No pueden ser casas muy grandes, todos los vecinos se juntan y con las vacas sacan la casa y al final hacen una fiesta.
168	UU1+2	((risas))
174	UU1	Sí, sí, no, sí. Pero muestra cosas que son realmente típicas holandesas, estereotipos y::: y::: todo de todo ((risas))
189	UU1	Sí, cómo aquí ((risas))
206	CH1	Sí y bueno eso los días de semana. Soy tranquila, o sea::: un joven chileno en general sale más que yo. A mí de repente con los niños de la universidad podemos ir a hacer algo, tomar algo, ya y::: no sé después de eso, no mucho más ((risas)), pocas veces hemos ido a la piscina, cosas así.
207	UU1	Ok ((risas)) (...)
209	UU2	((risas)) Una pregunta difícil ((risas))
213	UU1+2	((risas))
215	UU1	Portarse bien ((risas)) Sí (...)
218	CH1	A mí me gustaría seguir estudiando ((sonrisa))
225	UU1	((risas)) Bueno, eh::: siguiente pregunta.
229	CH1	Creo, no, creo que no ((risas))
231	CH1	(...) Creo que es distinto y también creo que somos menos responsables ((risas))
232	UU2	((risas)) (...)
251	CH1	(...) los jóvenes de Chile hablan muy distinto a los viejos, o sea, un montón de veces no nos entienden ((risas)) y por ejemplo mi abuelo lee un periódico de::: de gente como más joven y ocupa las palabras mal ((risas))
252	UU2	((risas)) ¿Y::: puedes darnos un ejemplo?
254	UU1+2	((risas))
255	CH1	(...) Tantas veces términos que para ellos eran antes eran ofensas y ahora son comunes ((sonrisa))
256	UU1	((risas)) (...)
267	CH1	(...) Me tengo que ir, me voy a ir a mi casa ((risas))
275	UU1+2	((risas)) ¿McDonald's?
276	CH1	(...) Prefieren comer cosas yo creo cosas como de casa. Por lo menos yo sí ((risas))
282	UU2	Y::: uhm ¿A dónde vas de vacaciones, en general ¿Me oyes?

		((risas))
291	CH1	(...) Ah, otras veces por ejemplo para los hombres hacer deporte, jugar fútbol ((risas))
295	CH1	Para los jóvenes, ahora, los reality shows ((risas))
296	UU1+2	Oh::: reality ((risas))
297	CH1	(...) Me tengo que ir ((risas))
299	CH1	Me tengo que ir ((sonrisa)) porque me están sacando.
301	UU2	((risas))

#### 4.2.2 Resumen del análisis de roles

A continuación, pasamos a la pregunta central del análisis de roles para presentar la forma en que se llevó a cabo la relación interpersonal dentro del grupo 1. Según los datos obtenidos en este apartado se puede concluir que CH1 es quien domina la conversación. CH1 expresa la mayor cantidad de palabras y es quién más información cultural ha proporcionado. Sin embargo, son las participantes holandesas quienes – por medio de preguntas dirigidas a CH1 – dan dirección a la conversación buscando profundizar en el tema del que se habla. Las participantes holandesas también presentan temas holandeses, pero no profundizan tanto los temas como CH1 profundiza en su propia cultura. En cuanto a la relación entre las participantes de este grupo se puede observar que las participantes holandesas tratan de fomentar una relación simétrica por medio del tuteo y actos y expresiones de solidaridad para socializarse con CH1 y estimular la interacción entre ellas.

#### 4.3 Análisis de CCI grupo 1

En esta parte paso al análisis de la interacción del grupo 1 en base a los cinco componentes de Byram (1997). La intención es averiguar cómo se revela la CCI de Byram (1997) en el discurso. Para iniciar el análisis de las interacciones es preciso partir de la identificación y clasificación de los temas y subtemas que surgen en las conversaciones. Este registro de temas y subtemas ayuda a organizar el análisis y a categorizar los contenidos culturales tratados por los nativos y no nativos.



**Tabla 27: Registro de temas y subtemas grupo 1**

Temas	Subtemas
1. El vino chileno	-
2. La influencia indígena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapuches</li> <li>• Aimara</li> <li>• Isla de Pascua</li> </ul>
3. La geografía de Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un país largo</li> <li>• Los diferentes climas</li> <li>• La gente de cada región</li> <li>• La minga</li> <li>• Los paisajes y el campo</li> </ul>
4. La marihuana legal	-
5. La gente reventada	-
6. El equipo naranja	-
7. La religión protestante	-
8. La frialdad de los europeos	-
9. La identidad del chileno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La imagen del pillo</li> <li>• El acoyo al extranjero</li> </ul>
10. Los molinos de viento	-
11. El invierno	-
12. El coffee shop	-
13. Domkerk Utrecht	-
14. El queso holandés	-
15. Los tulipanes	-
16. Los zuecos	-
17. La multiculturalidad	-
18. El joven chileno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La universidad</li> <li>• La influencia de los E.E.U.U.</li> <li>• Términos coloquiales</li> <li>• Consumo de drogas</li> <li>• La familia</li> <li>• El respeto a los adultos</li> <li>• El pasatiempo</li> <li>• Vacaciones</li> </ul>
19. Presidente femenino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El machismo</li> </ul>
20. Comida típica chilena	-

### 4.3.1 ¿Qué estrategias se usa en el intercambio de contenidos culturales?

Para dar respuesta a esta pregunta es necesario responder primero las subpreguntas que están relacionadas con las competencias interculturales de Byram (1997).<sup>5</sup>

#### Tema 1, 2 y 3: «El vino chileno», «La influencia indígena» y «La geografía de Chile»

- 1 UU2: Alguien tiene que empezar a contar algo sobre las...los estereotipos de Chile o de Holanda(MIT), ¿no?(PC)  
 2 CH1: Estereotipos(REP), //sí=(C)  
 3 UU2: //Sí, sí(C). ¿Quieres empezar?(MIT) O::  
 4 CH1: ¿Partan ustedes sobre Chile?(MIT)  
 5 UU2: Ah(COM), vale(C). Que::: eh, qué pensamos de nos nosotras de Chile, qué son los estereotipos. La verdad (risas)(R) es que no conozco mucho de::: sobre Chile. Eh, //pero::: lo primero:=  
 6 CH1: //Ajá(C)

<sup>5</sup> Estas subpreguntas están integradas en Tabla 4, sección 2.2 de la metodología.

- 7 UU2: =que me salta en la cabeza es el vino, el vino chileno, `y::: los incas y Santiago(CON) y::: que es un país muy:::  
Tineke ¿cómo se dice? Muy:::
- 8 UU1: ¿Muy alargado?(PC)
- 9 UU2: Ah(COM) sí(C).
- 10 CH1: ((risas))(R)
- 11 UU1: Del norte al sur.(CON)
- 12 UU2: Pero no tiene muchos habitantes, tiene::: creo solamente quince millones de habitantes.(CON) Es lo mismo como en,  
sí, es exactamente lo mismo como en Holanda(REL) pero Holanda es tan pequeña y Chile es tan grande(DIF). Y:::  
creo que la gente es muy sa eh muy::: simpática(CUMP).
- 13 CH1: X ((sonrisa))(S)
- 14 UU1: ¿Y también los Incas?...¿Hola?(PC)
- 15 CH1: ¡Hola!(C) ((todas se ríen))(R)
- 16 UU2: Y::: algo más Tineke...Los incas.(CON)
- 17 UU1: Sí:::(C) los incas estaban en Chile.(CON) ¿No?(PC)
- 18 UU2: ((risas))(R) ¿Los mayas?(PC), ((risas))(R) ¿Los aztecas?(PC)

#### **Fragmento 1**

En este fragmento las participantes holandesas tratan de mostrar que tienen conocimiento de la cultura del interlocutor y del proceso general de interacción social e individual.

Según Byram (1997) el hablante intercultural debe tener la capacidad de mostrar que posee conocimiento social y geográfico acerca del país propio y del país del interlocutor. Empezamos con la forma de tratamiento en este fragmento. Notamos que las estudiantes holandesas emplean el tuteo para dirigirse a CH1 (3), quien también emplea el trato de *tú* y el uso de *ustedes* (4). Se ha comprobado que los locutores hispanoamericanos prefieren una distancia interaccional relativamente corta cuando participan en una conversación (Haverkate, 2004, pp.62). Una forma de acercarse y acortar la distancia entre hablantes es mediante el uso del tuteo. Según Byram (1997) esto puede ser interpretado como un rasgo característico del hablante intercultural, ya que tanto UU1 y UU2 se someten a las normas de comunicación e interacción pertenecientes a la de otra cultura.

Hay que remarcar que esta conversación entre CH1, UU1 y UU2 sucede de una manera muy espontánea y natural. Puede que sea debido a que el español de UU1 y UU2 es bastante fluido, sobre todo el de UU2. El cambio de turno en este fragmento se da de una forma muy natural y cortés. UU2 toma la iniciativa e incluso le da la oportunidad a CH1 de elegir si quiere empezar o no. CH1, a su vez, decide que sean UU1 y UU2 las que empiecen a contar sobre lo que saben de Chile. Cuando UU2 empieza a contar lo que conoce de Chile (5) notamos que CH1 constantemente sonrío e interrumpe con comentarios cortos como ‘sí’ y ‘ajá’ – fórmulas que expresan que CH1 está siguiendo lo que UU1 y UU2 le dicen. Estas interrupciones funcionan más bien como una señal de cortesía, debido a que es una muestra de que CH1 está prestando atención a lo que UU2 dice. En cuanto al cambio de turno, este se presenta de la forma que se da más a modo de conversación que de una entrevista. Por ejemplo, en el turno 7, cuando UU2 quiere

describir la forma geográfica de Chile en el mapa y no recuerda la palabra para describirla, simplemente le pide ayuda a UU1 y al recibir una respuesta continúa hablando (8+9). Es importante notar que UU2 aplica lo que sabe para generar interacción y trata de formular la idea de la mejor manera posible, incluso equivocándose y auto corrigiéndose logra iniciar la conversación.

En el turno 12 vemos como UU2 es capaz de establecer comparaciones y relaciones encontrando semejanzas (la cantidad de habitantes en Chile y Holanda) y diferencias (el tamaño de Holanda comparado con Chile). También notamos el cumplido como acto seguido que UU2 le da a CH1 sobre la gente de su país, probablemente un acto de cortesía para crear simpatía y acortar distancia. CH1 reacciona a este cumplido con una sonrisa<sup>6</sup> lo cual sugiere que acepta el cumplido y lo agradece.

- 19 CH1: Bueno escuchaba que hablaban de los ¿incas?(PC)  
 20 UU1+2: ¡Sí!(C) ((risas))(R) ¡Los incas!(REP)  
 21 CH1: Bueno para, para mí es muy raro porque nosotros no nos sentimos muy relacionados con los incas(DES) ((sonrisa))(S)(MIT). Por ejemplo en el norte del país, muy muy al norte e::: hubo influencia inca que llegó hasta Santiago pero no tenemos como relación o que nosotros estudiemos mucho a los incas. No, en realidad eso pasó más en Perú(ACL) //o:=  
 22 UU1+2: //Ah:::(COM)  
 23 CH1: =Bolivia(ACL).  
 24 CH1: Pero yo creo que para ustedes es lo mismo(COM) //y...  
 25 UU2: ((risas))(R) //Sí(C), por el resto no conocemos mucho sobre Chile(MIT).  
 26 UU1: No.(REP) Quizás porque es muy alargado, muy grande. Hay diferentes climas(CON)¿o no?(PC)  
 27 CH1: Sí, sí(C) y la comunicación, las personas son muy distintas en los distintos lugares.(CON)  
 28 UU2: ¿Sí?(PC)  
 29 CH1: Hablan de maneras distintas y hacen distintas cosas. Entonces por ejemplo en el norte las personas, la piel de las personas es más oscura, mucho más oscura y::: habla más le:::nto.(CON)  
 30 UU1+2: ((sonrisas))(S) Le:::nto(REP) ((risas))(R).  
 31 CH1: En el sur sur, como llueve mucho y hace mucho frío, las familias son como más apegadas ((brazos entrelazados)), entonces toda la familia X es todo distinto.(CON) Incluso para nosotros es extraño cómo por ejemplo una persona del norte de Chile es como si fuera un extranjero casi.(CCP)  
 32 UU1+2: ((risas))(R)  
 33 CH1: X muy distintas.  
 34 UU1+2: ((risas))(R)

### **Fragmento 2**

En este segundo fragmento vemos cómo CH1 toma la iniciativa para explicar a UU1 y UU2 – sin decir directamente – que están equivocadas en cuanto a la influencia incaica en Chile (19, 21). En cierta forma CH1 muestra su CCI cuando se compromete a decir a las participantes holandesas de una forma muy sutil que están equivocadas. Al explicarles que los chilenos no se sienten muy ligados a los incas CH1 intenta mitigar esta corrección por medio de una sonrisa (21). La forma en que aclara esta equivocación es aceptada por UU1 y UU2 que responden con un ‘Ahhhh’ (22) indicando entendimiento. Otro punto importante es cuando CH1 hace ver a UU1 y UU2 que entiende el hecho de que hayan

<sup>6</sup> Para ver la foto consulte la transcripción del grupo 1 en el anexo.

nombrado a los incas como influencia importante en Chile y relacionarlos con la gente chilena. En el turno 24 CH1 dice que de pronto es porque ellas son de un país distinto con una cultura diferente que confunden todas las civilizaciones indígenas que vivieron en Latinoamérica. Siguientemente les aclara que lo de los incas pasó más bien en Perú y Bolivia (21, 23). Lo que dice CH1 en el turno 24 demuestra que acepta que existen diferencias culturales entre ella y las hablantes no nativas. En este mismo fragmento se nota también una interrupción por parte de UU2 quien explica y afirma que no saben mucho sobre Chile (25). Después de la interrupción, UU1 continúa la conversación y CH1 – en vez de continuar con la frase que no pudo terminar – prosigue con lo que dijo UU1 (26).

En esta interacción se nota que mientras CH1 habla de su país, las participantes holandesas interrumpen con el mismo tipo de confirmaciones cortas que usó en el fragmento anterior (20, 22, 25, 28). Esto indica que están interesadas pero que también están usando una estrategia comunicativa que es más bien característica de los chilenos que de los holandeses. De esta forma, UU1 y UU2 muestran su CCI porque aplican una forma que no es frecuente en holandés. También es importante mencionar el uso del lenguaje corporal que usa CH1 en este fragmento. Esto se ve en el momento que CH1 explica cómo las familias del sur de Chile están más unidas que las del norte del país. Esto lo dice mostrando sus brazos entrelazados<sup>7</sup> (31). Este es un ejemplo de cómo CH1 recurre a la comunicación no verbal para ilustrar lo que está diciendo. Según Byram (1997) esto puede ser interpretado como un rasgo característico del hablante intercultural, ya que se compromete en comunicación no verbal culturalmente apropiada en el contexto correspondiente. En el turno de habla 31 notamos la conciencia cultural crítica de CH1 cuando evalúa críticamente lo extraño que es que una persona del norte de Chile fuera casi como un extranjero.

- 63 UU1: ¿Los estereotipos que te mencionamos, eh, están bien de Chile(INT) o no?(PC) o:::  
 64 CH1: Por ejemplo lo::, a ver, //el del vino:=  
 65 UU2: //El del vino, sí(C) ((sonrisa))(S)  
 66 CH1: =claro(C), como que X importa, la exportación y todo eso como importante. (...)  
 67 CH1: Bueno eh::: lo de los incas creo que no //no nos sentimos ligados:=(DES)  
 68 UU2: //Pero la gente si es más, ah, perdón(DIS).  
 69 CH1: =lo que pasa es que hay otros indígenas a los que nos sentimos más ligados, por ejemplo, siempre nosotros en Concepción, en la región, hay grupos de mapuches.(ACL)  
 70 UU1+2: Ah::: (COM) ¡Mapuches!(REP)  
 71 CH1: Bueno pero en X por ejemplo en Chile creo que hay por ejemplo un ochenta por ciento de componente

<sup>7</sup> Para ver el ejemplo visual consulte la transcripción del grupo 1 en el anexo.

- indígena en nuestra raza. Pero la gente lo niega, o sea nadie se siente//(CON)
- 72 UU2: //relacionado con ellos.(COM)
- 73 CH1: Y si le dices a una persona que es mapuche, claro, es como una ofensa, como que:::(CCP)
- 74 UU2: Vale.(COM)
- 75 CH1: Porque los encuentran feos X(CCP)
- 76 UU1+2: Oh:: (ASOM)((risas))(R)
- 77 CH1: Y no sé, ellos tienen sus propias fiestas. Hay un año nuevo por ejemplo mapuche que se celebra y plantan un árbol, pero y esto no, con las tradiciones no estamos como muy relacionados //X:=(CON)
- 78 UU2: //estás más relacionado, ah(COM), perdón.(DIS)
- 79 CH1: =Sí, está bien(MIT) ((sonrisa))(S) Eh:: otros por ejemplo se llaman Aimara y ellos son de piel más oscura y los que hablan más le::nto y todo eso.(CON)
- 80 UU2: ((risas))(R)
- 81 CH1: X y está la gente de la Isla de Pascua.(CON)
- 82 UU2: Ah::: ¡Sí!(C) las islas de Pascua.(REP)
- 83 CH1: Sí(C), pero ellos como que no nos quieren mucho ((risas))(R) no quieren mucho a los chilenos(B). Es extraño porque la Isla de Pascua es chilena pero está lejos y por ejemplo para mí es más caro ir a Isla de Pascua que ir a México por ejemplo.(CCP)
- 84 UU1+2: Oh::: ((sorprendidas))(ASOM)
- 85 CH1: No hay mucha cercanía tampoco. Me acuerdo que el año pasado mis papás fueron y contaban que por ejemplo ellos preferían que fueran extranjeros a que fueran chilenos.(EXP)
- 86 UU2: ¿Sí?(PC)
- 87 CH1: Como que no les gusta yo creo ser chileno.(CCP)
- 88 UU2: Oh ok,(COM) ¿y cómo es posible esto?(INT)
- 89 UU1: Sí,(C) ¿cómo es posible?(INT)

### **Fragmento 3**

En el turno 67 vemos cómo CH1 quiere volver a aclarar que los chilenos no se encuentran muy relacionados con los incas, pero en ese mismo momento UU2 empieza a hacer otro tipo de pregunta sin darse cuenta de que CH1 no había terminado de hablar (68). Al notar esto, UU2 ofrece una disculpa empleando un acto cortés según la cultura holandesa y CH1 continúa hablando. Curioso en este fragmento es que el intercambio de palabras se presenta solamente entre UU2 y CH1. UU1 pasa a participar de forma más pasiva y se limita al uso de afirmaciones como «sí», «oh:::» y risas como muestra de acuerdo, empatía y solidaridad con la hablante nativa.

Cuando CH1 habla sobre los mapuches (77) vemos que UU2 la vuelve a interrumpir y acto seguido se disculpa una vez más (78). Este acto es importante debido a que muestra que en la cultura holandesa es de mala educación interrumpir a la gente cuando está hablando (Haverkate, 2006, pp.193). CH1 responde con una sonrisa como señal de que no pasa nada (79). En Latinoamérica la gente se interrumpe cuando se está hablando y no es una señal de irrespeto hacia el hablante, sino una forma de mostrar interés y poner atención a lo que dice (Haverkate, 2004, pp.63). Esto se puede interpretar como una falta de actitud intercultural por parte de la participante holandesa, porque no muestra su habilidad de descentrarse y comprometerse en una comunicación verbal culturalmente apropiada.

No obstante, notamos cómo UU1 y UU2 hacen preguntas constantemente a lo largo de este fragmento, esto muestra su interés en lo que CH1 tiene que decir o contar. Cuando CH1 habla sobre los habitantes de la Isla de Pascua y de sus sentimientos de menosprecio hacia el ser chileno, UU1 y UU2 muestran mucho interés por saber más al respecto. Hacen preguntas sobre el tema, pero CH1 parece no escuchar o no responde a la pregunta y continúan la conversación sin repetir o volver a la pregunta. Como para los holandeses es de mala educación interrumpir al hablante, prefieren dejar que CH1 siga explicando y así evitar irrespetarla.

- 179 CH1: Porque nosotros, no sé, está todo lleno de árboles, desde afuera de la universidad está lleno de árboles, de pasto, de flores, donde yo vivo también es como abajo un cerro lleno de árboles y a veces bajan animales, incluso chiquititos, cosas así.(CON)
- 180 UU1: ¿Y tú vives en el sur? ¿Realmente en el sur sur de Chile?(INT)
- 181 CH1: No, yo::: no(DES) yo soy de acá de Concepción.(ACL)
- 182 UU1: No sé dónde está.
- 183 CH1: Nací en Santiago, Concepción está en, dicen que está en el sur porque está en al sur de Santiago, pero //X de todo Chile.(ACL)
- 184 UU1: //Ah, ok.(COM)
- 185 CH1: Pero el sur sur es distinto, es súper distinto.(ACL)
- 186 UU2: ¿Y cómo está el tiempo ahora?(INT)
- 187 CH1: Ahora está soleado pero hace un rato llovía. Llueve todo el año.(EXP)
- 188 UU2: ¿Llueve mucho?(INT) ¿Como aquí?(REL)
- 189 UU1: Sí(C), cómo aquí(EXP) ((risas))(R)
- 190 CH1: //Tienes que venir con mucha ropa(CON) X
- 191 UU2: //Y ahora es que, ah::: ok(COM) y ahora tenemos que hacer, ah mucha ropa.(REP)
- 192 UU1: Tengo una pregunta, ¿qué te gusta más de Chile?(INT)
- 193 UU2: Rumania, ro, ru, ¿cómo te llamas otra vez?(INT)
- 194 UU1: Lo hemos olvidado.(MIT)
- 195 CH1: Me llamo Romina.
- 196 UU2: ¿Qué te gusta más de Chile?(INT)
- 197 CH1: Me gustan los paisajes. Me gustan también como las cosas del campo, ya porque la gente se junta y hacen como fiestas tradicionales y bailan, esas cosas me gustan. Me gusta el folclor y las canciones tradicionales, pero sobre todo me gustan los paisajes.(EXP)

#### ***Fragmento 4***

En este fragmento CH1 sigue respondiendo a las preguntas de las participantes holandesas sobre su país. Al principio vemos un caso de solapamiento; CH1 les habla a las participantes holandesas sobre el clima en Chile y mientras está hablando, UU2 intenta cambiar el rumbo de la conversación diciendo qué es lo que tienen que hacer a continuación. CH1 continúa hablando y al notar esto UU2 repite la última frase de CH1 como muestra de que está poniendo atención (191).

#### **Tema 4, 5 y 6: «La marihuana», «La gente reventada» y «El equipo naranja»**

Más adelante en el fragmento 4 vemos cómo UU1 le pregunta a CH1 sobre lo que sabe de Holanda. Los cambios de turno se dan de forma natural: CH1 habla sobre lo que piensa de Holanda y las participantes holandesas le hacen preguntas y también explican cómo se vive la religión en su país. Cuando CH1 habla sobre los estereotipos holandeses

en cuanto a las drogas (36), UU1 y UU2 se ríen (37) y confirman lo dicho con un *oh sí*. Esto da a entender que no se sienten ofendidas por el comentario, sino que quizás estén de acuerdo con la imagen de Holanda como un país liberal. Lamentablemente ninguna de las dos da información sobre la situación en Holanda en cuanto al uso de marihuana, ni se profundizan en el tema. En este caso constatamos una falta de CCI, debido a que en ninguno de sus enunciados rompen el estereotipo de relacionar la marihuana con la cultura holandesa. No demuestran el conocimiento de la cultura propia o de las prácticas en el país propio.

- 35 UU1: ¿Y tú conoces un poquito de Holanda(INT), o no?(PC)  
 36 CH1: A ver, estuvimos pensando un poco.(C) Porque en realidad también para nosotros Holanda está, está como bien pegado a todo Europa entonces cosas como distintas(DIF), siempre hablan como de la marihuana que es legal(CON).  
 37 UU2: ((risas))(R) Oh, sí(C).  
 38 CH1: Tenemos como la imagen como de:: nosotros en Chile decimos como bien reventados, así como que salen a bailar y que no sé:: que beben mucho(CCO), X  
 39 UU1+2: ((risas))(R)  
 40 CH1: Pero yo creo(O) que es por lo de la marihuana(CCO) ((risas))(R) y no sé que más, bueno, eh me acordaba por ejemplo en el fútbol también vemos como el equipo naranja y todo eso.(CON)  
 41 UU1+2: ¡Sí!(C) ((risas))(R)

#### **Fragmento 5**

En este mismo fragmento CH1 dice también que en su país se cree que los holandeses beben mucho y que están siempre de fiesta (38, 40). Para que este comentario no tenga un tono ofensivo, CH1 explica que los chilenos probablemente piensan así de los holandeses por el estatus legal de la marihuana y acto seguido cambia de tema. En este caso es CH1 quien muestra cierta visión crítica dando a entender que este prejuicio sobre los holandeses probablemente no sea cierto.

### **Tema 7 y 8: «La religión protestante» y «La frialdad europea»**

- 42 CH1: Eh:: ¿Qué más? Eh ¡Ah! Como tenemos la ideas como que hubiese::: la religión tuviera importancia, la religión protestante(CON), y para nosotros es bien extraño porque acá casi toda la gente es católica(DIF) o::: no sé si será verdad lo que X.  
 43 UU1+2: No:::(DES)  
 44 UU2: Creo que fue en el pasado sí pero ahora no.(ACL)  
 45 CH1: ¿Ustedes son protestantes o algo?(INT)  
 46 UU2: No, no no no no.(DES)  
 47 UU1: También porque nosotras venimos del sur de Holanda. El sur de Holanda es la única parte que es católica y por eso(ACL) ((risas))(R)  
 48 CH1: ¿Ustedes son también X, no católicas o sí?(INT)  
 49 UU2: Sí(C), pero no es que somos católicas de las que somos muy religiosas, no es que vamos todas las semanas, no es que vamos todas las semanas al iglesia (EXP) para no sé, ¿plegar?(PC) ((risas))(R) o::: no sé cómo se dice en español.  
 50 CH1: ((sonrisa))(S) Rezar(ACL).  
 51 UU2: Sí(C), es algo que eh::: la religión es más importante para los mayores que para los jóvenes aquí.(CON)  
 52 UU1: Sí.(C)  
 53 CH1: Claro.(COM)  
 54 UU2: No para nosotras.(ACL)  
 55 CH1: Me vinieron a retar ((sonrisa))(S) por hablar muy fuerte.(EXP)

#### **Fragmento 6**

Al tratar el tema de la religión, es interesante la forma en que reaccionan las participantes holandesas. Según CH1 en Holanda la gente practica mucho la religión protestante (42) y las participantes holandesas niegan esto rotundamente (43). Cuando UU1 y UU2 dicen que son católicas (47, 49) CH1 reacciona con una sonrisa (50) indicando simpatía después de hacer saber que su país también lo es (48). Esto es una muestra de cómo las interlocutoras hallan un aspecto en común en ambas culturas: el catolicismo. Interesante en este caso es ver cómo UU1 presenta la información cultural sobre Holanda, al mencionar que en Holanda también existe el catolicismo y que se practica más en el sur de Holanda. También hacen entender que Holanda es un país secularizado y las participantes holandesas aclaran que, aunque son creyentes no asisten con frecuencia a la iglesia (49, 51). También vemos que UU2 ha olvidado la palabra *rezar* y menciona en cambio la palabra *plegar*. CH1, a su vez, sonrío y le ayuda aclarando que se dice *rezar*. Después de esta corrección por parte de CH1, UU1 continúa haciendo preguntas mostrando interés por saber qué más CH1 conoce de Holanda (56).

- 56 UU1: Y::: espera, ¿y sabes algo más de Holanda(INT) o no?(PC)  
 57 CH1: Bueno tampoco pensamos en Holanda en general. ¡Ah! Pensamos más bien de Europa en general(ACL), como que la gente fuera más fría(CCO). Como esa imagen como de como no sé como que nosotros fuéramos muy cariñosos en Latinoamérica y como que la gente allá fuera muy::: muy fría(DIF).  
 58 UU2: Uhm, sí ((con voz de duda))(C)  
 59 CH1: Tampoco creo que sea tan cierto(MIT) pero sí creo que hay más distancia entre las personas(CCO).  
 60 UU1: Creo que es verdad.(C)  
 61 UU2: Sí(C), yo creo también(EMP), lo creo de verdad, porque especialmente, especialmente en el norte de Europa porque en el sur de Europa yo creo que la gente es más cariñosa con el uno al otro y aquí en Holanda es verdad que hay mucha más distancia entre las personas.(CCP) Sí, eso es verdad.(C) Pero también depende de las personas(ACL) ((sonrisa))(S)  
 62 CH1: Obvio(COM) ((sonrisa))(S)

#### Fragmento 7

En el turno 57 CH1 habla de lo que considera una característica negativa de la gente holandesa y en general de la gente europea. Según CH1 la gente europea es fría y distante mientras que los latinoamericanos son muy cariñosos. Hay que remarcar que CH1 hace este comentario con cautela tratando de mitigar con palabras como «no sé» e intensificadores como «muy::: muy fría». Además, en vez de hablar sobre los holandeses, CH1 le da un carácter más general a su comentario refiriéndose a los europeos para no herir a su interlocutor. UU1 reacciona respondiendo con un sí con una voz más bien dudosa, mientras que UU2 a diferencia de otras ocasiones no sonrío. CH1, al ver esta reacción, mitiga el comentario diciendo en el turno 59 que en realidad no cree que sea del todo cierto lo que ha dicho. Después de este último comentario UU1+2 opinan dándole la



razón a CH1, pero aclarando que el hecho de que los holandeses sean fríos también depende de las personas (61). CH1 está consciente del conflicto que se puede crear entre su opinión y la de las no nativas respecto a la actitud social de los holandeses. Por ese mismo motivo responde con la palabra *obvio* confirmando que está consciente de las diferencias que hay entre las personas (62). En este fragmento se manifiesta entonces la consciencia cultural crítica tanto de CH1 como de UU1+2 o el *saber comprometerse*, debido a que en cierto modo evalúan – de manera crítica – los puntos de vista del propio país y de la otra cultura.

### Tema 9 y 17: «La identidad del chileno» y «La multiculturalidad»

- 66 CH1: =claro(C), como que X importa, la exportación y todo eso como importante. Pero yo creo que por ejemplo también nosotros anotamos estereotipos que suelen decir acá sobre los chilenos. Entonces, vemos por ejemplo que se habla así como por ejemplo el chileno como, eh:: como un pillo(CON) ((sonrisa))(S) no sé X tanto. No sé si ustedes, en el sentido como, por ejemplo, hay una caricatura yo había traído la imagen que si es que si la encuentro se las pongo. Eh:: es un comic, es el comic chileno, así como y se trata de un monito que es como, es pillo, o sea hace cosas malas pero pequeñas cosas malas, pero como con simpatía.(CON) Entonces por ejemplo acá siempre se habla como que el chileno hace esas cosas, pero yo no sé si es tan verdad tan realidad porque por ejemplo, yo no encuentro como bien X en ese sentido(CCP), no soy como tan graciosa ni nada(EXP). Pero ((risas))(R) Y::: ¿Qué más? Se me olvidan las cosas que me dijeron.
- (...)
- 90 CH1: También otro estereotipo que hay, que yo no sé si es tan verdad es que bueno por ejemplo hay canciones que en Chile tradicionales que dicen que como que acogen muy bien a los extranjeros, como que son cariñosos con la gente de afuera etcétera. Pero es verdad hasta un punto porque, por ejemplo, yo creo que si ustedes vienen para acá van a ser todos simpáticos y todo porque con los europeos, los Estados Unidos hay como que la gente quiere que vengan. En cambio si vienen peruanos o bolivianos:=(CON)
- 91 UU2: ((risas))(R)
- 92 CH1: u otros sudamericanos, no es tan, no son tan buenos, sobre todo con los peruanos y los bolivianos(CCP)
- 93 UU2: Oh::: ok.(COM)
- 94 CH1: Yo creo que hay racismo con los bolivianos. Hay muchos inmigrantes y personas también ilegales entonces no sé, a veces la policía los persigue y cosas así(CCP)
- 95 UU1+2: ((sonrisa como de sorpresa))(S)
- 96 UU2: Y eso, ¿porque derivan de los indios?(INT)
- 97 CH1: Sí, sí(C) aunque por ejemplo Argentina no tienen tanto componente indígena. Son más blancos e igual no, como que les caen mal los argentinos. Entonces yo creo que hay una cosa así como que cuando llega un extranjero se emocionan y las personas lo invitan a su casa pero es cuando son europeos o gringos de los Estados Unidos(CCP)
- 98 UU2: ((risas))(R) Gringos de los Estados Unidos.(REP)
- 99 UU1: ((risas))(R)
- 100 UU2: Ok, vale.(COM)
- (...)
- 163 CH1: Mira, ahí abajo puse un link en la parte del chat.(INT)
- 164 UU2: Ah:::, sí(C) ((risas))(R) ¿de las vacas!(ASOM)
- 165 CH1: Sí(C), por ejemplo esos en el sur de Chile, en Chile hay una isla entonces cuando una persona se quiere cambiar de casa llevan toda la casa antigua(CON)
- 166 UU1+2: ¿Sí?(PC) ((risas a carcajadas))(R) ¿Oh::: f\*ck!(ASOM) ((risas))(R) ¿Qué buena idea!(MIT) ((risas))(R)
- 167 CH1: ((risas))(R) No pueden ser casas muy grandes, todos los vecinos se juntan y con las vacas sacan la casa y al final hacen una fiesta(CON)
- 168 UU1+2: ((risas))(R)
- 169 CH1: Esa se llama minga, esa es foto de una minga(ACL).
- 170 UU2: Oh:::minga(COM), ok(C).
- 171 CH1: ¡No se abre! ((lamentando)) este computador es muy malo, es de la universidad.
- 172 UU2: No:::, ¡qué pena!(EMP) ((lamentando)) ¿Sí se abre?(PC)
- 173 CH1: No(C), seguramente X, ¿es una propaganda, un //comercial?(INT)
- 174 UU1: //Sí, sí, no, sí. Pero muestra cosas que son realmente típicas holandesas, estereotipos y::: y::: todo de todo(ACL) ((risas))(R)
- 175 CH1: Concha, ¡qué pena!(EMP) Voy a guardar el link para ver desde mi casa creo que se pueden abrir estas cosas(INT).
- 176 UU1: Ah y tenemos otro también, espera. También hemos buscado muchas, muchas imágenes esta tarde(INT)

- pero tampoco X  
 177 CH1: Sí, yo creo que les voy a mandar al mail las imágenes porque había guardado también de mapuches, de paisajes, del fin de que son bonitos.(INT)  
 178 UU1: Ah::: Sí, claro.(C)

**Fragmento 8**

Antes de dar inicio al intercambio de contenidos culturales de Chile, CH1 intenta bajar algunas imágenes. Debido a que le es imposible a CH1 bajar las imágenes que quiere mostrarles a las estudiantes holandesas, pone los enlaces en la parte del chat para que puedan ver las imágenes. En los turnos 170 y 171, las participantes holandesas le envían a CH1 un enlace para que pueda ver un comercial que muestra diferentes estereotipos de Holanda. Lamentablemente no pueden ver el video debido a problemas técnicos, pero igual CH1 les dice que va a guardar el enlace en su e-mail para verlo en su casa. CH1 muestra interés en intercambiar nuevos conocimientos o prácticas culturales cuando les dice a UU1 y UU2 que les va a enviar por e-mail las imágenes sobre mapuches y paisajes bonitos que había escogido para mostrar.

- 240 UU1: Y::: tengo otra pregunta.(INT) Aquí, en Holanda, hay una comunidad que es muy multicultural. Hay mucha gente de diferentes culturas(CON), eh, ¿lo hay también en Chile(INT) o no?(PC)  
 ¿De muchas diferentes otras culturas?(INT)  
 241 CH1: A ver, no.(DES) //Yo creo que estamos:=  
 242 UU1: //Y:::  
 243 CH1: =yo creo que estamos un poco aislados geográficamente. Entonces, muchos extranjeros no hay. Entonces cuando llega un extranjero es como, ¡Ah!, llegó un extranjero, ah::: ¡Qué bueno! Y todo eso.(CCP)  
 244 UU1: Y::: uhm:::  
 245 CH1: Creo que hay extranjeros, pero de Perú, Bolivia, hay más, y las culturas son las culturas indígenas que han estado acá y no gente no hay una fuerte influencia, o sea, un fuerte grupo por ejemplo europeos no mucho.(ACL)  
 246 UU1: ¿Y qué piensas de si haría o tendría mucha gente de diferentes culturas qué sería tu opinión sobre esto?(INT)  
 247 CH1: ¿Cómo?  
 248 UU1: ¿Te gustaría o no?(PC)  
 249 CH1: Ah(COM), yo creo que es bueno creo que es bueno, a ver, creo en Chile todavía estamos muy::: como cegados(CCP), ¿me entiendes?(PC) Es como que lo extranjero es todo lo bueno, o sea, cuesta entender todavía que hay extranjeros buenos y extranjeros malos, gringos buenos gringos malos, gente peruana buena y mala. Entonces da la impresión de que llega por ejemplo llega una persona europea y es como, ¡Oh:::! *todo lo que dice es cierto*, qué sé yo, y::: si llega un peruano dicen no ese es muy malo no. Creo que sería bueno porque serviría más para entender que en realidad hay de todo en todas partes.(CCP)

**Fragmento 9**

En estos turnos identificamos un aspecto interesante en el momento que CH1 muestra una actitud crítica y reflexiva cuando expone un aspecto negativo de su propia cultura. En los turnos 243, 245 y 249 notamos cómo CH1 revela su creencia en que los chilenos todavía están muy cegados por creer que todo lo extranjero – de EE.UU. y Europa – es bueno mientras que lo indígena y latino es malo, con lo cual indirectamente expone a los chilenos como una población racista. No solo señala ese aspecto negativo de su propia cultura, sino que al mismo tiempo trata de rescatar la propia imagen diciendo que sería bueno que haya una comunidad multicultural porque serviría para entender que en realidad hay de todo en todas partes (249).

**Tema 10, 11, 12 y 13:** «Los molinos de viento», «El invierno», «El *coffee shop*» y «Domkerk Utrecht»

- 101 UU1: Tenemos también fotos de estereotipos holandeses.(INT)  
 102 UU2: De Holanda.(ACL)  
 103 UU1: Espera, intento a ponerlos aquí.(INT)  
 104 CH1: Bueno, intento buscar los míos.(INT)  
 105 UU1+2: (X)  
 106 CH1: Esperen un momento.  
 107 UU1+2: Sí.(C)  
 108 UU1+2: Ye::: ((risas))(R) ¡Los molinos holandeses::s!(CON)  
 109 UU1: El invierno es esto.(CON)  
 110 CH1: //Oh::: ¡Qué lindo!(EMP)  
 111 UU2: //porque aquí hace muy frío.(ACL)  
 112 UU1: Y se puede ver el coffee shop.(CON)  
 113 UU2: Es las drogas legales, donde se puede comprar la marihuana(ACL) ((risas))(R)  
 114 CH1: Me acuerdo que a mí me decían, que por ejemplo pasaban una X pero no sé si será verdad(B) ((risas))(R).  
 115 UU1+2: ((risas))(R)  
 116 CH1: Pero acá todos dicen como que es el sueño irse a Holanda para fumar, qué sé yo.(B)  
 117 UU2: El sueño de todos los chiqueros(B) ((risas))(R)  
 118 UU1: ((risas))(R)  
 119 UU1: Eso es eh:: en Utrecht(CON), aquí(ACL) ((risas))(R)  
 120 UU2: Aquí donde estudiamos.(EXP)  
 121 CH1: Ah::: sí(C), ¡Esa foto me la había mandado Kristi!(ASOM)  
 122 UU2: Oh::: ¡Qué bien!(C)  
 123 CH1: ¡Se ve bonito!(CUMP)  
 124 UU2: En verano(ACL) ((risas))(R)  
 125 CH1: ¿Y esa torre?(INT)  
 126 UU1: Es la iglesia de Utrecht, es la es el punto turístico principal de la ciudad.(CON)  
 127 UU2: Es el centro de la ciudad.(ACL)

**Fragmento 10**

En el fragmento 10, UU1 y UU2 inician un intercambio de imágenes estereotipadas y muestran a CH1 fotos de los molinos holandeses (108), el invierno en Holanda (109), un coffee shop donde se puede comprar la marihuana (112+113), la torre de Domkerk como punto turístico de Utrecht (126). En el turno 112 y 113 vemos cómo vuelve a aparecer el estereotipo del uso de la marihuana en Holanda. Sin embargo, vemos nuevamente cómo UU1 y UU2 en vez de romper el estereotipo dejan (117, 118) que CH1 refuerce esta imagen estereotipada de Holanda cuando dice que en Chile es el sueño irse a Holanda para fumar (116). Basado en Byram (1997, pp.96) se puede decir que tanto CH1 como las interlocutoras holandesas demuestran una actitud poco característica del hablante intercultural debido a que ninguna cuestiona esta presuposición de prácticas o productos culturales existentes del país. En todo en fragmento notamos que CH1 no hace preguntas a sus interlocutoras holandesas sobre las imágenes estereotipadas que aparecen en el intercambio, lo cual lleva a una actitud de generalizar y poco reflexiva.

**Tema 14, 15 y 16:** «El queso holandés», «Los tulipanes» y «Los zuecos»

- 128 UU1: También es estereotipo de Holanda el queso(CON), ¿sabes?(PC)  
 129 CH1: Ah::: ¿De verdad?(PC) ((asombro)) ¡Eso no sabía!(ASOM)  
 130 UU2: ¿No?(PC) ((risas))(R)  
 131 UU1: Tenemos quesos muy grandes, como esto ((retratando el tamaño con los brazos))(CON)

- 132 UU1+2+CH1: ((risas))(R)  
 133 UU1: Y también eh::: los tulipanes(CON), son flores(ACL).  
 134 UU2: Tulipanos.(ACL)  
 135 UU1+2: ((risas))(R)  
 136 UU2: Y ahora vamos a pintar un eh::: ((risas))(R) un eh::: vamos a pintar un eh:::  
 137 UU1: Los zuecos.(CON)  
 138 CH1: Ah::: los zuecos(REP), ¿los zuecos?(PC)  
 139 UU1: Sí, los zuecos.(C)  
 140 CH1: Ah::: ¡Un zapato!(COM)  
 141 UU1: Sí(C), es un zapato(ACL), zapatos de eh:::  
 142 UU2: De madera.(ACL)  
 143 UU1: De madera(REP), sí.(C)  
 144 CH1: Me acuerdo cuando, cuando yo estaba chica, hubo como una moda de usar zuecos en Chile.(EXP)  
 145 UU1+2: ((risas))(R)  
 146 CH1: Y entonces me acuerdo que yo andaba con eso bien grande y me subieron en una montaña rusa(EXP) ((risas))(R)  
 147 UU1+2: ((risas))(R)  
 148 CH1: Y se me caían los zuecos(BROM) ((risas))(R)

**Fragmento 11**

También mencionan el queso holandés (127), los tulipanes (133) y los zuecos (137) que forman la imagen estereotipada que se tiene de Holanda. Sin embargo, las participantes holandesas no describen debidamente las imágenes ni se profundizan en los temas. En este sentido constatamos otra ausencia de CCI, ya que se limitan a mostrar las fotos y no demuestran que tienen conocimiento de la cultura propia.

En el turno 138 vemos cómo CH1 manifiesta una reacción de sorpresa, pero de forma positiva y de reconocimiento, ante la imagen del zueco. Hasta les cuenta algo muy chistoso que le había pasado con sus zuecos – que entonces estaban de moda en Chile – cuando se subió en una montaña rusa con sus zuecos puestos (144). Recurre a una experiencia pasada demostrando su habilidad para relacionar e identificar referencias significativas entre y a través de las culturas e identificar su significado y connotaciones. En este sentido constatamos cierta presencia de CCI cuando CH1 trata de acercarse compartiendo su experiencia con los zuecos, creando simpatía y reforzando la relación comunicativa entre ellas.

- 149 CH1: Yo no veo nada  
 150 UU2: Intentamos de::: ¿cómo se dice?  
 151 UU1: De mostrarte algunas cosas típicas holandesas y tenemos un video.(INT)  
 152 CH1: Ah.(COM)  
 153 UU2: Pero no sé cómo//  
 154 CH1: //Averígualo. ¿Está subiendo o no?(PC) Se fue.  
 155 UU1: No sé qué pasa.  
 156 CH1: ((risas))(R) Se desapareció. ¿Cómo se llamaba?(INT)  
 157 UU1: Yo me llamo Tineke.  
 158 CH1: ¿Y ella?(INT)  
 159 UU1: Laura, ¿y tú cómo te llamas?(INT)  
 160 CH1: Romina.  
 161 UU1: ¿Romina?(PC)  
 162 CH1: Sí(C) ((risas))(R)

**Fragmento 12**

En este fragmento podemos notar que las participantes holandesas intentan mostrarle a CH1 un vídeo con aspectos típicos de Holanda, pero este no funciona. CH1 muestra curiosidad por ver este vídeo; cuando UU2 intenta explicar que no sabe cómo cargarlo CH1 la interrumpe pidiéndole que lo averigüe, con el uso de un imperativo (154). Este cambio de tono de CH1 es curioso ya que no hace uso de ningún tipo de mitigador para suavizar el tono de su petición.

Más adelante vemos que el archivo no pudo cargarse y CH1 les pregunta a las participantes holandesas el nombre del video. UU1 parece no entender la pregunta y cree que CH1 le está preguntando su nombre (157). Aquí vemos una reacción cordial por parte de CH1, quien en vez de aclarar cuál fue su pregunta le sigue la corriente a UU1 y decide preguntar también por el nombre de UU2. Esta es una muestra de cortesía ya que no quiere avergonzar a UU1 al decirle que no había preguntado su nombre sino el del archivo (156, 158).

Los problemas técnicos juegan un papel importante en el desarrollo de las interacciones, debido a que pueden haber desconcentrado a las participantes holandesas.

### **Tema 18:** «El joven chileno»

- 198 UU2: Y eh, ¿puedes describirnos un día de la vida cotidiana de un joven chileno?(INT) ¿O de quizás mejor de tu vida cotidiano, un día de tu vida?(ACL)
- 199 CH1: Ah bueno. En general en la mañana tengo clase, entonces me vengo a la universidad con mis cinco Hermanos(EXP) X
- 200 UU1+2: ¿Cinco hermanos?(REP) ((sorprendidas))(ASOM)
- 201 UU1: Yo tengo dos y es un morro.(MIT)
- 202 UU2: ¿Y después qué haces?(INT)
- 203 CH1: Bueno después de la universidad en general me voy a casa o salgo un rato, me veo con mi pololo.(EXP) Decimos pololo a los novios.(CON)
- 204 UU1: Pololo.(REP)
- 205 UU2: ¿Tu novio quizás?(PC)
- 206 CH1: Sí(C) y bueno eso los días de semana. Soy tranquila, o sea:: un joven chileno en general sale más que yo. A mí de repente con los niños de la universidad podemos ir a hacer algo, tomar algo, ya y::: no sé después de eso, no mucho más(EXP) ((risas))(R), pocas veces hemos ido a la piscina, cosas así.(EXP)

#### **Fragmento 13**

UU2 expresa su interés hacia CH1 al pedirle que le describa un día de su vida (198). Las participantes holandesas reaccionan sorprendidas al escuchar que CH1 tiene cinco hermanos y no ocultan lo impresionadas que están (200). La reacción de asombro puede ser motivo de las diferencias culturales entre ambos países en cuanto al tema de la familia. Las familias grandes son probablemente mucho más frecuentes en Chile que en Holanda y por eso las participantes holandesas se ven desconcertadas al oír esto. Su reacción ante la realidad expuesta, sin embargo, no es de irrespeto sino más bien de

sorpresa y de interés. De esta forma las participantes holandesas entran en contacto con las vivencias propias de un miembro de otro grupo cultural.

- 207 UU1: Ok(C) ((risas))(R) ¿Y qué son eh, las normas y los valores más importantes que eh, chilenos enseñan a sus hijos?(INT) ¿Qué es por ejemplo que tus padres te han enseñado a ti?(ACL)
- 208 CH1: A ver, X
- 209 UU2: ((risas))(R) Una pregunta difícil(EMP) ((risas))(R)
- 210 CH1: Yo creo, por ejemplo, yo creo que ahora en esta época es el estudio, como:: que hay que estudiar porque:: en general las familias tratan de que sus hijos estudien porque acá hasta hace un tanto tiempo no mucha gente estudiaba, entonces como que tienes que ir a la universidad, tienes que salir del colegio,(CON) yo creo que eso X
- 211 UU1: ¿Y para ti es importante también esto o no? ¿O tienes otros valores o normas?(INT)
- 212 CH1: Ah, eh, no para mí también es importante también. Yo creo que otra cosa que enseñan es así como a ser lo yo decía a ser como del pillo, como que hay que ser astuto estar como atento, porque no sé también porque es a veces peligroso estar por ejemplo en las calles entonces tienes que estar atenta, mirar //X:=(CON)
- 213 UU1+2: ///((risas))(R)
- 214 CH1: =para que no pase nada. Eh:: pero por ejemplo yo creo que, sí yo creo que en realidad no se me ocurre que sea distinto otro país no sé, X, porque creo que por ejemplo enseñan qué sé yo, portarse bien.(CON) X
- 215 UU1: Portarse bien(REP) ((risas))(R) Sí(C), y eh, por ejemplo, ¿qué son tus proyectos para el futuro? ¿Qué quieres hacer después de que //X:=(INT)
- 216 CH1: //Ah, ya, de salir de la universidad.(COM)
- 217 UU1: =sí(C), cuando sales de la universidad?(REP)
- 218 CH1: A mí me gustaría seguir estudiando(EXP) ((sonrisa))(S)
- 219 UU2: ¿Seguir?(REP)
- 220 CH1: Pero:: sólo el área que me gusta en realidad me gusta la literatura, no sé si me gustaría tanto trabajar.(EXP) o sea, sé que tengo que trabajar pero, eh, por ejemplo creo me gustaría más seguir estudiando que enseñar a los niños que para eso estamos estudiando, creo que lo que me interesa más es hacer investigaciones //X(EXP)
- 221 UU2: //¿Y quieres quedarte en Chile o no?(PC), ¿o:: en otro país?(INT)
- 222 CH1: Quiero::, bueno yo estoy, antes del intercambio me gustaría salir de nuevo en realidad, pero para vivir hacia el resto de la vida creo que volvería a Chile, como que me cuesta pensar hacer la vida en otro país. Ya, y por ejemplo no sé si quiero casarme, eso suena como muy no sé si me interesa, pero sí me gustaría tener hijos por ejemplo.(EXP)
- 223 UU1: ¿Dónde te gustaría ir de intercambio?(INT)
- 224 CH1: Ah, eh, qué difícil e:: por ejemplo me gustaría ir a Italia creo que me gustaría ir a estudiar.(EXP)
- 225 UU1: ((risas))(R) Bueno(C), eh:: siguiente pregunta.(INT)
- 226 UU2: Eh, yo tengo otro, eh, ¿hay mucha influencia de los Estados Unidos en Chile(INT) o no?(PC) Como, porque aquí es mucha influencia.(CCP)
- 227 CH1: A ver, yo creo que por una parte sí(C) y por otra no(DES), porque tratan de imitar mucho a los Estados Unidos en algunas cosas, como en materia económica sí hay harta influencia y se sigue en general lo que se sigue en los Estados Unidos. Creo que en cuanto a la moda, a la música, si hay harta influencia, mucho más que de Europa. Pero también hay otra parte como que está poco en contra y quieren mantener como las tradiciones entonces también por una parte quieren ser como ellos y por otra parte quieren mantener todo lo que es como más chileno así como por ejemplo la gente no quiere volverse fría, quiere ser más cálida. Yo creo que cada vez hay más influencia de los Estados Unidos.(CCP)
- 228 UU2: Ok(C), vale.(COM) Y otra pregunta es ¿piensas que un joven europeo de tu misma edad, eh, tiene el mismo estilo de vida que un chileno? ¿O un latinoamericano?(INT)
- 229 CH1: Creo, no, creo que no(DES) ((risas))(R)
- 230 UU2: ¿Por qué? ¿Qué diferencias crees que hay?(INT)
- 231 CH1: Yo creo que por ejemplo nosotros creo que somos más lentos, más relajados, más relajados con las horas por ejemplo, X creo que hay así como una cosa como que los amigos y los piropos que para todos los latinoamericanos es como importante, entonces como que las fiestas son las fiestas.(CON) Creo que es distinto y también creo que somos menos responsables(CCP) ((risas))(R)

#### *Fragmento 14*

En estos turnos podemos observar cómo el tema «la vida del joven chileno», conduce a las interlocutoras hacia diferentes subtemas relacionados con la familia y los valores sociales en la cultura chilena. En el turno 210 CH1 explica lo importante que se ha vuelto en Chile no solamente que los jóvenes estudien, sino también que han de ser astutos y atentos tal y como lo representa la imagen del pillo en Chile.

Más adelante vemos cómo CH1 explica que en Chile la gente es más relajada y lo importante que son los amigos y los piropos. En general en todo el fragmento es evidente que CH1 acapara la conversación hablando solamente de los rasgos de su propia identidad cultural. Solo se limita a responder a las preguntas concentrándose en su propia realidad. Esta actitud contradice a la actitud del hablante intercultural, porque no muestra curiosidad por saber lo que responderían UU1 y UU2. Es notable la escasa participación de las participantes holandesas en este fragmento. Rigen la conversación, pero solo se limitan a hacer preguntas (207, 211, 215, 217, 219, 221, 223, 226, 228, 230) y a confirmar lo dicho por CH1 mediante afirmaciones (215, 217, 228) y risas (207, 209, 213, 225). Hacer preguntas es en sí una actitud de interés hacia la otra cultura, pero es una lástima que no compartan información cultural ni que informen a CH1 sobre sus propias costumbres, ni que tampoco expresen su forma de pensar.

- 250 UU2: Y::: una pregunta ¿Hay un lenguaje de los jóvenes con ciertas palabras o algo así?(INT)  
 251 CH1: Sí, totalmente.(C) Sí en Chile se habla distinto y los jóvenes de Chile hablan muy distinto a los viejos,(CON) o sea, un montón de veces no nos entienden(EXP) ((risas))(R) y por ejemplo mi abuelo lee un periódico de::: de gente como más joven y ocupa las palabras mal(EXP) ((risas))(R)  
 252 UU2: ((risas))(R) ¿Y::: puedes darnos un ejemplo?(INT)  
 253 CH1: Por ejemplo, eh, no sé creo que somos más garabatos hay palabras que están más de moda, decir que algo es muy bacano cuando algo es muy bueno.(CON)  
 254 UU1+2: ((risas))(R)  
 255 CH1: Términos que otros no entienden, ya, o::: por ejemplo el hombre, a los hombres les dicen las minas, esas cosas como que a los abuelos las encuentran feas. Tantas veces términos que para ellos eran antes eran ofensas y ahora son comunes(CON) ((sonrisa))(S)

#### Fragmento 15

En los turnos 223 y 225 observamos como CH1 enseña a UU1 y UU2 expresiones coloquiales como decir que algo es muy *bacano* cuando muy bueno y llamarles *minas* a los hombres. Al usar términos o expresiones coloquiales típicas del país o región del hablante, se está traduciendo el conocimiento acerca del grupo social y la cultura que prevalece en él.

- 256 UU1: ((risas))(R) Y tengo otra pregunta, eh::: ¿Hay problemas importantes entre los, eh::: entre los jóvenes chilenos? Por ejemplo el abuso o el uso de la droga o no sé ahora qué y ¿qué harías tú para resolver este problema?(INT)  
 257 CH1: A ver, creo::: Sí, sí hay(C), por ejemplo sobre todo como a los quince años, X, sobre todo mucho consumo de alcohol, jóvenes como de quince años más o menos. Entonces yo creo que gran parte del problema de eso es porque muchas veces los papás son muy restrictivos. Entonces acá como no quieren que tomen nada o que no fumen nada. Entonces yo creo que::: claro creo que también muchas veces porque son muy religiosos, muy católicos. Entonces como no, esto no, pero::: yo creo la solución sería un poco, no sé, que no fueran tan restrictivos y que pudieran tomar un poco o probar un poco, creo que en realidad sería como una cosa moderada.(CCP)  
 258 UU1: Ok(C), vale.(COM) Pero::: ¿eso es un problema en todo Chile piensas o solo en la parte donde tú vives?(INT)  
 259 CH1: Ah no(DES), en algunas partes es más que en otra. Por ejemplo, me imagino que en el sur no es tanto porque la familia está más afielada.(CON)  
 260 UU1: Ok(C), vale.(COM)  
 261 CH1: Pero yo creo que las ciudades más grandes, Concepción es una de las ciudades grandes dentro de Chile. Creo que sí, en todas las ciudades grandes.(CON)  
 262 UU2: Vale(C), y::: ehm, ¿estás viviendo con tus padres ahora?(INT)  
 263 CH1: Sí(C).  
 264 UU2: ¿Sí?(PC) Y ehm.

- 265 CH1: Acá pocas veces, no. Vivimos con los papás cuando todavía no trabajamos.(EXP)  
 266 UU2: Y en general, ehm ¿los chilenos viven con sus padres hasta qué edad?(INT)  
 267 CH1: Ah, es súper extraño porque antes, por ejemplo, se iban de la casa cuando se casaban las mujeres, los hombres cuando empezaban a trabajar. Pero::: ahora creo que es distinto. Yo creo que el gran problema es que por ejemplos nosotros no podemos no vivir con nuestros papás porque no tenemos ingresos. Entonces acá si tú trabajas los fines de semana y todo eso no ganas como para vivir solo.(CON) Entonces, por ejemplo, yo antes de estudiar el español estudiaba arquitectura y estudiaba en Santiago entonces por eso vivía solo. Pero::: ahora hasta que trabaje, apenas empiece a trabajar.(EXP) Me tengo que ir, me voy a ir a mi casa ((risas))(R).  
 268 UU1: A ver, Ah, sí sí.(C) ¿Hay un prejuicio sobre los jóvenes chilenos esto es mentira o es verdad?(INT)  
 269 CH1: Sobre los jóvenes chilenos, yo creo que, a ver, por ejemplo, yo creo que, un prejuicio que no respetan a los adultos, pero yo creo que eso es en todas partes. No a los adultos sino creo que a los viejos o que se olvidan del pasado porque, no sé. Por ejemplo en la historia de Chile ha pasado lo de la dictadura entonces también los desaparecidos y entonces los prejuicios como que los jóvenes no están ni allí, cuando muchas veces sí están. Yo creo que, claro hay jóvenes y jóvenes(CCP), o sea, personalmente yo tampoco estoy muy metida ni en política ni nada(EXP) pero creo que::://  
 270 UU2: //Que no es realmente verdad.(EMP)  
 271 CH1: Sí(C)

#### **Fragmento 16**

En el fragmento 15 notamos cómo la conversación se sigue llevando a cabo a modo de entrevista. Ambas participantes UU1 y UU2 continúan participando de una forma limitada haciendo preguntas a CH1. En ningún momento las participantes holandesas llegan a explicar cómo es la situación en Holanda referente al tema que se trata. En este fragmento vemos como aparece el subtema referente a la edad en la que se independizan los jóvenes en Chile. A pesar de que la realidad en Holanda es tan diferente a la de Chile, UU1 y UU2 no dicen mucho o casi nada y su participación es casi mínima.

Consecuentemente tampoco se llega a dar negociación intercultural por la falta de intercambio de contenidos culturales. Dejan hablar a CH1 sin interrumpirla y no aportan casi ninguna información que enriquezca el diálogo. Las participantes holandesas solo se limitan a reaccionar de manera breve y sin entrar en detalles dejando en duda si tienen dificultad para formular frases que expresen ideas o descripciones más complejas – es decir la competencia lingüística – o si tienen escaso conocimiento sobre el funcionamiento de su propio sistema.

- 282 UU2: Y::: uhm ¿A dónde vas de vacaciones, en general(INT) ¿Me oyes?(PC) ((risas))(R)  
 283 UU1: Tineke te pregunta.(PC)  
 284 UU2: ¿A dónde vas de vacaciones, en general?(REP)  
 285 CH1: ¿Yo?(PC)  
 286 UU1: Sí(C), ¿en Chile o en el extranjero?(PC)  
 287 CH1: Eh::: yo generalmente voy, todos los años, voy de vacaciones en Chile, al sur. Pero también, no sé, como una vez cada cuatro años salimos al extranjero con mi familia, no sé a Estados Unidos, a Europa. Pero no es como, más conozco en Chile que en otra parte.(EXP)  
 288 UU2: Ok(C), y generalmente, ¿cuál es el pasatiempo favorito de los jóvenes chilenos?(INT) En general, ¿eh?(ACL)  
 289 CH1: Pasatiempo(REP), ¿como en el tiempo libre?(PC)  
 290 UU2: Sí, sí.(C) ¿qué haces?(INT)  
 291 CH1: Ir a tomar algo tomar cerveza, juntarse con los amigos. Ah, otra veces por ejemplo para los hombres hacer deporte, jugar fútbol ((risas))(R).  
 292 UU2: Y::: ehm::: ¿y qué son las programas favoritas en la tele?(INT)  
 293 CH1: ¿En la tele?(PC)  
 294 UU2: Como telenovelas, o::: como, qué sé yo, talk shows.(ACL)  
 295 CH1: Para los jóvenes, ahora, los reality shows(EXP) ((risas))(R)  
 296 UU1+2: Oh:::(COM) reality(REP) ((risas))(R)



- 297 CH1: Porque::: claro, para nosotros llegaron hace poco, o sea, por ejemplo los de la carrera no vemos mucho. Pero::: mi mamá, por ejemplo, le gustan los reality shows.(EXP) Me tengo que ir ((risas))(R).  
 298 UU2: ¿Y eh::: qué tipo de música os gusta escuchar?(INT) X  
 299 CH1: Me tengo que ir ((sonrisa))(S) porque me están sacando.  
 300 UU1: Ah ok, ok.(C)  
 301 UU2: ((risas))(R)

**Fragmento 17**

En esta última parte sobre la vida cotidiana del joven chileno son UU1 y UU2 quienes continúan rigiendo la conversación haciendo preguntas a CH1 a modo de entrevista demostrando así su interés por aspectos sociales de Chile. En el resto de la conversación las hablantes holandesas escuchan con atención sin interrumpir a CH1. Lo curioso es que las participantes holandesas no aportan mucho, pero sí reciben gran cantidad de información sobre la otra cultura. Esto sí puede ser calificado como una manifestación de CCI, porque CH1 comparte con las participantes holandesas rasgos culturales.

**Tema 19: «Presidente femenino»**

- 232 UU2: ((risas))(R) Y uhm, ((suspiro)) sí, uhm, sí ¿hay una una presidente femenina ahora en Chile(CON) no?(PC)  
 233 CH1: Sí(C)  
 234 UU2: ¿Y piensas que es un progreso o qué piensas de eso?(INT)  
 235 CH1: A ver, eh, no sé, no encuentro bueno que sea una mujer presidente(DES), pero recuerdo que hay un problema. Que es que::: a ver por ejemplo los ministerios, los ministros lo eligen presidente. Entonces, la presidenta para que haya más espacio para las mujeres decidió que la mitad de los ministerios van a ocupar las mujeres y la otra mitad van a ocupar los hombres.(CCP) ¿Se entiende?(PC)  
 236 UU1: Sí(C)  
 237 CH1: Entonces, lo que ocurre es que yo encuentro que las mujeres son capaces entonces si hay muchas mujeres que son mejores pueden ocupar más de la mitad o si los hombres son más capaces o menos. Yo creo que no se puede ser presidenta por ser mujer. ¿Me entiendes?(PC) Sí por las capacidades que tiene un hombre y una mujer, pero creo que muchas veces se le da énfasis a Si, ahora una mujer cuando lo importante no es tanto que sea mujer como sus capacidades para gobernar.(CCP) No sé si se entiende.(PC)  
 238 UU2: Si, sí, sí, sí(C)  
 239 CH1: Además hay un problema, es que por ejemplo ya salió en los diarios y cosas así cada vez que la presidenta comete un error dicen los alumnos hombres se sienten más machistas dicen, no las mujeres no pueden hacer aquí se muestran. Entonces es harta responsabilidad. No sé, pero yo creo que es bueno pero no por esa razón.(CCP)

**Fragmento 18**

En el turno de habla 232 la comunicación se desvía hacia la presidenta de Chile. Nuevamente observamos la actitud de interés de UU1 y UU2 que quieren saber lo que opina CH1 sobre el hecho de tener una mujer como presidente del país. Sin embargo, es una lástima que también en este fragmento la participación de las interlocutoras holandesas se limite a hacer preguntas y confirmaciones. Tanto UU1 como UU2 parecen estar de acuerdo con lo que opina CH1, pero no lo expresan abiertamente.

**Tema 20: «Comida típica chilena»**

- 272 UU1: Nog meer?(PC)  
 273 UU2: Eh::: Sí(C), tengo algunas preguntitas más(MIT). ¿Qué es la comida favorita de los chilenos? ¿Es cómo comida típica o comida rápida como Mac Donald o algo así?(INT)  
 274 CH1: Ah ya, por ejemplo, en general, todos odian McDonald's.(EXP)  
 275 UU1+2: ((risas))(R) ¿McDonald's?(REP)  
 276 CH1: Eh, a ver las comidas favoritas creo que son, no sé, arroz, pastas, a veces las comidas rápidas, pero no mucho. En general prefieren comer cosas yo creo cosas como de casa.(CON) Por lo menos yo sí(EXP) ((risas))(R).

- 277 UU2: Ah, tu sí, ok.(COM) ¿Pero en general es más como McDonald's?(INT)  
 278 CH1: No sé si tanto,(DES) porque por ejemplo acá cerca de la universidad no hay restaurantes de comida rápida. Hay comida como de casa.(EXP)  
 279 UU2: ¿Piensas que prefieren la comida rápida o la comida de casa?(INT)  
 280 CH1: No(DES), creo que prefieren la otra, //la de casa.(EXP)  
 281 UU2: //¿La otra?(REP) Ok(C), vale.(COM)

**Fragmento 19**

En este fragmento vemos cómo UU1 y UU2 le hacen preguntas a CH1 sobre la gastronomía o lo que se come en Chile. La forma en que UU2 le dice a CH1 que todavía tiene algunas preguntas que hacerle es interesante, porque hace uso del diminutivo «preguntitas» para mitigar la forma en que se dirige a CH1. Aunque es ella quien hace las preguntas, de pronto no quiere presentarse como dominante. En cuanto a las diferencias culturales, podemos ver que las estudiantes holandesas se sorprenden al oír que los jóvenes chilenos prefieren la comida de casa a la comida de Mc. Donald's. Holanda es un país occidental en donde las comidas rápidas forman parte de la cultura del país mientras que Chile evidentemente es un país más tradicional donde la gente valora cenar en casa y en familia.

### 4.3.2 Resumen del análisis de la competencia comunicativa intercultural

Si consideramos los estereotipos y los contenidos culturales como también la forma en que estos son expuestos durante la negociación podemos decir que hay presencia de CCI. A través de constantes preguntas formuladas por las participantes holandesas tratan de profundizar los temas y revelan *tener un interés genuino en descubrir otras perspectivas de fenómenos poco conocidos que forman parte de la cultura del otro*. Durante la interacción no se registran preguntas por parte de CH1 y esto, de acuerdo con Byram (1997), demuestra que la actitud de las participantes holandesas está más abierta al contacto intercultural que la de CH1. En este caso son las participantes holandesas quienes están en una situación de poder con respecto a CH1, debido a que son UU1 y UU2 quienes rigen la conversación por medio de preguntas dirigidas a CH1. Sin embargo, notamos que las reacciones por parte de las participantes holandesas ante las respuestas de CH1 son limitadas. Según va avanzando la interacción notamos que tanto UU1 como UU2 muchas veces se limitan a escuchar a CH1 sin hacer interrupciones y sin debatir u opinar sobre los contenidos expuestos.

## Capítulo V: Análisis grupo 2

En esta parte analizaré el contenido de la transcripción y los datos obtenidos del grupo 2. Como en el capítulo anterior, el análisis del grupo 2 también está basado en el modelo que se ha introducido en la sección 1.1.6 y tiene en cuenta los mismos aspectos y preguntas que he considerado para analizar el grupo 1. Las referencias a los turnos de habla pueden ser consultadas en el anexo 1.2.

### 5.1 Análisis temático

A continuación, paso al análisis de los temas que aparecen durante la interacción del grupo 2 y la forma en que los participantes negocian estos temas. Hay que remarcar que hubo bastantes problemas de sonido en la interacción del grupo 2, lo cual dificultó un poco el proceso de selección de temas y fragmentos válidos para este análisis.

#### 5.1.1 ¿Cómo se desarrolla el intercambio de contenidos culturales?

El grupo 2 se compone de dos participantes: el participante chileno CH2 y la participante holandesa UU3. Nos dirigimos nuevamente a las mismas preguntas presentadas en el capítulo anterior. Los contenidos culturales tratados por el participante nativo CH2 y el no nativo UU3 durante la conversación y su desarrollo serán categorizadas y analizadas.

##### 5.1.1.1 ¿De qué temas se habla?

En esta segunda transcripción se presentan diferentes temas: se habla de algunos elementos que forman la imagen que tiene los participantes UU3 y CH2 de Chile y Holanda e intercambian contenidos culturales de ambos países.

En el siguiente cuadro se puede observar cómo son clasificados los temas:

**Tabla 28: Temas y subtemas del que se habla durante la conversación del grupo 2**

Temas chilenos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocidos chilenos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinochet</li> <li>• Allende</li> <li>• Pablo Neruda</li> </ul> </li> <li>2. Lenguas indígenas</li> </ol>	Temas holandeses: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La geografía de Holanda               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las 12 provincias</li> <li>• Viajar al extranjero</li> </ul> </li> <li>2. La familia</li> <li>3. La universidad</li> </ol>
--	---

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. El machismo</li> <li>4. La geografía de Chile <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un país largo</li> <li>• Los diferentes climas</li> <li>• Los paisajes y el campo</li> </ul> </li> <li>5. La cultura chilena <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser «menos latino»</li> <li>• La cueca</li> <li>• La cazuela</li> <li>• Gestos típicos chilenos</li> </ul> </li> <li>7. La familia</li> <li>8. La universidad</li> <li>9. El trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cesantía</li> <li>• Distribución de riquezas</li> </ul> </li> <li>10. Presidente femenino <ul style="list-style-type: none"> <li>• Votar</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Domkerk Utrecht</li> <li>5. Herenhuizen</li> <li>6. La música holandesa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andre Hazes</li> <li>• Partysquad &amp; Brainpower</li> </ul> </li> </ol>
---	--

En la primera parte de la interacción aparecen diferentes temas que forman la imagen que tiene UU3 de Chile. La participante holandesa UU3 empieza la conversación diciendo que aparte de estudiar la lengua y cultura española también ha adquirido conocimiento sobre países latinoamericanos. Al mencionar algunos personajes chilenos como Pinochet, Allende y Pablo Neruda (5) trata de demostrar que tiene conocimiento de historia y literatura chilena o que por lo menos es lo que ha aprendido en la universidad. El segundo tema que menciona UU3 es la influencia indígena que hay en Chile. Según la participante holandesa, todavía hay muchas lenguas indígenas vivas en Chile (9). CH2, a su vez, reacciona con el sonido vocálico eh::: (10) indicando duda y añade el enunciado *más o menos* lo cual da a entender que no está totalmente de acuerdo con lo dicho. Sin embargo, notamos que UU3 se limita a repetir el enunciado *más o menos* (11) y acto seguido menciona la cultura machista como un estereotipo que – según UU3 – es típico de un país latinoamericano (15).

También se habla de Chile como un país alargado. Cuando UU3 menciona la forma geográfica de Chile comenta que le parece extraño que un país sea tan largo y que no lo puede imaginar (20). CH2 responde a este comentario diciendo que como Chile es un país largo tiene varios climas (23) y acto seguido explica los diferentes paisajes y regiones que hay (25) profundizando de esta forma su conocimiento en el tema. Es en esta parte donde UU3 empieza a hablar de su propio país. Compara el tamaño geográfico de Holanda con la de la ciudad de Concepción (46) y la cantidad de habitantes que hay en ambos países (51, 52, 53, 55, 57). Constatamos cierta presencia de CCI cuando tratan de

acercarse el uno al otro a través una aplicación de similitud, porque estimula la continuación de la interacción.

Más adelante vemos cómo CH2 compara a Chile con los países más al norte de Sudamérica (63, 73) y expone lo distintos o «menos latinos» que son los chilenos por cuestiones del clima que – según CH2 – afecta el ánimo (83) de las personas. Cuando CH2 menciona que en general la música en Chile es más triste (83), vemos cómo UU3 la relaciona con el tango (84). CH2, por su parte, le aclara que en realidad el tango es argentino (85) y acto seguido le envía un vídeo en *YouTube* para mostrarle el baile típico chileno que es *la cueca* (97, 100). Después de esta aclaración CH2 continúa con un intercambio de vídeos en donde aparecen otros contenidos culturales como la cazuela (107) y gestos típicos chilenos (108). Ambos observan los vídeos y al mismo tiempo se comunican por el chat. A UU3 le pareció divertido (137) haber visto los vídeos enviados por CH2 y lamenta no poder hacer lo mismo (139), pero que tiene muchas fotos. La primera imagen que UU3 muestra a CH2 es la de un mapa (141) donde aparecen las doce provincias de Holanda. Cuando UU3 le muestra a CH2 dónde queda Utrecht, agrega que lleva tres años viviendo en la ciudad y que antes había vivido en Italia y España (145). Es aquí donde se empieza a hablar de temas como lo caro que es salir de Chile (150) y la diferencia que hay entre ambos países. Empiezan a hablar sobre de lo apegado que son los chilenos a la familia (164, 166, 178), de la independencia a temprana edad de los jóvenes holandeses (171+173) y de temas referentes a la universidad (206). Después sigue otro intercambio de vídeos; un tour virtual de la universidad de Concepción (223, 248, 250) y otro de comida típica chilena (253+256) donde se puede apreciar la forma en que se prepara una cazuela. En este momento UU3 se anima a hablar más sobre Holanda e introduce temas que forman la imagen que tiene de su propio país. La forma en que UU3 introduce estos temas es mediante fotos: la torre de Domkerk (280) como punto turístico de Utrecht y los *Herenhuizen* (293). Como no tiene vídeos para mostrar como lo hace CH2, le envía al participante chileno unos mp3 de música holandesa de cantantes como Andre Hazes (295), Partysquad y Brainpower (309).

Después de que el participante chileno le pregunta a UU3 si trabaja, empiezan a hablar sobre el trabajo (343) y la cesantía (369) en Chile. Esto sucede a modo de entrevista donde UU3 le hace preguntas a CH2 sobre temas que tienen que ver con el aspecto

socioeconómico de Chile y Latinoamérica. Finalmente, se presentan los dos últimos temas que aparece en la conversación: el presidente femenino (407) y el proceso de votar en Chile (429).

### 5.1.1.2 ¿Cómo se desarrollan los temas?

A continuación, analizamos la forma en que se desarrollan los temas considerando primeramente quién introduce el tema para después analizar cómo y con qué profundidad lo hace.

#### 5.1.1.2.1 ¿Cómo se introduce el tema?

La introducción del primer tema ocurre de manera verbal y es introducida por la participante holandesa UU3 después de un problema de sonido al inicio de la conversación (1, 2, 3, 4). Notamos que los tres primeros cambios de tema (9, 13, 20) también son iniciados por UU3 de forma verbal y suceden a modo de conversación. En la tabla 29 podemos observar cómo en solamente dos ocasiones (83, 164) se da un cambio de tema por parte del participante chileno CH2.

**Tabla 29: Introducción del tema.**

Tema	Turno de habla	Participante
Conocidos chilenos	5	UU3
Las lenguas indígenas	9	UU3
El machismo	13	UU3
La geografía de Chile	20	UU3
La cultura chilena	83	CH2
La geografía de Holanda	141	UU3
La familia	164	CH2
La universidad	206	UU3
Domkerk Utrecht	280	UU3
Herenhuizen	293	UU3
La música holandesa	293	UU3
El trabajo	343	UU3
Presidente femenino	407	UU3

Los subtemas, en cambio, son introducidos de otra forma. En la tabla 30 se puede observar una mayor participación por parte de CH2 en la introducción de subtemas.

**Tabla 30: Introducción del subtema.**

Subtema	Turno de habla	Participante
Pinochet	5	UU3
Allende	5	UU3
Pablo Neruda	5	UU3
Un país largo	20	UU3
Los diferentes climas	23	CH2

Los paisajes y el campo	25	CH2
Ser «menos latino»	83	CH2
La cueca	89	CH2
La cazuela	107	CH2
Gestos típicos chilenos	108	CH2
Las 12 provincias	143	UU3
Viajar al extranjero	150	CH2
Andre Hazes	295	UU3
Partysquad & Brainpower	309	UU3
La cesantía	369	UU3
Distribución de riquezas	386	CH2
Votar	429	UU3

A continuación, analizamos la forma en que CH2 y UU3 introducen los temas y subtemas, presentando la construcción de cada introducción. Primeramente, se hace un sumario de las introducciones de los temas centrales y después se hace un análisis de los subtemas. En la tabla 31 se suman las introducciones de los temas para ver de forma más clara los enunciados que usaron CH2 y UU3 para introducir los temas.

Turno de habla	Participante	Enunciado
5	UU3	(...) <i>Entonces empezamos de nuevo</i> . (...) los personajes que conozco de Chile son obviamente si uhm Pinochet, Allende, Pablo Neruda y::: <i>bueno también</i> hemos estudiado un poquito del chileno como //variedad:= al español
9	UU3	<i>Sí, sí, y también</i> que hay uhm todavía muchas lenguas indígenas vivas en Chile.
13	UU3	(...) <i>Y también</i> , bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos <i>¿no?</i> del eh::: que es una cultura muy (...) macha que se llama macho que es una cultura uhm muy macho.
20	UU3	<i>Y bueno</i> , no mucho más porque yo todavía nunca he viajado afuera de Europa pero en unos años quiero ir a México y Argentina y::: quién sabe a Chile también. Pero es tan, no sé, <i>me parece</i> tan extraño un país tan largo. (...)
83	CH2	<i>Bueno</i> , Chile es un país, que no tiene clima tropical. Eso nos hace muy distintos a los países del norte. <i>Yo creo</i> que sobre todo afecta el ánimo de la ciudad. Somos menos latinos en ese sentido. <i>Y en general</i> la música es más triste, no sé, y de la salsa//
141	UU3	<i>Primero te muestro</i> una mapa, uhm:::
164	CH2	(...) <i>por ejemplo</i> , acá los jóvenes viven muchos años con sus padres
206	CH2	<i>¿Está en la universidad?</i>
280	UU3	<i>Aquí</i> , este es bonita, a lo mejor lo has visto antes pero es la torre de Utrecht.
293	UU3	(...) <i>Ah::: y otra cosa</i> , no tengo vídeos pero tengo música holandesa.
343	UU3	(...) <i>tú has dicho ayer</i> que trabajas <i>¿no?</i>
407	UU3	<i>¡Oye!, ahora tenéis</i> una ministro presidenta.

Tabla 31: Construcciones para introducir el tema

A continuación, paso al análisis de los fragmentos en que se puede ver la forma en que sucede la introducción y el cambio de tema. En el primer fragmento se puede ver cómo UU3 toma la iniciativa para empezar a hablar sobre todo lo que sabe o ha estudiado de Chile. Al principio de la interacción es evidente que la estudiante UU3 está un poco nerviosa por los problemas de sonido que había al inicio de la conversación. Sin

embargo, toma la iniciativa en la introducción de temas para iniciar y desarrollar la conversación.

- 5 UU3: Ok, vale, perfecto(C). Entonces empezamos de nuevo. Bueno te voy a decir otras cosas de Chile porque no voy a repetir por tercera vez, pero uhm::: obviamente yo también uhm, uhm, al lado de estudiar la lengua y cultura española también estudiamos aquí la a los países de Latinoamérica ¿no?(PC) Uhm todavía no sé bastante de vuestro país porque seguramente es muy interesante y hay muchas mucho que saber pero, bueno los personajes que conozco de Chile son obviamente si uhm Pinochet, Allende, Pablo Neruda y::: bueno también hemos estudiado un poquito del chileno como //variedad:=
- 6 CH2: //Ok(C)
- 7 UU3: =al español(CON)
- 8 CH2: ¿Y qué les dicen del chileno?(INT) ¿Qué les dicen del chileno y del español de Chile?(INT)
- 9 UU3: Sí, sí,(C) y también que hay uhm todavía muchas lenguas indígenas vivas en Chile(CON).
- 10 CH2: Eh::: masumenos.(DES)

**Fragmento 1**

En el segundo fragmento notamos cómo UU3 pasa a un siguiente tema e introduce el machismo como imagen estereotipada de Latinoamérica (11). UU3 sugiere que Chile por ser un país latinoamericano también debe de tener una cultura machista. Es curioso ver que CH2 se limita a hacer una corrección léxica de la palabra «machista». En el turno de habla 20 surge otro cambio de tema cuando UU3 empieza a hablar sobre la forma geográfica de Chile. De modo que no se sabe claramente si CH2 está de acuerdo o no con lo que sugiere UU3 en el turno 11.

- 11 UU3: Masumenos,(REP) sí,(C) Y también, bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?(PC) del eh::: que es una cultura muy //eh:=
- 12 CH2: //¿Perdón?(DIS)
- 13 UU3: =macha que se llama macho que es una cultura uhm muy macho.(CON)
- 14 CH2: ¡Machista!(ACL)
- 15 UU3: ¿No se dice así X? ¡Machista!(REP) Ah sí, que es una cultura muy macha, machista. Machista, ah sí en Holanda decimos macho(ACL). Sí,(C) macho es hombre claro machista. (COM)
- 16 CH2: Ah sí,(C) como macho culture.(COM)
- 17 UU3: ¿Cómo?(INT)
- 18 CH2: A ver
- 19 (chat) CH2: macho culture,(REP) ¿así?(PC)
- 20 UU3: Y bueno, no mucho más porque yo todavía nunca he viajado afuera de Europa pero en unos años quiero ir a México y Argentina y::: quién sabe a Chile también. Pero es tan, no sé, me parece tan extraño un país tan largo. Es, bueno no lo puedo imaginar.(DIF)

**Fragmento 2**

El quinto cambio de tema surge casi al final del turno de habla 83 cuando CH2 expone lo distintos que son los chilenos por no tener un clima tropical como los países del norte de Latinoamérica. Es en esta parte donde se empieza a tocar temas que están más en relación con la cultura chilena.

- 83 CH2: Bueno, Chile es un país, que no tiene clima tropical. Eso nos hace muy distintos a los países del norte. Yo creo que sobre todo afecta el ánimo de la ciudad. Somos menos latinos en ese sentido. Y en general la música es más triste,(CON) no sé, y de la salsa//
- 84 UU3: //¿Tenéis también el tango?(INT)
- 85 CH2: ¡El tango es argentino!(ACL)

**Fragmento 3**



El siguiente cambio de tema se da cuando UU3 introduce una foto en la parte del chat (141). Con el uso del imperativo *mira* UU3 da una orden directa al participante chileno solicitando de esta forma la atención de CH2 para que vea la imagen que le quiere mostrar. Mediante el uso del imperativo se concretiza la acción solicitada y de esta forma UU3 da otra dirección a la conversación: se deja de hablar de Chile y se empieza a hablar de Holanda.

- 141 UU3: Primero te muestro una mapa,(CON) uhm::  
 142 CH2: Ok (COM)  
 143 UU3: Sí,(C) bueno, tiene doce provincias Holanda,(CON) ¿no?(PC)

**Fragmento 4**

En el fragmento 5 se puede observar una otra forma en que se usa el chat en este grupo. Como algunas veces se presentan problemas de sonido (164), los participantes UU3 y CH2 usan el chat para introducir un nuevo tema o para escribir lo que no se ha entendido (166, 167) y por ende mantener la conversación (168, 169).

- 164 CH2: =por ejemplo, acá los jóvenes viven muchos años con sus padres(CON)  
 165 UU3: No es, ¿puedes repetirlo?(INT) Perdona.(DIS)  
 166 (chat) CH2: en chile los jovenes viven muchos años con susu familias(REP)  
 167 (chat) CH2: sus\*(ACL)  
 168 CH2: ¿Lo pudiste leer?(INT)  
 169 UU3: Ah, sí, sí.(C)

**Fragmento 5**

El siguiente cambio de tema se da a modo de entrevista cuando CH2 muestra interés queriendo saber más sobre la familia de UU3 y de paso la universidad.

- 204 CH2: ¿De qué edad?(INT)  
 205 UU3: La pequeña tiene veintitún años y la mayor uhm::: veintiséis.(EXP)  
 206 CH2: ¿Está en la universidad?(INT)  
 207 UU3: Ah, sí,(C) la pequeña sí y la otra hace::: estudia en //la universidad:=(EXP)  
 208 CH2: //Un instituto.(ACL)  
 209 UU3: = pero más bajo X  
 210 CH2: Ah, ok.(COM) Una pregunta, ¿allá es difícil entrar a la universidad allá?(INT)

**Fragmento 6**

En el fragmento 7 vemos otra vez cómo se da un cambio de tema por medio de una foto en la parte del chat (280). Con el uso del demostrativo *aquí* UU3 nuevamente da una orden directa a CH2 solicitando su atención. Mediante el uso del demostrativo se concretiza la acción solicitada y se empieza a hablar del Domkerk en Utrecht.

- 280 UU3: Aquí, este es bonita, a lo mejor lo has visto antes pero es la torre de Utrecht.(CON)  
 281 CH2: ¿Es una iglesia?(INT)  
 282 UU3: No. Sí,(C) es la torre de una iglesia. La iglesia está atrás y esas son casas típicas holandesas,(ACL) ¿no?(PC)  
 Decimos uhm::: son viejos, son del siglo de oro entonces son del siglo diecisiete sobre todo.(CON)

**Fragmento 7**

En el fragmento 8 se repite el tema de la música, pero en este caso se trata de la música holandesa. En esta parte es UU3 quien introduce el tema y como no tiene videos para mostrar envía unos mp3 para que CH2 pueda apreciar la música.

- 293 UU3: Sí,(C) se llaman casas de caballeros y eso X Ah::: y otra cosa, no tengo videos pero tengo música holandesa.(CON)  
 294 CH2: Ok, bueno.(EMP)  
 295 UU3: Así, para escuchar. Bueno no tienes que escuchar toda la canción pero una parte. Es un cantante que ya ha muerto dos años y es música típica popular. No gusta mucho a los jóvenes pero a mí sí. Es también, el canta también muy bonito muy emocionado.(CON)

**Fragmento 8**

El siguiente cambio de tema hecha por UU3 es cuando CH2 le pregunta si tiene más preguntas sobre Chile. UU3 le contesta que sí, pero lamentablemente no se oye bien lo que dice después de la confirmación (343). El cambio de tema se da al final del turno 343, cuando UU3 empieza a preguntarle a CH2 sobre su trabajo. CH2, en su turno, le aclara que se refería más bien a un trabajo de la universidad que tenía que hacer. Sin embargo, UU3 reformula la pregunta porque en realidad si le interesa saber si CH2 trabaja o no.

- 342 CH2: ¿Tienes alguna pregunta más sobre Chile? Sobre los [jóvenes] o [estudio]?(INT)  
 343 UU3: Sí,(C) pero pensaba que la entrevista X ¿Tú has dicho ayer que trabajas no?(INT)  
 344 CH2: Ah,(COM) no,(DES) tenía un trabajo que hacer de la universidad, una tarea muy larga.(ACL)  
 345 UU3: Ah, ok.(COM) ¿Tú no trabajas también?(INT)  
 346 CH2: Aquí los jóvenes no trabajan. Trabajan los que necesitan trabajar.(CON)

**Fragmento 9**

El último cambio de tema surge en el turno de habla 407 cuando UU3 vuelve a usar un imperativo. En este caso se trata del imperativo ¡Oye!, pero dicha en una forma más expresiva para llamar la atención de CH2.

- 407 UU3: ¡Oye!, ¡ahora tenéis una ministro presidenta!(CON)  
 408 CH2: No es una un ministro,(DES) es la presidenta.(ACL)  
 409 UU3: Sí,(C) la presi, ministro presi, uhm::: Sí en Holanda decimos ministro presidente al primer ministro,(ACL) //pero vosotros decíais.  
 410 CH2: //Ah, perfecto.(EMP) Ha sido difícil tener una presidenta mujer para algunos chilenos.(CON)

**Fragmento 10**

En general, los subtemas se introducen a modo de conversación (tabla 32). Solo en algunos turnos de habla se introducen de forma diferente: en los turnos 369 y 429 surge una introducción mediante una pregunta, mientras que en los turnos 107, 253 y 108 esto sucede por medio de un vídeo de la página de *YouTube*.

**Tabla 32: Construcciones para introducir el subtema.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
5	UU3	(...) bueno los personajes que conozco de Chile son obviamente si uhm Pinochet, Allende, Pablo Neruda (...)
20	UU3	Y bueno, no mucho más porque yo todavía nunca he viajado afuera de Europa pero en unos años quiero ir a México y Argentina y::: quién sabe a Chile también. Pero es tan, no sé, me parece tan extraño un país tan largo. Es, bueno no lo puedo imaginar.
23	CH2	Chile como es un país largo tiene varios climas.
25	CH2	Al norte tiene desierto y la zona del centro tiene campos y el sud tiene bosques, glaciales.
83	CH2	Bueno, Chile es un país, que no tiene clima tropical. Eso nos hace muy distintos a los países del norte. Yo creo que sobre todo afecta el ánimo de la ciudad. Somos menos latinos en ese sentido. Y en general la música es más triste, no sé, y de la salsa//
89	CH2	Mira te voy a mostrar la chilena, el baile chileno.
107+253	CH2	Vídeo: <a href="#">CAZUELA COMIDA TIPICA</a>
108	CH2	Vídeo: <a href="#">GESTOS TIPICOS CHILENOS</a>
143	UU3	sí, bueno, tiene doce provincias Holanda, ¿no?
150	CH2	Acá, en general, es muy caro salir de Chile. Pocos pueden salir de Chile.
295	UU3	Así, para escuchar. Bueno no tienes que escuchar toda la canción pero una parte. Es un cantante que ya ha muerto dos años y es música típica popular. No gusta mucho a los jóvenes pero a mí sí. Es también, el canta también muy bonito muy emocionado.
309	UU3	Oh, uhm::: ahora te muestro el hip hop holandés, es muy diferente pero X.
369	UU3	<i>Sí. ¿El paro es muy grande en Chile?</i>
386	CH2	Hay mucha gente que no trabaja y es muy pobre.
429	UU3	¿Tú has votado para ella?

### 5.1.1.2.2 ¿Cómo se negocian los temas?

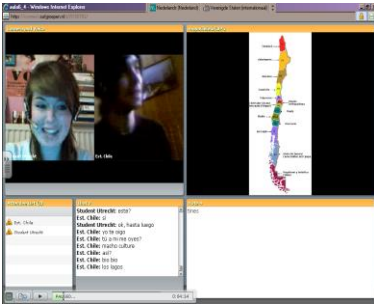

Con respecto a la negociación de los temas notamos que sucede a modo de entrevista. En la primera parte de la interacción la participante holandesa UU3 empieza expresando el conocimiento que tiene de Chile. Con este conocimiento UU3 incentiva a CH2 a preguntar qué más conoce de Chile lo cual ayuda a dar paso a la introducción de otros temas. Esto se observa más a menudo según va avanzado la conversación (fragmento 11), donde ambos participantes muestran su interés en compartir su conocimiento y en saber más de la cultura del otro.

- 5 UU3: k, vale, perfecto(C). Entonces empezamos de nuevo. bueno te voy a decir otras cosas de chile porque no voy a repetir por tercera vez, pero uhm: obviamente yo también uhm: uhm: al lado de estudiar la lengua y cultura española también estudiamos aquí la a los países de Latinoamérica ¿no?(PC) uhm: todavía no sé bastante de vuestro país porque seguramente es muy interesante y hay muchas mucho que saber pero, bueno los personajes que conozco de Chile son obviamente si uhm Pinochet, Allende, Pablo Neruda y::: bueno también hemos estudiado un poquito del chileno como //variedad:= al español
- 6 CH2: //ok(C)
- 7 UU3: =al español(CON)
- 8 CH2: ¿Y qué les dicen del chileno?(INT) ¿qué les dicen del chileno y del español de Chile?(INT)
- 9 UU3: Sí, sí(C) y también que hay uhm todavía muchas lenguas indígenas vivas en Chile(CON)
- 10 CH2:Eh:: masumenos(DES)
- 11 UU3: Masumenos,(REP) sí(C). Y también, bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?(PC) del eh:: que es una cultura muy //eh:=
- 12 CH2: //¿perdón?(DIS)
- 13 UU3: macha que se llama macho que es una cultura uhm:: muy macho

- 14 CH2: ¡Machista!(ACL)  
 15 UU3: ¿No se dice así? X ¡Machista!(REP) ah sí,(COM) que es una cultura muy macha, machista. Machista, ah sí en Holanda decimos macho(ACL) Sí(C), macho es hombre claro machista(COM)  
 16 CH2: Ah sí,(C) como macho culture(COM)  
 17 UU3: ¿Cómo?(INT)  
 18 CH2: A ver  
 19(chat) CH2: macho culture,(REP) ¿así?(PC)  
 20 UU3: Y bueno, no mucho más porque yo todavía nunca he viajado afuera de Europa pero en unos años quiero ir a México y Argentina y:: quién sabe a Chile también, pero es tan, no sé, me parece tan extraño un país tan largo. Es bueno, no lo puedo imaginar.(DIF)  
 21 CH2: Este es un X  
 22 UU3: ¿Cómo?(INT) ¿Perdón?(DIS)  
 23 CH2: Chile como es un país largo tiene varios climas(CON)  
 24 UU3: Sí, sí(C)  
 25 CH2: Al norte tiene desierto y la zona del centro tiene campos y el sud tiene bosques, glaciares(CON)  
 26 UU3: Sí y tú vives en el centro(CON) ¿verdad?(PC) Concepción está en el centro(CON) ¿verdad?(PC)  
 27 CH2: Sí,(C) yo vivo en el centro.(REP),  
 28 UU3: Sí, ok.(C) ¿Tú naciste en Concepción?(INT)  
 29 CH2: Yo nací en Concepción.(REP)  
 30 UU3: Ok(C)

### Fragmento 11

La interacción que se lleva a cabo entre CH2 y UU3 es una comunicación informativa que consiste en aclaraciones, afirmaciones, correcciones, descripciones culturales y preguntas para profundizar los temas. La descripción cultural de los temas en esta interacción no sucede únicamente de forma verbal. También se presenta a través de fragmentos audiovisuales como fotos, mp3 y vídeos en *YouTube*. Un ejemplo es cuando los participantes empiezan a hablar sobre su propio país mostrando un mapa geográfico y compartiendo algunas fotos que sirven como apoyo visual.

<p>26 UU3: Sí, y tú vives en el centro ¿verdad? Concepción está en el centro, ¿verdad?          27 CH2: Sí, yo vivo en el centro.          28 UU3: Sí, ok. ¿Tú naciste en Concepción?          29 CH2: Yo nací en Concepción.          30 UU3: Ok          31 CH2: Yo vivo, tienes que buscar dónde vivo yo.          32 CH2: bio bio</p>	 <p>The screenshot shows a video chat interface. On the left, there are two video thumbnails. On the right, a map of Chile is displayed with different regions highlighted in various colors. Below the map, there is a chat window with a log of messages in Spanish.</p>
<p>141 UU3: Primero te muestro una mapa, uhm::          142 CH2: Ok          143 UU3: Sí, bueno, tiene doce provincias Holanda, ¿no?          144 CH2: Sí, igual que Chile. Chile tiene doce regiones.          145 UU3: ¿Ah sí? X bueno aquí como ya sabes está Utrecht y vivo aquí desde tres años. Sí, vivo aquí desde tres años pero he vivido también en Roma y España, un año en Italia y medio año en España.</p>	 <p>The screenshot shows a video chat interface. On the right, a map of the Netherlands is displayed with its provinces highlighted in different colors. Below the map, there is a chat window with a log of messages in Spanish.</p>

### 5.1.1.2.3 ¿Cuántas palabras se dedica a cada tema?

En la tabla 33 está expuesta la cantidad de palabras dedicadas por tema en el grupo 2. El tema que más se ha tratado durante la interacción del grupo 2 es el tema del trabajo. El participante chileno CH2 es el que más contribuyó en este tema expresando un total de 310 palabras frente al de 192 del participante UU3. CH2 es el que más participó en este intercambio de información. Esto se debe a las descripciones que CH2 da cuando explica lo que significa la expresión coloquial *¿te fijas?*, la palabra *cesantía* o *estar cesante*, de cómo es la distribución de riquezas en Latinoamérica y la situación socioeconómica de Chile. En los siguientes temas más tratados en esta interacción se nota una diferencia mínima en la cantidad de palabras.

**Tabla 33: Palabras por persona por tema.**

Tema	UU3	CH2	Total
Conocidos chilenos	100	1	101
Las lenguas indígenas	16	18	34
El machismo	64	12	76
La geografía de Chile	256	229	485
La cultura chilena	225	265	490
La geografía de Holanda	109	77	186
La familia	290	115	405
La universidad	339	136	475
Domkerk Utrecht	29	3	32
Herenhuizen	127	11	138
La música holandesa	187	96	283
El trabajo	192	310	502
Presidente femenino	83	84	167

Si comparamos las palabras expresadas por persona, observamos que UU3 es quien expresa la mayor cantidad de palabras en total. Esto se debe a las descripciones, explicaciones e información amplia que UU3 da cuando habla de su vida como estudiante en Holanda y de temas referentes a la universidad. En este caso suponemos la presencia de CCI en UU3 quien muestra tener conocimiento de la propia cultura y de tener la habilidad para profundizar el tema. También en CH2 notamos una presencia de CCI por ser capaz de profundizar los temas chilenos ofreciendo nuevos conocimientos a la participante holandesa. Ambos participantes dedicaron más tiempo a conocerse y a profundizar en la cultura del otro.

### 5.1.2 Resumen del análisis temático

A continuación, pasamos a la pregunta central del análisis temático para presentar la forma en que se desarrolla el intercambio de componentes o contenidos culturales en el grupo 2.

En total son nueve temas que se negocia durante la interacción. La conversación empieza con diferentes temas que forman la imagen que tiene UU3 de Chile. Entre estos temas aparece la cultura machista como una asociación estereotípica que – según UU3 – se tiene de países latinoamericanos. También se habla de la forma geográfica de Chile, el clima y los diferentes paisajes y regiones que hay en el país. Más adelante vemos cómo CH2 compara a Chile con los demás países latinoamericanos y continúan con un intercambio de vídeos, fotos y fragmentos de audio. También se habla de temas referentes a la familia, la universidad, el trabajo, empiezan a hablar sobre el trabajo y sobre temas que tienen que ver con el aspecto socioeconómico y político de Chile.

La forma en la que se presentan los temas y sus respectivos subtemas está parcialmente presidida por la tarea. La tarea *Aprendiendo a conocerse* mejor tiene como punto de partida presentar los estereotipos tanto de Chile como de Holanda para tratar de argumentar lo que tienen de verdad o no. Lo que hace UU3 al inicio de la conversación es mencionar uno por uno lo que ha estudiado de Chile y el único estereotipo que menciona es la cultura machista que – según UU3 – es típico de un país latinoamericano. Es notable que ninguno de los participantes expone estereotipos de Holanda. Lo que hacen, en cambio, es de una vez preguntas para conocerse mejor, intercambian contenidos culturales para aprender más sobre la cultura del otro y muestran interés profundizando los temas. Tanto UU3 como CH2 muestran tener conocimiento de la propia cultura. Cuando consideramos la cantidad de palabras que se dedica a cada tema vemos que se dedica más tiempo a temas relacionados con Chile. Los participantes dedican mayor cantidad de palabras a estos temas. UU3, en cambio, es quien expresa la mayor cantidad de palabras en total debido a las descripciones, explicaciones e información amplia que da cuando habla de su vida como estudiante en Holanda y de temas referentes a la universidad.

Es poca la diferencia que hay entre los cuatro temas con mayor cantidad de palabras. Esto reafirma el conocimiento de su propio país y el interés que tanto UU3 como CH2 tienen en la cultura del otro.

## 5.2 Análisis de roles grupo 2

A continuación, paso al análisis de roles de los participantes en la interacción del grupo 2. En este análisis investigo el tipo de relación que hay, la forma en se aprenden nuevos conocimientos y cómo contribuyen los participantes del grupo 2 a la interacción.

### 5.2.1 ¿Cómo se revela la relación interpersonal dentro de la comunicación?

Para llevar a cabo el análisis tengo en cuenta los mismos aspectos y preguntas que he considerado para analizar el grupo 1.

#### 5.2.1.1 ¿Quién inicia o domina la conversación?

En la tabla 34 se puede observar el sumario de las palabras usadas y los turnos de habla por los participantes del grupo 2. Comparamos el número total de las palabras para saber quién de los dos participantes es el que más habla y domina la conversación.

**Tabla 34: Total de palabras expresadas y los turnos de habla por persona.<sup>8</sup>**

Palabras por persona	UU3	CH2
Total de palabras usadas	2260	1509
Total de turnos de habla	223	263

Tras contar las palabras expresadas por persona, se puede concluir que es UU3 quien expresa la mayor cantidad de palabras en total (1,4 veces mayor que CH2). La participante UU3 resulta ser la que más domina la interacción en este grupo (tabla 14). Esto se debe a la forma amplia que UU3 da información sobre todo cuando habla de su vida como estudiante en Holanda y de temas referentes a la universidad. En la interacción notamos cómo UU3 responde ampliamente a las preguntas que le hace CH2, profundizando el tema y de este modo ofrecer nuevos conocimientos al participante

<sup>8</sup> Las palabras y los turnos de habla contados aquí representan las palabras expresadas por persona en toda la interacción; también se incluyen las expresiones y palabras incompletas.

chileno. Es muy probable que, como CH2 le hace preguntas sobre el ambiente en que se desenvuelve bien UU3, le resulte fácil hablar del tema.

En la interacción del grupo 2 hay muchas preguntas formuladas por el participante chileno CH2. Desde el principio de la conversación se puede observar cómo CH2 le hace preguntas a UU3 haciendo el papel de entrevistador. En la tabla 35 se observa cómo CH2 muestra interés en saber si UU3 tiene conocimiento de la cultura chilena. No solamente tiene curiosidad por saber lo que les dicen en la universidad sobre el chileno y del español en Chile, sino que también le interesa saber qué más conoce UU3 del país (59).

**Tabla 35: Preguntas sobre los conocimientos.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
8	CH2	¿Y qué les dicen del chileno? ¿Qué les dicen del chileno y del español de Chile?
59	CH2	Y::: bueno y, ¿qué más conoces de Chile?

Las preguntas más frecuentes en el grupo 2 son las que piden la opinión del otro (tabla 36), preguntas en las que solicitan más información sobre la situación personal o de la cultura del otro (tabla 37) y preguntas que buscan confirmación (tabla 38).

**Tabla 36: Preguntas que piden una opinión.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
172	CH2	¿Y por qué deseas salir de casa?
238+240	CH2	¿Qué idioma se te ha hecho más fácil?
289	UU3	¿Tienes intenciones a viajar allí?
329	UU3	Vale, ¿quieres saber qué tipo de música se escucha aquí?
364	UU3	¿Quieres trabajar este verano para poder viajar?
385	UU3	¿Pero qué trabajo te gustaría hacer?
415	UU3	¿Es difícil tener un presidente muy serio?
417	UU3	¿Para ti o para todos?
421	UU3	¿No te importa?
423	UU3	¿son todos malos y corruptos?

En cuanto a las preguntas que solicitan más información (tabla 37) vemos que ambos participantes profundizan el tema buscando saber más de lo que se está hablando o de lo que se ha dicho anteriormente. En cierta forma podemos decir que tanto CH2 como UU3 estimulan la interacción cuando expresan preguntas para adquirir más conocimiento de la cultura y otras prácticas sociales y personales para continuar la interacción.

**Tabla 37: Preguntas que solicitan más información sobre la situación personal o cultural.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
15	UU3	¿No se dice así X?
28	UU3	¿Tú naciste en Concepción?
33	UU3	Ok, ¿y has viajado mucho en Chile?
44	UU3	¿No has estado en el más sud aquí?



84	UU3	¿Tenéis también el tango?
101	UU3	¿Qué quiere decir cueca?
121	UU3	¿Y qué parte del centro?
129	UU3	Ah, ¿tú haces este baile también?
131	UU3	¿Tú haces un curso de este baile con tu novia?
146+148	CH2	¿En qué parte de Italia viviste?
174	CH2	¿Como en Dinamarca o como Noruega?
177	UU3	¿Tú vives con tu familia?
181	UU3	¿Y tú tienes hermanos?
185	UU3	¿Cuántos años tiene?
187	UU3	¿Y el niño que vi antes en la cámara?
198+200+202	CH2	Ustedes allá ¿de qué porte son la familia?
204	CH2	¿De qué edad?
206	CH2	¿Está en la universidad?
210+212	CH2	¿Es difícil entrar a la universidad allá?
219	UU3	¿Así se llama tu universidad?
228	CH2	¿Pueden viajar dentro de Holanda?
230	CH2	¿Es gratis?
232	CH2	¿Tú estudias lenguas modernas?
234	CH2	¿Qué estudias tú?
236	CH2	¿Cómo se llama tu carrera?
244	CH2	¿Por qué?
252	UU3	Vale. Pero, ¿qué quieres decir con tour virtual?
263	UU3	Pero, ¿en qué año estás tú?
265	UU3	¿Y cuántos años te quedan?
281	CH2	¿Es una iglesia?
283	CH2	¿Del barroco?
287	UU3	Pero, ¿tú has estado en Europa alguna vez?
323(chat)	CH2	oye, allá qué música escucha la gente?
332+334	CH2	¿Por ejemplo?
345	UU3	¿Tú no trabajas también?
355	CH2	¿Y los jóvenes salen mucho?
357	CH2	¿En qué trabajas?
369	UU3	¿El paro es muy grande en Chile?
383	UU3	¿Pero conoces la palabra paro?
391	UU3	¿Chile es más rico o más pobre que Argentina?
429	UU3	¿Tú has votado para ella?
431	UU3	Ah, ¿no has votado?
442	UU3	Pero uhm::: ¿tantos tienen que viajar mucho para votar o no?

Otro tipo de pregunta que aparece en la interacción de UU3 y CH2 son las preguntas que buscan confirmación (tabla 38). Es sobre todo UU3 quien emplea el uso de interrogativas retóricas colocando al final de algunas preguntas un elemento interrogativo confirmativo que implícitamente ya lleva la respuesta *sí* o *no*. Muchas de las preguntas que hace UU3 llevan una opción cerrada *¿no?* (5, 11, 143, 175, 179, 245, 282, 286, 367, 389, 403, 405), *¿sí?* (54, 145, 299, 300, 417), *¿verdad?* (26, 405) y *¿sabes?* (276). Lo cual hace que CH2 solamente pueda confirmar o negar la pregunta. Esta forma de confirmar la intuición también la aplica CH2 mediante las preguntas *¿así?* (19) y *¿te fijas?* (348).

**Tabla 38: Preguntas que buscan confirmación.**

Turno de habla	Participante	Pregunta
5	UU3	(...) al lado de estudiar la lengua y cultura española también estudiamos aquí la a los países de Latinoamérica ¿no?
11	UU3	(...) bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?
19(chat)	CH2	macho culture, ¿así?
26	UU3	Sí, y tú vives en el centro ¿verdad? Concepción está en el Centro, ¿verdad?
54	UU3	Sí, ¿sí?
143	UU3	Sí, bueno, tiene doce provincias Holanda, ¿no?
145	UU3	Ah ¿sí?
175	UU3	Sí, sí, sí. Y::: bueno, a mí me gusta así. Porque yo por ejemplo yo veo a mi familia que viven cuarenta y cinco minutos con el tren ¿no?
179	UU3	Sí, ¿no?
189	UU3	(...) es hermano de tu novia, ¿no?
245	UU3	Porque he vivido allí por un año, ¿no? (...) Yo necesito como ahora hablar con alguien de lengua español, ¿no?
276	UU3	Porque soy vegetariana, ¿sabes?
282	UU3	(...). La iglesia está atrás y esas son casas típicas holandesas, ¿no?
286	UU3	(...) Aquí hay un canal aquí debajo, ¿no?
299(chat)	UU3	sí?
300(chat)	UU3	sí?!
348	CH2	¿Te fijas?
367	UU3	Ah::: pero tú tienes que buscar a ellos, ¿no?
389	UU3	Sí, sí. Como en muchos países latinoamericanos, ¿no?
403	UU3	Sí, sobre todo los más pobres son como Bolivia, Ecuador, San salvador, ¿no? América central, ¿verdad?
405	UU3	Y Perú también, ¿no?
417	UU3	Mujer, ah ¿sí?
433	UU3	Ah, ¿no?

Según va avanzando la conversación se puede observar la forma en que CH2 muestra interés haciendo preguntas. Sin embargo, si sumamos los turnos de habla de cada participante en las tablas 34, 35, 36 y 37 notamos que quien genera la mayoría de las preguntas es la participante holandesa UU3 (2,2 veces mayor que CH2) y que por consiguiente es UU3 quien dirige la conversación.

**Tabla 39: Total turnos de habla por persona por tipo de pregunta.**



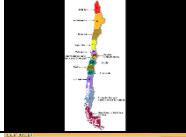
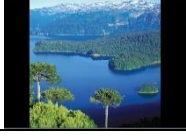
Turnos de habla por persona	UU3	CH2
Preguntas sobre conocimiento del otro país	0	2
Preguntas que piden una opinión	8	2
Preguntas que solicitan más información	25	18
Preguntas que buscan confirmación	20	2

### 5.2.1.2 ¿De qué forma contribuye el hablante nativo a la comunicación?

Lo que el hablante nativo CH2 contribuye a la comunicación es de proporcionar a UU3 nuevos conocimientos sobre aspectos culturales y personales de la comunidad chilena (tabla 40). CH2 no solamente muestra sus conocimientos, sino que también le ofrece a

UU3 más temas de conversación – a veces a través de medios audiovisuales – para reforzar el interés de la participante.

**Tabla 40: Descripciones culturales.**

Turno de habla	Participante	Medios (audio)visuales	Descripción
14	CH2		¡Machista!
21	CH2		Este es un X
23 25	CH2		Chile como es un país largo tiene varios climas. Al norte tiene desierto y la zona del centro tiene campos y el sud tiene bosques, glaciales.
31 32(chat)	CH2		Yo vivo, tienes que buscar dónde vivo yo. bio bio
38	CH2		Los Lagos
53	CH2		Nosotros somos dieciséis millones en todo Chile.
93(chat) 94(chat)	CH2	<i>YouTube</i>	es el baile nacional CUECA*
125 138	CH2	<i>YouTube</i>	Haz clic sobre <u>gestos típicos chilenos</u> . Sí hay gestos que yo no conozco. Sí, lo que pasa es que a veces por regiones cambian las cosas.
150 152(chat)	CH2		Acá, en general, es muy caro salir de Chile. Pocos pueden salir de Chile. acá en chile pocos pueden viajar
164	CH2		(...) acá los jóvenes viven muchos años con sus padres.
216 221	CH2		Aquí también es más o menos ese porcentaje. Muchos no pueden estudiar por problemas de dinero. la universidad otorga becas a los mejores
223+224(chat)	CH2	<a href="http://www.udec.cl">www.udec.cl</a>	esa es la página de la universidad
253+256	CH2	<i>YouTube</i>	Eh::: pincha sobre el link de <u>comida típica</u> .
346	CH2		Aquí los jóvenes no trabajan. Trabajan los que necesitan trabajar.
348 352	CH2		¿Te fijas? (...) Cuando uno pregunta algo y esperas que entienda tu respuesta, uno pregunta <u>¿te fijas?</u> Como <u>¿entendiste?</u>
374(chat) 375(chat) 377(chat) 380(chat)	CH2		cesantía no trabajar paro es estar cesante
386 388	CH2		Hay mucha gente que no trabaja y es muy pobre. En Chile, la distribución de las riquezas es muy desigual.
396	CH2		Chile es un país en vía de desarrollo, está mejor que muchos países de América Latina
408 410	CH2		No es una un ministro, es la presidenta. Ha sido difícil tener una presidenta mujer para algunos chilenos.

426 428			Ella es socialista. Izquierdo.
438(chat) 439(chat) 440(chat)	CH2		hay que inscribirse para votar muchos jovenes no se inscriben porque no quieren

CH2 también contribuye a la comunicación haciendo aclaraciones en torno a los temas para estimular el desarrollo correcto de la conversación y crear una interacción sin malentendidos (tabla 41).

**Tabla 41: Aclaraciones de CH2 para evitar malentendidos.**

Turno de habla	Participante	Aclaración
14	CH2	¡ <b>Machista!</b>
32(chat)	CH2	<b>bio bio</b>
34	CH2	Es la región <b>ocho</b> .
39(chat)	CH2	<b>los lagos</b>
41	CH2	El número <b>diez</b> .
47	CH2	Que <b>¿la región?</b>
85	CH2	¡El tango es <b>argentino!</b>
87	CH2	Sí, el tango se baila más <b>en Argentina</b> .
93(chat)	CH2	es el <b>baile nacional</b>
94(chat)	CH2	<b>CUECA*</b>
104	CH2	No, <b>nadie</b> lo sabe. <b>En Chile tampoco</b> . ((risas))
122	CH2	No, esa es la región <b>nueve</b> .
127	CH2	No, dice <b>gestos, típicos, chilenos</b> .
136(chat)	CH2	<b>es probable que</b> no entiendas algunos gestos, otros deben ser universales!
138	CH2	Sí hay gestos que yo no conozco. Sí, <b>lo que pasa es que</b> a veces por regiones cambian las cosas.
158	CH2	No, <b>en Chile, la gente</b> .
160	CH2	No, <b>no van mucho</b> .
167(chat)	CH2	<b>sus*</b>
196	CH2	<b>Familia</b> .
208	CH2	Un <b>instituto</b> .
221(chat)	CH2	la universidad otorga becas a los mejores
222	CH2	Mi universidad se llama Universidad de Concepción.
224(chat)	CH2	esa es la página de la universidad
254	CH2	<b>El tour virtual</b> es cuando te muestran la universidad y mediante el ordenador lo puedes ver.
256	CH2	Eh::: pincha sobre el link de <b>comida típica</b> .
268(chat)	CH2	esos cortos son de un concurso
269(chat)	CH2	te puede parecer un poco feo el video
270(chat)	CH2	en general nadie como eso en las ciudades
271(chat)	CH2	nadie mata el pollo en las ciudades
272(chat)	CH2	lo compras en el supermercado
303(chat)	CH2	<b>mandar*</b> no es NADAR, NADAR ES UN VERBO
344	CH2	Ah, no, tenía un trabajo que hacer <b>de la universidad</b> , una tarea muy larga.
350	CH2	No, no dije nada. <b>Dije te fijas, nada más, no tiene significado</b> .
352	CH2	¡No no no! Cuando uno pregunta algo y esperas que entienda tu respuesta, uno pregunta <b>¿te fijas? Como ¿entendiste?</b>
354(chat)	CH2	te fijas es equivalente a <b>entienes?</b>
366	CH2	No me han llamado de ninguna tienda.
372	CH2	¡Ah! <b>La cesantía</b> .
375(chat)	CH2	no trabajar
377	CH2	Paro es <b>estar cesante</b> .
380	CH2	Estar cesante es <b>no trabajar</b> .
408	CH2	No es una un ministro, es <b>la presidenta</b> .

416	CH2	No, una presidenta <b>mujer</b> , para algunos chilenos.
434	CH2	Tú no votas si no te inscribes.
436	CH2	Muchos jóvenes no se inscriben.
440(chat)	CH2	porque <b>no quieren</b>
446(chat)	CH2	las urnas para votar

En el siguiente fragmento aparece un ejemplo de aclaración donde la participante holandesa menciona la palabra *macha* (13) cuando se refiere a la cultura machista. CH2, en su turno, le aclara a UU3 que la palabra no es *macha* sino «machista» (14).

- 11 UU3: Masumenos(REP), sí.(C) Y también, bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?(PC) del eh:: que es una cultura muy //eh:=
- 12 CH2: //¿Perdón?(DIS)
- 13 UU3: =macha que se llama macho que es una cultura uhm:: muy macho.(CON)
- 14 CH2: ¡Machista!(ACL)
- 15 UU3: ¿No se dice así X? ¡Machista!(REP) Ah sí,(COM) que es una cultura muy macha, machista. Machista, ah sí en Holanda decimos macho.(ACL) Sí(C), macho es hombre claro machista.

#### Fragmento 12

Otro ejemplo de aclaración es cuando CH2 menciona que en general la música en Chile es más triste (83). UU3 la relaciona con el tango (84) y CH2, por su parte, le aclara que en realidad el tango es argentino (85) y acto seguido propone mostrarle a UU3 el baile típico chileno (89).

- 83 CH2: Bueno, Chile es un país, que no tiene clima tropical. Eso nos hace muy distintos a los países del norte. Yo creo que sobre todo afecta el ánimo de la ciudad. Somos menos latinos en ese sentido. Y en general la música es más triste(CON), no sé, y de la salsa//
- 84 UU3: //¿Tenéis también el tango?(INT)
- 85 CH2: ¡El tango es argentino!(ACL)
- 86 UU3: ¿Cómo?(INT)
- 87 CH2: Sí,(C) el tango se baila más en Argentina.(ACL)
- 88 UU3: Sí, sí, verdad,(C) pero::
- 89 CH2: Mira te voy a mostrar la chilena, el baile chileno.(CON)

#### Fragmento 13

### 5.2.1.3 ¿De qué forma contribuye el hablante no nativo a la comunicación?

Es notable la fluidez con el que habla la participante holandesa y la forma en que contribuye a la interacción: profundiza algunos temas por medio de preguntas y en temas referentes a su propio país da una amplia descripción. De hecho, es UU3 quien más palabras ha expresado en toda la conversación.

Hemos visto anteriormente cómo UU3 da dirección a la conversación cuando le hace preguntas a CH2 a modo de entrevista. Al hacer la mayoría de las preguntas la participante holandesa no solamente muestra interés en saber más sobre la cultura chilena, sino que también es una forma de estimular la interacción para adquirir nuevos conocimientos. Esto demuestra su capacidad de mostrar su CCI, porque es capaz de

recibir información y mostrar interés cuando hace preguntas concretas sobre fenómenos culturales de Chile.

En la tabla 42 podemos observar cómo UU3 emplea el tuteo al dirigirse a CH2. Al emplear el tuteo la participante holandesa crea una relación de confianza con el hablante nativo y hace que la interacción sea simétrica.

Tabla 42: Palabras dirigidas a CH2 empleando el tuteo.

Turno de habla	Participante	Enunciado
1	UU3	Ok, ¿ <b>me oyes</b> todavía?
3	UU3	(...) ¿ <b>tú me oyes</b> ?
5	UU3	(...) Bueno <b>te voy a decir</b> otras cosas de chile porque no voy a repetir por tercera vez, pero uhm::: (...)
26	UU3	Sí, y <b>tú vives</b> en el centro ¿verdad? Concepción está en el centro, ¿verdad?
28	UU3	(...) ¿ <b>Tú naciste</b> en Concepción?
33	UU3	(...) Ok, ¿y <b>has viajado</b> mucho en chile?
44	UU3	¿No <b>has estado</b> en el más sud aquí?
64	UU3	<b>Perdona</b> Francisco a veces no <b>te oigo</b> , que algunas palabras no <b>te</b> eh::: es, no sé, ¿ <b>puedes</b> cambiar algo?
90	UU3	(...) Yo estoy masumenos indominando <b>tus frases</b> , pero a lo mejor podemos (...)
115	UU3	¿ <b>Me escuchas</b> ?
123	UU3	Ok, ¿ <b>puedes</b> poner el sonido un poquito más alto?
129	UU3	Ah, ¿ <b>tú haces</b> este baile también?
131	UU3	¿ <b>Tú haces</b> un curso de este baile con tu novia?
135	UU3	Casi no <b>te oigo</b> X ahora no oigo nada.
139	UU3	(...) Pero tengo muchas fotos, eso sí, ¿ <b>te</b> muestro algunas?
141	UU3	Primero <b>te</b> muestro una mapa, uhm:::
145	UU3	(...) bueno aquí como ya <b>sabes</b> está Utrecht y vivo aquí desde tres años.
151	UU3	(...) Oh::: casi no <b>te oigo</b> , es muy jodido y al principio <b>te</b> oía muy bien (...) ¿ <b>Puedes</b> hablar y a ver si es mejor así?
165	UU3	No es, ¿ <b>puedes</b> repetirlo? <b>Perdona</b> .
171	UU3	Sí, <b>tienes</b> razón. No, en Holanda es muy muy diferente. (...)
177	UU3	(...) ¿ <b>Tú vives</b> con <b>tu</b> familia?
181	UU3	¿Y <b>tú</b> tienes hermanos?
189	UU3	(...) es hermano de <b>tu</b> novia, ¿no?
211	UU3	Perdón, a veces siempre entiendo la primera parte de <b>tu</b> frase y la segunda no oigo nada.
219	UU3	¿Así se llama <b>tu</b> universidad?
252	UU3	Vale. Pero, ¿qué <b>quieres</b> decir con tour virtual?
255	UU3	Es muy irritante que no <b>te oigo</b> bien (...)
263	UU3	Pero, ¿en qué año estás <b>tú</b> ?
265	UU3	¿Y cuántos años <b>te</b> quedan?
276	UU3	Porque soy vegetariana, ¿ <b>sabes</b> ?
278	UU3	(...) La próxima vez <b>te</b> voy a mostrar también videos de Holanda (...)
287	UU3	Pero, ¿ <b>tú has estado</b> en Europa alguna vez?
289	UU3	¿ <b>Tienes</b> intenciones a viajar allí?
298(chat)	UU3	es musica de la gente más popular <b>sabes</b> , si puedo decirlo asi
305	UU3	Ya, ok. No <b>te</b> quiero cansar más (risas) ¿ <b>Me oyes</b> ?
309	UU3	Oh, uhm::: ahora <b>te</b> muestro el hip hop holandés, es muy diferente pero (...)
311	UU3	<b>te gusta</b> ?)
327	UU3	¿ <b>Me oyes</b> ?
329	UU3	Vale, ¿ <b>quieres</b> saber qué tipo de música se escucha aquí?
343	UU3	(...) ¿ <b>Tú has dicho</b> ayer que trabajas no?
345	UU3	Ah, ok. ¿ <b>Tú</b> no <b>trabajas</b> también?
353	UU3	(...) <b>Tú tienes</b> suerte que me puedes escuchar. Yo <b>te</b> quiero escuchar más a <b>ti</b> . Yo estoy hablando más, porque no <b>te</b> entiendo. No <b>te oigo</b> bien, no es agradable. (...)
364	UU3	Perdona, no <b>te</b> he oído. ¿ <b>Quieres</b> trabajar este verano para poder viajar?

367	UU3	Ah::: pero <b>tú tienes</b> que buscar a ellos. ¿no?
373	UU3	Bueno, a lo mejor es, ¿ <b>puedes</b> escribir la palabra? (...)
383	UU3	¿Pero <b>conoces</b> la palabra paro?
385	UU3	¿Pero qué trabajo <b>te gustaría</b> hacer?
399	UU3	¿ <b>Dices</b> Chile?
411	UU3	<b>Perdona</b> , ¿ <b>puedes</b> repetir?
417	UU3	<b>Mujer</b> , ah ¿sí? ¿Para <b>ti</b> o para todos?
421	UU3	¿No <b>te importa</b> ?
429	UU3	¿ <b>Tú has votado</b> para ella?
431	UU3	¿Cómo? Ah, ¿no <b>has votado</b> ?
437	UU3	¿ <b>Puedes</b> escribirlo? Que no::: el sonido está mal.

Otra forma en la que UU3 contribuye a la comunicación es a través de expresiones afirmativas (tabla 43). Mediante estas expresiones la participante holandesa estimula en cierta forma la interacción entre ellos. Las palabras que usa UU3 para confirmar lo dicho anteriormente son *sí, ok, vale, perfecto, bueno, (es) verdad, ya, tienes razón, claro, entiendo*.

**Tabla 43: Confirmación y entendimiento.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
1	UU3	<b>Ok</b> , ¿me oyes todavía?
5	UU3	<b>Ok, vale, perfecto.</b> (...) <b>Bueno</b> te voy a decir otras cosas de Chile (...) <b>bueno</b> los personajes que conozco de Chile son (...) <b>bueno</b> también hemos estudiado un poquito del chileno (...)
9	UU3	<b>Sí, sí</b> , y también que hay uhm todavía muchas lenguas indígenas vivas en Chile.
24	UU3	<b>Sí, sí.</b>
26	UU3	<b>Sí</b> , y tú vives en el centro ¿verdad? Concepción está en el centro, ¿verdad?
28	UU3	<b>Sí, ok.</b> ¿Tú naciste en Concepción?
30	UU3	<b>Ok.</b>
33	UU3	<b>Sí, sí</b> , lo he buscado un poquito en Google <b>sí. Ok</b> , ¿y has viajado mucho en Chile?
40	UU3	Ah, <b>sí. Sí, ok.</b>
42	UU3	Ah <b>sí, sí.</b>
54	UU3	<b>Sí</b> , ¿sí?
58	UU3	Ah::: <b>ok</b> , ¡qué coincidencia! ((risas))
60	UU3	Uhm::: <b>sí</b> , de verdad muy poco. (...)
66	UU3	<b>Sí.</b>
72	UU3	<b>Sí</b> , estaba:::
76	UU3	<b>Sí.</b>
80	UU3	<b>Sí</b> , pienso que <b>sí.</b>
88	UU3	<b>Sí, sí, verdad</b> , pero:::
96	UU3	<b>Sí.</b>
99	UU3	¿Perdona? Ah::: <b>Ok, vale.</b>
117	UU3	<b>Vale</b> , ¡muy bonito! (...)
123	UU3	<b>Ok</b> , ¿puedes poner el sonido un poquito más alto?
128	UU3	Ah::: <b>Sí, sí, vale.</b>
139	UU3	<b>Sí, claro</b> , es una lástima que yo no tenga videos, pero voy a buscarlas para la semana, <b>bueno</b> , la sesión próxima. (...)
143	UU3	<b>Sí, bueno</b> , tiene doce provincias Holanda, ¿no?
145	UU3	(...) <b>Sí</b> , vivo aquí desde tres años (...)
155	UU3	<b>Sí</b> , pero:::
163	UU3	<b>Sí, claro, es verdad.</b>
169	UU3	Ah, <b>sí, sí.</b>
171	UU3	<b>Sí, tienes razón.</b> No, en Holanda es muy muy diferente. (...)

173	UU3	<b>Bueno</b> es, muchas veces, uhm otros países, <b>bueno</b> , gente de otros países como de Latinoamérica no entienden esto. <b>Bueno</b> es para ser más independientes, (...) <b>Sí</b> , independiente. (...)
175	UU3	<b>Sí, sí, sí.</b> Y::: <b>bueno</b> , a mí me gusta así. (...)
179	UU3	<b>Sí, ¿no?</b>
203	UU3	Ah, ah, <b>ok.</b> (...)
213	UU3	Ah, uhm::: <b>Bueno</b> , cuando vas al colegio hay varias niveles. (...)
225	UU3	Ah, <b>claro, sí, claro.</b> Ah, <b>sí, entiendo.</b> (...)
231	UU3	<b>Sí</b> , es gratis. Puedes escoger semana o fin de semana.
247	UU3	Uhm::: Ah, <b>sí sí sí.</b>
252	UU3	<b>Vale.</b> Pero, ¿qué quieres decir con tour virtual?
267	UU3	Ah::: Vale, vale. Esto está cargando.
282	UU3	No. <b>Sí</b> , es la torre de una iglesia. (...)
291	UU3	<b>Sí</b> , este es un canal típico con un puente así.
293	UU3	<b>Sí</b> , se llaman casas de caballeros (...)
304(chat)	UU3	<b>sí;</b>
305	UU3	<b>Ya, ok.</b> No te quiero cansar más ((risas)) (...)
315(chat)	UU3	<b>sí</b>
325	UU3	<b>Ok.</b>
329	UU3	<b>Vale</b> , ¿quieres saber qué tipo de música se escucha aquí?
331	UU3	<b>Bueno</b> hay muchos tipos, esa popular, pero también sí hip hop, (...)
339	UU3	<b>Sí, sí</b> , esa es bastante popular.
343	UU3	<b>Sí</b> , pero pensaba que la entrevista (...)
345	UU3	Ah, <b>ok.</b> ¿Tú no trabajas también?
347	UU3	<b>Sí, entiendo.</b>
351	UU3	<b>Ok</b> , ¿era una broma o qué?
358	UU3	Uhm::: <b>Bueno</b> , el viernes en la mañana limpio en la casa de una mujer vieja decimos.
362	UU3	Ah, <b>claro, sí.</b>
369	UU3	<b>Sí.</b> ¿El paro es muy grande en Chile?
371	UU3	<b>Sí</b> , es español para cuando la gente no puede:::
373	UU3	<b>Bueno</b> , a lo mejor es, ¿puedes escribir la palabra? (...)
387	UU3	<b>Sí, me doy cuenta, sí.</b>
389	UU3	<b>Sí, sí.</b> Como en muchos países latinoamericanos, ¿no?
391	UU3	<b>Sí.</b> ¿Chile es más rico o más pobre que Argentina?
393	UU3	<b>Sí.</b>
395	UU3	<b>Sí, sí.</b>
401	UU3	<b>Sí sí, vale.</b>
403	UU3	<b>Sí</b> , sobre todo los más pobres son como Bolivia, Ecuador, San Salvador, ¿no? América Central, ¿verdad?
409	UU3	<b>Sí</b> , la presi, ministro presi, uhm::: Sí en Holanda decimos ministro presidente al primer ministro (...)
419	UU3	<b>Ok.</b>
425	UU3	<b>Claro.</b> ¿pero de qué partida es ella?
441	UU3	Ah, <b>ok.</b> No, en Holanda cuando uhm eres legal, uhm recibes un papel en casa y tienes que ir unos cien metros a un local y votar.
449	UU3	No, <b>sí</b> , muy vagos.

Además de mostrar acuerdo UU3, repite lo que se ha dicho CH2 (tabla 44) y también prueba que ha aprendido palabras que se le ha enseñado (11+15).

**Tabla 44: Repeticiones.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
11	UU3	Masumenos, sí. (...)
15	UU3	(...) ¡Machista! Ah sí, que es una cultura muy macha, machista. <u>Machista</u> , ah sí en Holanda decimos macho. Sí, macho es hombre claro machista.
70	UU3	Sí, mejor, mejor.



183	UU3	Un hermano.
187	UU3	Catorce, ok. (...)
189	UU3	es hermano de tu novia, ¿no?
191	UU3	¡Cinco! Ok.
259	UU3	Comida típica, oh::: (...)
417	UU3	Mujer, ah ¿sí? (...)
427	UU3	Socialista.

Cuando UU3 afirma lo que expresa CH2 la participante holandesa le da validez a lo que dice y muestra de esta forma su solidaridad con CH2, formando así una relación de confianza entre ellos.

Otra expresión fática que UU3 usa para mostrar solidaridad y que acepta lo dicho por CH2 es mediante el uso de intensificadores. En la tabla 45 podemos observar algunos ejemplos de expresiones de intensificación expresadas en la interacción del grupo 2.

En el turno 341, UU3 expresa el adverbio *tan* para intensificar la palabra *pequeño* al referirse al tamaño Holanda o para intensificar la palabra *extraño* al referirse al tamaño de Chile y *muy* para reforzar el grado de los adjetivos cuando se refiere a Chile (13, 117, 124) o a lo relacionado con Holanda (295, 309, 331) o cuando hace comparaciones (171, 225). Notamos cómo la participante holandesa dice varias veces *ah* y *oh* para expresar entendimiento (58, 133, 309, 344, 433), *eh* y *uhm* cuando expresa duda (63, 309, 331, 442) y en diferentes funciones aplica además afirmaciones, exclamativos, gestos, repeticiones (15, 58, 117, 133, 137, 191, 407, 433). Con estas emociones muestra lo involucrada que está con lo expresado en ese momento.

**Tabla 45: Intensificadores.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
11+13	UU3	(...) lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen <b>muchos</b> estereotipos ¿no? (...) que es una cultura muy (...) macha que se llama macho que es una cultura (...) <b>muy</b> macho.
14	CH2	<b>¡Machista!</b>
15	UU3	(...) <b>¡Machista!</b> Ah sí, que es una cultura muy macha, machista. <b>Machista</b> , ah sí en Holanda decimos macho. Sí(C), macho es hombre claro machista.
20	UU3	(...) Pero es <b>tan</b> , no sé, me parece <b>tan</b> extraño un país tan largo. (...)
43	CH2	Es <b>super</b> distinto, cada parte.
58	UU3	<b>Ah::: ok, ¡qué coincidencia! (risas)</b>
60	UU3	(...) a mí me gusta mucho el cine, maar yo veo <b>muchas</b> películas y también argentinos (...)
63	CH2	Mira, desde mi punto de vista <b>eh::: Chile</b> no es un país <b>eh::: tan</b> latino como Costa Rica, Venezuela, al norte digamos.
117	UU3	Vale, <b>¡muy bonito!</b> Había unos problemas porque había abierto el link como <b>mil veces</b> .
119	UU3	(...) Ahora tengo <b>muchas</b> ganas de ir a Latinoamérica cuando veo esas cosas (...)
124	UU3	<b>Muy bonito, joder, es tan:::</b>

133	UU3	<b>Oh::: ¡qué bien!</b>
137	UU3	<b>¡Qué divertido!</b>
139	UU3	(...) tengo <b>muchas</b> fotos, eso sí, ¿te muestro algunas?
150	CH2	Acá, en general, es <b>muy</b> caro salir de Chile.
151	UU3	(...) casi no te oigo, es <b>muy jodido</b> y al principio te oía <b>muy</b> bien. (...)
164	CH2	por ejemplo, acá los jóvenes viven <b>muchos</b> años con sus padres.
171	UU3	(...) en Holanda es <b>muy muy</b> diferente. (...) Yo con veintitún años salí de casa y es <b>muy</b> tarde para el holandés.
173	UU3	(...) <b>muchas veces</b> (...) otros países, bueno, gente de otros países como de Latinoamérica no entienden esto (...) ser <b>más</b> independientes, (...)
176	CH2	<b>¡Qué pena!</b>
191	UU3	<b>¡Cinco!</b> Ok.
192/194	CH2	No mucha gente tiene <b>tantos</b> hijos (...) ella tiene una familia <b>grande</b> .
193	UU3	Sí, <b>mucho más</b> que aquí.
225	UU3	(...) en Holanda con esto somos <b>muy</b> afortunados (...)
227	UU3	(...) Esto es <b>muy:::</b> tenemos <b>mucha suerte</b> con esto.
229	UU3	(...) <b>muchas veces</b> viajas desde la ciudad donde estudias hasta la ciudad de dónde vienes, (...)
245	UU3	(...) estoy más familiar con (...) el italiano. (...) he tenido también un novio español esto ha ayudado <b>mucho</b> pero es hace <b>mucho</b> tiempo. (...)
278	UU3	(...) tengo <b>mucho más</b> fotos.
286	UU3	(...) ves <b>muchas</b> casas así también en Ámsterdam. Pero vivir en una es <b>muy</b> caro. (...) Eso una arquitectura típica de holandesa pero <b>muchas</b> casas no son así. (...)
290	CH2	Sí, <b>absolutamente</b> .
295	UU3	(...) él canta también <b>muy</b> bonito muy emocionado.
297(chat)	CH2	<b>en serio....</b>
309	UU3	<b>Oh, uhm:::</b> ahora te muestro el hip hop holandés, es <b>muy</b> diferente (...)
331	UU3	Bueno hay <b>muchos</b> tipos, esa popular, pero también sí hip hop, claro música americana, inglesa, pero también <b>uhm:::</b> música latina es <b>muy</b> popular, música cubana, mexicana.
341	UU3	No, claro. Es <b>tan</b> pequeño. Pero ahora no me vienen <b>muchos</b> nombres de artistas porque yo lo escucho <b>mucho</b> pero no, nunca me acuerdo los nombres, los artistas.
344	CH2	<b>Ah</b> , no, tenía un trabajo que hacer de la universidad, una tarea <b>muy</b> larga.
352	CH2	<b>¡No no no!</b> Cuando uno pregunta algo y esperas que entienda tu respuesta, uno pregunta ¿te fijas? Como ¿entendiste?
372	CH2	<b>¡Ah!</b> La cesantía.
384	CH2	<b>Sí, sí</b> , ahora la entiendo. Hay <b>mucha</b> cesantía.
386	CH2	Hay <b>mucha</b> gente que no trabaja y es <b>muy</b> pobre.
388	CH2	En Chile, la distribución de las riquezas es <b>muy</b> desigual.
389	UU3	<b>Sí, sí</b> . Como en <b>muchos</b> países latinoamericanos, ¿no?
392	CH2	Un tiempo Argentina fue <b>muy</b> rico, pero cayó en una depresión económica. En ese momento Chile lo superó.
396	CH2	Chile es un país en vía de desarrollo, está <b>mejor</b> que muchos países de América Latina
403	UU3	Sí, sobre todo los <b>más</b> pobres son como Bolivia, Ecuador, San Salvador (...) América Central, ¿verdad?
404	CH2	Sí, esos son los <b>más</b> pobres, sí.
407	UU3	<b>¡Oye!</b> , ahora tenéis una ministro presidenta.
433	UU3	<b>Ah</b> , ¿no? <b>¡Joder!</b>
442	UU3	Pero, <b>uhm:::</b> ¿tantos tienen que viajar mucho para votar o no?

En el grupo 2 se expresan menos risas en la interacción. En total son 18 los turnos de habla en que aparecen risas durante la interacción (tabla 46). Solamente en cuatro ocasiones aparece una risa sin enunciado (105, 110, 275, 319), algunas risas aparecen en el chat (110, 275, 304, 311, 319) y otros en un contexto de palabras. De las risas son dos

que se presentan como resultado de humor para crear un ambiente placentero (104, 110, 276, 319). En una ocasión se ríe del propio enunciado (448), dos veces para atenuar el enunciado (82, 261) y también cuando la participante no ha entendido bien (161) o para confirmar lo dicho anteriormente (450). En algunos turnos también aparecen como una muestra de empatía (58, 105, 274, 275, 277, 278, 304, 305, 311).

**Tabla 46: Aparición de risas.**

Turno de habla	Participante	Enunciado
58	UU3	Ah::: ok, ¡qué coincidencia! ((risas))
82	UU3	A lo mejor el remedio es hablar un poquito más lento, no sé ((risas))
104	CH2	No, nadie lo sabe. En Chile tampoco. ((risas))
105	UU3	((risas))
110(chat)	CH2	jajajaajajajajajajaja
161	UU3	Ah, no van mucho ((risas))
261	UU3	Oh, ah::: <u>youtube</u> otra vez ((sonrisa))
274	CH2	Ah ok ((risas))
275(chat)	CH2	jjajajajajajajajajaja
276	UU3	Porque soy vegetariana, ¿sabes? ((risas))
277	CH2	Lo siento ((sonrisa))
278	UU3	((risas)) No pasa nada ((sonrisa)) (...)
304(chat)	UU3	sí;
305	UU3	Ya, ok. No te quiero cansar más ((risas)) ¿Me oyes?
311(chat)	UU3	te gusta?;
319(chat)	CH2	ajajajajajajaja
448	CH2	¿Antí político? ((risas))
450	CH2	Ah ((risas)) No, para nada. Debo inscribirme para votar.

### 5.2.2 Resumen del análisis de roles

A continuación, pasamos a la pregunta central del análisis de roles para presentar la forma en que se lleva a cabo la distribución de roles en el grupo 2. Según los datos obtenidos en este apartado se puede concluir que la participante holandesa UU3 es quien domina la conversación. UU3 expresa la mayor cantidad de palabras y también es quien da dirección a la conversación buscando profundizar – por medio de preguntas dirigidas a CH2 – en el tema del que se habla. Ambos participantes presentan y profundizan los temas referentes a su propia cultura. Sin embargo, si observamos los temas y subtemas que aparecen en tabla 8 y las palabras por persona por tema en tabla 14, notamos que CH2 es quién mayor información cultural ha proporcionado en la interacción del grupo 2. En cuanto a la relación entre los participantes de este grupo se puede observar cómo la participante holandesa UU3 trata de fomentar una relación simétrica por medio del tuteo y actos solidarios para socializarse con CH2 y estimular la interacción entre ellos.

### 5.3 Análisis de CCI grupo 2

En esta parte paso al análisis de la interacción del grupo 2 en base a los cinco componentes de Byram (1997) para averiguar cómo se revela la competencia comunicativa intercultural en el discurso. El análisis parte del siguiente registro de temas y subtemas que surgen en la conversación entre el participante nativo CH2 y la participante no nativa UU3:

**Tabla 47: Registro de temas y subtemas grupo 2**

Temas	Subtemas
1. Conocidos chilenos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinochet</li> <li>• Allende</li> <li>• Pablo Neruda</li> </ul>
2. Las lenguas indígenas	-
3. El machismo	-
4. La geografía de Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un país largo</li> <li>• Los diferentes climas</li> <li>• Los paisajes y el campo</li> </ul>
5. La cultura chilena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser «menos latino»</li> <li>• La cueca</li> <li>• La cazuela</li> <li>• Gestos típicos chilenos</li> </ul>
6. La geografía de Holanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las 12 provincias</li> <li>• Viajar al extranjero</li> </ul>
7. La familia	-
8. La universidad	-
9. Domkerk Utrecht	-
10. Herenhuizen	-
11. La música holandesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andre Hazes</li> <li>• Partysquad &amp; Brainpower</li> </ul>
12. El trabajo	-
13. Presidente femenino	-

#### 5.3.1 ¿Qué estrategias se usa en el intercambio de contenidos culturales?

Para dar respuesta a esta pregunta es necesario responder primero las subpreguntas que están relacionadas con las competencias interculturales de Byram (1997).<sup>9</sup>

##### Tema 1: Conocidos chilenos

- 1 UU3: Ok(C), ¿me oyes todavía?(PC)
- 2 CH2: ¿Perdón?(DIS)
- 3 UU3: X, ¿tú me oyes?(PC)
- 4 CH2: Sí, te oigo(C)
- 5 UU3: Ok, vale(C), perfecto(C). Entonces empezamos de nuevo. Bueno te voy a decir otras cosas de

<sup>9</sup> Estas subpreguntas están integradas en Tabla 4, sección 2.2 de la metodología.

Chile porque no voy a repetir por tercera vez, pero uhm::: obviamente yo también uhm:::, uhm:::, al lado de estudiar la lengua y cultura española también estudiamos aquí la a los países de Latinoamérica ¿no?(PC) Uhm::: todavía no sé bastante de vuestro país porque seguramente es muy interesante y hay muchas mucho que saber pero, bueno los personajes que conozco de Chile son obviamente si uhm::: Pinochet, Allende, Pablo Neruda y::: bueno también hemos estudiado un poquito del chileno como //variedad:=

6 CH2: //Ok(C)

7 UU3: =al español.(CON)

Fragmento 1

En este fragmento la participante holandesa trata de mostrar el conocimiento que tiene de la cultura del interlocutor. Como se trata del inicio de la interacción, empezamos con la forma de tratamiento. Notamos que la estudiante holandesa emplea el tuteo para dirigirse a CH2 (5), quien también emplea el trato de *tú* (6) y el uso de *ustedes* (8). Esta forma de acercarse hace que la distancia interaccional sea relativamente corta. Ambos participantes se someten a las normas de comunicación e interacción pertenecientes a la de la otra cultura y por lo tanto puede ser interpretado como un rasgo característico del hablante intercultural (Byram, 1997).

### Tema 2: Las lenguas indígenas

8 CH2: ¿Y qué les dicen del chileno?(INT) ¿Qué les dicen del chileno y del español de Chile?(INT)

9 UU3: Sí(C), sí(C), y también que hay uhm::: todavía muchas lenguas indígenas vivas en Chile.

10 CH2: Eh::: más o menos(DES).

11 UU3: Masumenos(REP), sí(C). Y también, bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?(PC) del eh::: que es una cultura muy //eh:=

Fragmento 2

En este segundo fragmento aparece el tema de la influencia indígena que hay en Chile. Según UU3, todavía hay muchas lenguas indígenas vivas en Chile (9). CH2, en su turno, reacciona con el sonido vocálico eh::: (10) indicando duda y añade el enunciado *más o menos* lo cual da a entender que no está totalmente de acuerdo con lo dicho. En cierta forma CH2 muestra una falta de CCI cuando trata de decirle a UU3 de una forma atenuador que está equivocada, pero no se compromete a aclarar lo dicho. También notamos una falta de CCI cuando UU3 – en vez de pedir una aclaración para adquirir conocimiento – se limita a repetir el enunciado *más o menos* (11) y acto seguido hace un cambio de tema.

### Tema 3: El machismo

11 UU3: (...) Y también, bueno lo conozco como un país latinoamericano y de esto existen muchos estereotipos ¿no?(PC) del eh::: que es una cultura muy //eh:=

12 CH2: //¿Perdón?(DIS)

13 UU3: =macha que se llama macho que es una cultura uhm::: muy macho.(CON)

14 CH2: ¡Machista!(ACL)

- 15 UU3: ¿No se dice así X? ¡Machista!(REP) Ah sí,(COM) que es una cultura muy macha, machista. Machista, ah sí en Holanda decimos macho. Sí,(C) macho es hombre claro machista.(COM)
- 16 CH2: Ah sí,(C) como macho culture.(COM)
- 17 UU3: ¿Cómo?(INT)
- 18 CH2: A ver,
- 19(chat) CH2: macho culture(REP), ¿así?(PC)

**Fragmento 3**

En el fragmento 3 notamos cómo UU3 menciona la palabra *macha* (13) cuando se refiere a la cultura machista. CH2, en su turno, le aclara a UU3 que la palabra no es *macha* sino «machista» (14). La forma en que CH2 aclara esta equivocación es aceptada por UU3 quien responde con la interjección ‘Ah sí’ (15) indicando entendimiento y confirmación. Otro punto importante es cuando CH2 hace ver a UU3 que entiende el hecho de que haya nombrado a la cultura machista como estereotipo de países latinoamericanos por el término *macho culture*. De esta forma CH2 estimula el desarrollo correcto de la conversación y crea una interacción sin malentendidos.

**Tema 4: La geografía de Chile**

- 20 UU3: Y bueno, no mucho más porque yo todavía nunca he viajado afuera de Europa pero en unos años quiero ir a México y Argentina y::: quién sabe a Chile también. Pero es tan, no sé, me parece tan extraño un país tan largo. Es, bueno no lo puedo imaginar.(DIF)
- 21 CH2: Este es un X
- 22 UU3: ¿Cómo?(INT) ¿Perdón?(DIS)
- 23 CH2: Chile como es un país largo tiene varios climas.(CON)
- 24 UU3: Sí, sí.(C)
- 25 CH2: Al norte tiene desierto y la zona del centro tiene campos y el sud tiene bosques, glaciares.(CON)
- 26 UU3: Sí,(C) y tú vives en el centro(CON) ¿verdad?(PC) Concepción está en el centro(CON), ¿verdad?(PC)
- 27 CH2: Sí(C), yo vivo en el centro.(REP)
- 28 UU3: Sí, ok.(C) ¿Tú naciste en Concepción?(INT)
- 29 CH2: Yo nací en Concepción.(REP)
- 30 UU3: Ok(C)
- 31 CH2: Yo vivo, tienes que buscar dónde vivo yo.(EXP)
- 32(chat) CH2: bio bio(ACL)
- 33 UU3: Sí, sí, lo he buscado un poquito en Google sí.(C) Ok(COM), y ¿has viajado mucho en Chile?(INT)
- 34 CH2: Es la región ocho.(ACL)
- 35 UU3: ¿Cómo?(INT)
- 36 CH2: He ido hasta Tarapacá y he llegado hasta Los Lagos.(EXP)
- 37 UU3: ¿Los qué?(INT) ¿Perdón?(DIS)
- 38 CH2: Los Lagos.(REP)
- 39(chat) CH2: los lagos(ACL)
- 40 UU3: Ah, sí. Sí, ok.(COM)
- 41 CH2: El número diez.(ACL)
- 42 UU3: Ah sí, sí.(COM)
- 43 CH2: Es super distinto, cada parte.(CON)
- 44 UU3: ¿No has estado en el más sud aquí?(INT)
- 45 CH2: Eh::: yo nunca he ido al más sud.(EXP)

**Fragmento 4**

Según Byram (1997) el hablante intercultural debe tener la capacidad de mostrar que posee conocimiento social y geográfico acerca del país propio y del país del interlocutor. En este fragmento se habla de Chile como un país alargado. Cuando UU3 menciona la forma geográfica de Chile comenta que le parece extraño que un país sea tan largo y que

no lo puede imaginar (20). CH2 responde a este comentario diciendo que como Chile es un país largo tiene varios climas (23). Explica los diferentes paisajes y regiones que hay (25) profundizando su conocimiento en el tema y muestra de esta forma CCI. La participante holandesa interrumpe a CH2 haciendo confirmaciones cortas como *ah, sí y ok* (24, 26, 28, 30, 33, 40, 42). Esto reafirma su interés, pero también está usando una estrategia comunicativa característica de los chilenos. De esta forma, UU3 muestra su CCI porque aplica una forma que no es frecuente en holandés.

- 46 UU3: Yo, no sé, yo pienso que Holanda es grande como, no sé, que la provincia de Concepción.(REL)  
 47 CH2: ¿Qué, la región?(ACL)  
 48 UU3: A lo mejor un poco más pequeña.(DIF) ¿Cómo?(INT)  
 49 CH2: ¿Puedes repetir por favor?(INT)  
 50 UU3: Ah, yo pienso que Holanda es más o menos más grande que las provincias más pequeñas.(CON)  
 51 CH2: ¿Cuántos habitantes son en Holanda?(INT)  
 52 UU3: Uhm::: dieciséis millón, millones.(CON)  
 53 CH2: Nosotros somos dieciséis millones en todo Chile.(DIF)  
 54 UU3: Sí, ¿sí?(PC)(ASOM)  
 55 CH2: Sí,(C)muy poco.  
 56 UU3: Oh::: no lo sabía.(COM)  
 57 CH2: Creo que ahora somos diecisiete millones, pero no más.(CON)  
 58 UU3: Ah::: ok,(COM) ¡qué coincidencia!(EMP) ((risas))(R)

#### Fragmento 5

En el fragmento 5 podemos observar la forma en la que la participante holandesa trata de hacer un cambio de tema y empieza a hablar de su propio país cuando compara el tamaño geográfico de Holanda con la de la ciudad de Concepción (46). También encuentra semejanza en el momento que CH2 le dice la cantidad de habitantes que hay en Chile (51, 52, 53, 55, 57). Intenta crear simpatía y acortar distancia cuando le dice a CH2 que le parece una coincidencia que Chile y Holanda tenga más o menos la misma cantidad de habitantes.

- 59 CH2: Y::: bueno y, ¿qué más conoces de Chile?(INT)  
 60 UU3: Uhm::: sí, de verdad muy poco. Yo lo, sinceramente yo lo veo un poco como Argentina en el sentido que las lenguas y bueno y las culturas de allí se::: se parecen un poquito porque a mí me gusta mucho el cine, maar yo veo muchas películas y también argentinos y a veces en esas películas viajan a Chile(CON) //no sé:=  
 61 CH2: //Ah, ok(COM) mira.  
 62 UU3: =no veo un poco de países parecidos pero a lo mejor, claro no es así.(REL)  
 63 CH2: Mira, desde mi punto de vista eh::: Chile no es un país eh::: tan latino como Costa Rica, Venezuela, al norte digamos.(CON)  
 (...)   
 73 CH2: Creo que Chile es distinto de los países de más al norte de Sudamérica yo creo que es por una cosa del clima. Chile no es un país tropical, y desde la región eh::: más o menos nieve hasta la::: (CON)  
 (...)   
 83 CH2: Bueno, Chile es un país, que no tiene clima tropical. Eso nos hace muy distintos a los países del norte. Yo creo que sobre todo afecta el ánimo de la ciudad. Somos menos latinos en ese sentido. Y en general la música es más triste, no sé,(CON) y de la salsa//  
 (...)   
 120 CH2: //Mira, esa foto es la región de Chile.  
 121 UU3: =me encanta,(CUMP) ¡gracias!(AGRA) ¿Y qué parte del centro?(INT)  
 122 CH2: No,(DES) esa es la región nueve.(ACL)  
 123 UU3: Ok, ¿puedes poner el sonido un poquito más alto?(INT)

(...)  
 124 UU3: Muy bonito, joder,(ASOM) es tan::  
**Fragmento 6**

En este fragmento se nota cómo UU3 le explica a CH2 y afirma que no conoce mucho sobre Chile (20, 56, 60). Dicho esto, CH2 empieza a hablar sobre su país y explica lo diferente que son los chilenos en comparación con los países más al norte de Chile (63, 73). Expone lo «menos latinos» que son los chilenos por cuestiones del clima que – según CH2 – afecta el ánimo (83) de las personas. Mas adelante vuelve a tocar el tema de las diferentes regiones de Chile. La forma en que lo hace mostrándole una foto a UU3 de Los Lagos<sup>10</sup> que es la región 9 de Chile (120, 122). Este es un ejemplo de cómo CH2 recurre a medios visuales para ilustrar lo que está informando a UU3. Según Byram (1997) esto puede ser interpretado como un rasgo característico del hablante intercultural. UU3, en su turno, le da un cumplido a CH2 sobre su país, probablemente para crear simpatía. Sin embargo, notamos cómo se presenta un ACI justo después del cumplido cuando UU3 menciona la palabra «joder» (124) que por ser una grosería es un enunciado descortés. Para mantener el equilibrio comunicativo, el emisor debe evitar cualquier situación o acto de habla que dañe la imagen de su interlocutor (Brown y Levinson, 1987:61). Aunque la intención de UU3 sea simplemente el de expresar un hecho sorprendente, no debería utilizar ningún enunciado descortés para evitar que la interacción se vea afectado negativamente o que desemboque en un conflicto.

### Tema 5: La cultura chilena

84 UU3: //¿Tenéis también el tango?(INT)  
 85 CH2: ¡El tango es argentino!(ACL)  
 86 UU3: ¿Cómo?(INT)  
 87 CH2: Sí,(C) el tango se baila más en Argentina.(ACL)  
 88 UU3: Sí, sí, verdad,(C) pero::  
 89 CH2: Mira te voy a mostrar la chilena, el baile chileno.(CON)  
 90 UU3: El sonido es muy malo. Yo estoy masumenos indominando tus frases, pero a lo mejor podemos//  
 91 CH2: //Espera (22)  
 92(chat) CH2: te mandaré la cueca chilena(REP)  
 93(chat) CH2: es el baile nacional(ACL)  
 94(chat) CH2: CUECA\*(ACL)  
 95 CH2: Un segundo.  
 96 UU3: Sí(C)  
 97(chat) CH2: <http://www.youtube.com/watch?v=zvGURVqOmH0>  
 98 CH2: Mira ese video  
 99 UU3: ¿Perdona?(DIS) Ah::: Ok,(COM) vale.(C)  
 100(chat) CH2: [http://www.youtube.com/watch?v=DNyec\\_XG-u4](http://www.youtube.com/watch?v=DNyec_XG-u4)  
 101 UU3: ¿Qué quiere decir cueca?(INT)  
 102 CH2: Nadie sabe lo que quiere decir cueca.(CON)  
 103 UU3: No, no lo sé.  
 104 CH2: No, nadie lo sabe. En Chile tampoco(ACL) ((risas))(R)

<sup>10</sup> Para ver el ejemplo visual consulte la transcripción del grupo 2 en el anexo.



- 105 UU3: ((risas))(R)  
 (...)
   
109(chat) CH2: puedes parar el video es todo el rato lo mismo  
 110(chat) CH2: jajajaaajajajajajaja(R)  
 111(chat) CH2: con mi novia hicimos un curso de cueca(EXP)  
 112(chat) CH2: poca gente baila(CON)  
 113(chat) CH2: los jóvenes sobre todo(CON)  
 114(chat) CH2: no bailan mucho(CON)  
 (...)
   
117 UU3: Vale(C), ¡muy bonito!(CUMP) Había unos problemas porque había abierto el link como mil veces.(ACL)  
 Entonces //el ordenador:=  
 118 CH2: //ah ok(COM)  
 119 UU3: =se estaba volviendo loco. Ahora tengo muchas ganas de ir a Latinoamérica(CUMP) //cuando veo esas cosas(INT):=  
 (...)
   
129 UU3: Ah(COM), ¿tú haces este baile también?(INT)  
 130 CH2: ¿Perdón?(DIS)  
 131 UU3: ¿Tú haces un curso de este baile con tu novia?(INT)  
 132 CH2: Lo hicimos hace tiempo.(EXP)  
 133 UU3: Oh(C);qué bien!(EMP)  
 134 CH2: Más bien, eh::: este año empezamos a hacer X

### Fragmento 7

Cuando CH2 menciona que en general la música en Chile es más triste (83), vemos cómo UU3 la relaciona con el tango (84). CH2, por su parte, le aclara que en realidad el tango es argentino (85) y acto seguido le envía un vídeo en *YouTube* para mostrarle el baile típico chileno que es la cueca (97, 100). UU3 reacciona diciendo que cuando ve esas cosas le dan ganas de ir a Latinoamérica (119) y crea simpatía hacia la cultura chilena mediante este tipo de cumplidos (105, 117, 133). Después que CH2 le aclara a UU3 que el baile típico chileno es la cueca, la participante holandesa continúa haciendo preguntas mostrando interés por saber más sobre el baile (101) y más adelante trata de averiguar si CH2 lo sabe bailar (129, 131). En los turnos 111 y 132 vemos cómo CH2 recurre a una experiencia pasada demostrando su habilidad para identificar referencias significativas compartiendo su experiencia en el baile típico chileno.

- 106(chat) CH2: EL 1º LINK, EL SEGUNDO LO DEJAMOS PARA DESPUES  
 107(chat) CH2: <http://www.youtube.com/watch?v=6V7MsOZhXGU> (CAZUELA COMIDA TIPICA)  
 108(chat) CH2: <http://www.youtube.com/watch?v=aWlhD8y9MiE> (GESTOS TIPICOS CHILENOS)  
 (...)
   
125 CH2: Haz clic sobre [gestos típicos chilenos](#).  
 126 UU3: Ah, el el uhm ¿segundo enlace?  
 127 CH2: No(DES), dice [gestos típicos chilenos](#).(ACL)  
 128 UU3: Ah:::(COM) Sí, sí, vale.(C)  
 (...)
   
136(chat) CH2: es probable que no entiendas algunos gestos, otros deben ser universales!(ACL)  
 137 UU3: ¡Qué divertido!(EMP)  
 138 CH2: Sí hay gestos que yo no conozco.(REP) Sí,(C) lo que pasa es que a veces por regiones cambian las cosas.(ACL)  
 139 UU3: Sí, claro(C), es una lástima que yo no tenga videos pero voy a buscarlas para la semana, bueno, la sesión próxima.  
 Pero tengo muchas fotos, eso sí, ¿te muestro algunas?(INT)  
 140 CH2: Ok(COM), ya, sí.(C)  
 (...)
   
251 CH2: Espera, tengo otro video de la cultura chilena.(CON)  
 252 UU3: Vale.(C) Pero, ¿qué quieres decir con tour virtual?(INT)  
 253(chat) CH2: <http://www.youtube.com/watch?v=6V7MsOZhXGU> (casuela: comida típica)  
 254 CH2: El tour virtual es cuando te muestran la universidad y mediante el ordenador lo puedes ver.(ACL)  
 255 UU3: Es muy irritante que no te oigo bien X  
 256 CH2: Eh::: pincha sobre el link de [comida típica](#).(ACL)

- 257 UU3: ¿Sobre el qué?(INT)  
 258 CH2: Sobre el link de comida típica.(REP)  
 259 UU3: Comida típica(REP), oh::: ahora estoy en el sitio de tu Universidad.(COM)  
 260 CH2: Ok(COM)  
 261 UU3: Oh, ah::: (COM) youtube otra vez ((sonrisa))(S)  
 262 CH2: Sí.(C)  
 263 UU3: Pero, ¿en qué año estás tú?(INT) X  
 264 CH2: Cinco(EXP)  
 265 UU3: ¿Y cuántos años te quedan?(INT)  
 266 CH2: Son cinco y voy al tres.(EXP)  
 267 UU3: Ah::: Vale, vale. (COM) Esto está cargando.  
 268(chat) CH2: esos cortos son de un concurso(ACL)  
 269(chat) CH2: te puede parecer un poco feo el video(ACL)  
 270(chat) CH2: en general nadie como eso en las ciudades(ACL)  
 271(chat) CH2: nadie mata el pollo en las ciudades(ACL)  
 272(chat) CH2: lo compras en el supermercado(ACL)  
 273 UU3: Yo temía que iban a matar el uhm gallino(B) pero::  
 274 CH2: Ah ok(COM) ((risas))(R)  
 275(chat) CH2: jajajajajajajajajajajaja(R)  
 276 UU3: Porque soy vegetariana,(EXP) ¿sabes?(PC) ((risas))(R)  
 277 CH2: Lo siento(DIS) ((sonrisa))(S)  
 278 UU3: ((risas))(R) No pasa nada ((sonrisa)) La próxima vez te voy a mostrar también videos de Holanda, pero tengo mucho más fotos.(INT)  
 279 CH2: Ok(COM)

#### *Fragmento 8*

Después de la aclaración con apoyo audiovisual sobre el baile típico chileno, CH2 continúa con una muestra de vídeos. En el primer vídeo que comparte aparece otro contenido cultural; la comida típica chilena. En este vídeo se puede apreciar la forma en que se prepara una cazuela (107, 253, 256) y en el segundo aparecen gestos típicos chilenos (108). Ambos observan los vídeos y al mismo tiempo se comunican por el chat. El participante chileno describe las imágenes y profundiza un poco en el tema. En este sentido constatamos otra presencia de CCI, ya que CH2 no se limita a mostrar los vídeos, sino que también demuestra que tiene conocimiento de la propia cultura. A UU3 le pareció divertido (137) haber visto los vídeos enviados por CH2 y lamenta no poder hacer lo mismo (139), pero que lo que sí tiene son muchas fotos (139, 278). A partir del turno 269 notamos cómo CH2 advierte a UU3 que el vídeo podría parecerle feo, debido a que muestran cómo primero matan y despluman una gallina antes de cocinar el plato típico de pollo a la cazuela. Como el participante chileno no sabía que UU3 es vegetariana, se disculpa por haberle mostrado esas imágenes. Ambos se ríen y en cierta forma muestran una actitud positiva, sobre todo UU3 quien le dice a CH2 que no pasa nada. Basado en Byram (1997: 96) se puede decir que tanto CH2 como UU3 demuestran una actitud característica del hablante intercultural debido a que tratan de mantener la armonía en la interacción.

## Tema 6: La geografía de Holanda

- 141 UU3: Primero te muestro una mapa(CON), uhm:::  
 142 CH2: Ok(COM)  
 143 UU3: Sí,(C) bueno, tiene doce provincias Holanda(CON), ¿no?(PC)  
 144 CH2: Sí(C), igual que Chile. Chile tiene doce regiones.(REL)  
 145 UU3: ¿Ah(COM) sí?(PC) X bueno aquí como ya sabes está Utrecht y vivo aquí desde tres años. Sí, vivo aquí desde tres años pero he vivido también en Roma y España, un año en Italia y medio año en España.(EXP)  
 146 CH2: ¿En qué parte de Italia viviste?(INT)  
 147 UU3: ¿Cómo?(INT)  
 148 CH2: ¿En qué parte de Italia viviste?(INT)  
 149 UU3: En Roma.(EXP)  
 150 CH2: Acá, en general, es muy caro salir de Chile.(DIF) Pocos pueden salir de Chile.(CCP)  
 151 UU3: ¿Que en Italia es muy caro?(PC) Oh::(COM) casi no te oigo, es muy jodido y al principio te oía muy bien(ACL) Voy a intentar a X (4) ¿Puedes hablar y a ver si es mejor así?(PC)  
 152(chat) CH2: acá en chile pocos pueden viajar(REP)  
 153 CH2: ¿Ahora sí me escuchas?(PC)  
 154(chat) CH2: sí(C)  
 155 UU3: Si,(C) pero:::  
 156 CH2: Que en Chile la gente no viaja mucho al extranjero.(REP)  
 157 UU3: ¿Yo?(PC) Oh::: van mucho al extranjero.(COM)  
 158 CH2: No,(DES) en Chile, la gente.(ACL)  
 159 UU3: Oh van mucho al extranjero.(COM)  
 160 CH2: No,(DES) no van mucho.(ACL)  
 161 UU3: Ah(COM), no van mucho(REP) ((risas))(R)  
 162 CH2: Es muy muy caro salir, //es distinto a ustedes que viajan más(REP):=  
 163 UU3: //Sí, claro, es verdad(C)

### Fragmento 9

La primera imagen que UU3 muestra a CH2 es la de un mapa (141) donde aparecen las doce provincias de Holanda. Cuando UU3 le muestra a CH2 dónde queda Utrecht, agrega que lleva tres años viviendo en la ciudad y que antes había vivido en Italia y España (145). Es aquí donde se empieza a hablar de temas como lo caro que es salir de Chile (150) y la diferencia que hay entre ambos países.

## Tema 7: La familia

- 164 CH2: =por ejemplo, acá los jóvenes viven muchos años con sus padres(CON)  
 165 UU3: No es, ¿puedes repetirlo?(INT) Perdona(DIS). (10)  
 166(chat) CH2: en chile los jovenes viven muchos años con sus familias(REP)  
 167(chat) CH2: sus\*(ACL)  
 168 CH2: ¿Lo pudiste leer?(INT)  
 169 UU3: Ah, sí, sí.(C)  
 170 CH2: Creo que en Holanda no.(DIF)  
 171 UU3: Sí, tienes razón.(C) No, en Holanda es muy muy diferente. En general los jóvenes van a vivir solos cuando tienen diecinueve, veinte, veintidós años.(DIF) Yo con veintidós años salí de casa y es muy tarde para el holandés.(EXP)  
 172 CH2: Y ¿por qué deseas salir de casa?(INT)  
 173 UU3: Bueno es, muchas veces, uhm otros países, bueno, gente de otros países como de Latinoamérica no entienden esto. Bueno es para ser más independientes, pero no es como::: A lo mejor pensáis que la familia no es importante pero así estamos cerca de la universidad y nos gusta ser independientes y tener una vida de estudiante muy::: Sí, independiente.(DIF) También es así en los países uhm::: del Noroeste,(CON) ¿no?(PC) Como::: uhm::: los países escandinavos. Ellos también viven o van a vivir solos.(CON)  
 174 CH2: ¿Como en Dinamarca o como Noruega?(INT)  
 175 UU3: Sí, sí, sí.(C) Y::: bueno, a mí me gusta así. Porque yo por ejemplo yo veo a mi familia que viven cuarenta y cinco minutos con el tren ¿no?(PC) Ahora voy sí cada semana porque mi abuela está mal, pero normalmente cada dos semanas voy a visitarlos.(EXP)  
 176 CH2: ¿Qué pena!(EMP)  
 177 UU3: Y son como casi mis mejores amigos. Pero, yo pienso que así puede funcionar. Pero vivir con la familia también tiene ventajas. ¿Tú vives con tu familia?(INT)  
 178 CH2: Sí(C), como el general de la gente. Aquí no//vamos de la casa(DIF):=  
 179 UU3: //Sí, ¿no?(PC)  
 180 CH2: =cuando X //o cuando trabajamos:=  
 181 UU3: //¿y tú tienes hermanos?(INT)

- 182 CH2: =y cómo mantenernos. Yo tengo un hermano.(EXP)  
 183 UU3: Un hermano.(REP)  
 184 CH2: Sí.(C)  
 185 UU3: ¿cuántos años tiene?(INT)  
 186 CH2: Catorce, quince.(EXP)  
 187 UU3: Catorce(REP), ok.(C) ¿Y el niño //que vi antes en la cámara?(INT):=  
 188 CH2: //es hermano de mi novia,(EXP)  
 189 UU3: =es hermano de tu novia, ¿no?(PC)(INT)  
 190 CH2: Ella tiene cinco hermanos.(EXP)  
 191 UU3: ¡Cinco!(REP)(ASOM) Ok.(COM)  
 192 CH2: No mucha gente tiene tantos hijos.(CON) X //ella tiene:=  
 193 UU3: //Sí, mucho más que aquí.(DIF)  
 194 CH2: =una familia grande.(EXP)  
 195 UU3: ¿Cómo?(INT)  
 196 CH2: Familia.(ACL)  
 197 UU3: ¿Una qué grande?(INT)  
 198 CH2: Ustedes allá, ¿de qué porte son la familia?(INT)  
 199 UU3: Ah::: (COM) Familia(REP), ok.(COM) ¿Una qué de la familia?(INT)  
 200 CH2: ¿De qué porte son la familia?(INT)  
 201 UU3: ¿Si nos gusta la familia?(PC)  
 202 CH2: ¿De qué porte son? ¿Grande? ¿Pequeña?(INT)  
 203 UU3: Ah, ah, ok.(COM) Uhm::: bueno más pequeños que en Chile claro.(DIF) Uhm::: en general dos niños por cada familia.(CON) pero yo tengo dos hermanas.(EXP)  
 204 CH2: ¿De qué edad?(INT)  
 205 UU3: La pequeña tiene veintiún años y la mayor uhm::: veintiséis.(EXP)

#### **Fragmento 10**

En el fragmento 9 CH2 empieza a hablar de lo apegado que son los chilenos a la familia (164, 166, 178) en comparación con los holandeses (170). Notamos que la reacción de UU3 ante la realidad expuesta es positiva porque acepta la diferencia entre los dos países y profundiza el tema cuando habla de la independencia a temprana edad de los jóvenes holandeses (171+173). La participante holandesa reacciona sorprendida al escuchar que la novia de CH2 tiene cinco hermanos y expresa lo impresionada que está (191). La reacción de asombro puede ser motivo de las diferencias culturales entre ambos países en cuanto al tema de la familia. Puede que, aunque CH2 asegure que en Chile no mucha gente tiene tantos hijos (192), las familias grandes sean mucho más frecuentes en Chile que en Holanda. Esto hace que sea motivo de sorpresa para la participante holandesa ya que – según UU3 – las familias en Holanda son más pequeñas que en Chile (203). Tanto CH2 como UU3 se animan a pedir más detalles y profundizan el tema mostrando interés en la cultura del otro. De esta forma ambos participantes entran en contacto con las vivencias propias de un miembro de otro grupo cultural.

#### **Tema 8: La universidad**

- 206 CH2: ¿Está en la universidad?(INT)  
 207 UU3: Ah, sí,(C) la pequeña sí y la otra hace::: estudia en //la universidad:(EXP)  
 208 CH2: //Un instituto.(ACL)  
 209 UU3: =pero más bajo X  
 210 CH2: Ah, ok.(COM) Una pregunta, ¿allá es difícil entrar a la universidad allá?(INT)  
 211 UU3: Perdón(DIS), a veces siempre entiendo la primera parte de tu frase y la segunda no oigo nada.(ACL)  
 212 CH2: ¿Es difícil entrar a la universidad?(REP)  
 213 UU3: Ah(COM), uhm::: Bueno, cuando vas al colegio hay varias niveles. Hay tres niveles decimos y solamente con el

- tercero puedes entrar en la universidad.(CON)
- 214 CH2: Ah, ok.(COM)
- 215 UU3: Hay también, tienes universidad pero también tienes institutos, como tres tipos. Un instituto, bueno, bajo decimos, o medio, más alto y la universidad. Es como de todos los jóvenes más del treinta por ciento va X(CON)
- 216 CH2: Aquí también es más o menos ese porcentaje.(REL) Muchos no pueden estudiar por problemas de dinero.(CON)
- 217 UU3: ¿Perdona?(DIS)(INT)
- 218 CH2: La universidad otorga becas.(CON)
- 219 UU3: ¿Así se llama tu universidad?(INT)
- 220 CH2: No no no.(DES) (5)
- 221(chat) CH2: la universidad otorga becas a los mejores(ACL)
- 222 CH2: Mi universidad se llama Universidad de Concepción.(ACL)
- 223(chat) CH2: www.udec.cl
- 224) CH2: esa es la página de la universidad(ACL)
- 225 UU3: Ah, claro, sí, claro. Ah, sí, entiendo.(COM) No, en Holanda con esto somos muy afortunados porque cada persona que va a estudiar también a un instituto recibe por cuatro años cada vez dinero del gobierno. Y cuando vives sólo como yo por cuatro años cada mes es como doscientos cincuenta euros. Es como un regalo decimos si acabas tus estudios.(DIF)
- 226 CH2: Claro.(COM)
- 227 UU3: Si acabas tus estudios el dinero es tuyo y no tienes que restituirlo. También por siete años puedes viajar gratis en autobús por la semana o por el fin de semana, lo que quieras. Esto es muy::: tenemos mucha suerte con esto.(CON)
- 228 CH2: ¿Pueden viajar dentro de Holanda?(INT)
- 229 UU3: No, solamente dentro de Holanda. Pero eso es extraño pienso porque yo. Bueno, puedes viajar por todo el país mientras X, muchas veces viajas desde la ciudad donde estudias hasta la ciudad de dónde vienes, ¿no?(PC) Entonces todo es un trayecto pero:::
- 230 CH2: ¿Es gratis?(PC)(INT)
- 231 UU3: Sí, es gratis.(C) Puedes escoger semana o fin de semana.(ACL)
- 232 CH2: ¿Tú estudias lenguas modernas?(INT)
- 233 UU3: X, ¿perdona?(DIS)(INT)
- 234 CH2: ¿Qué estudias tú?(INT)
- 235 UU3: Ah,(COM) ¿qué estudio yo?(REP)
- 236 CH2: ¿Cómo se llama tu carrera?(INT)
- 237 UU3: Ah,(COM) yo en realidad hago dos carreras, lengua y cultura italiana y lengua y cultura española.(EXP)
- 238 CH2: ¿Qué idioma se te ha hecho más fácil?(INT)
- 239 UU3: ¿Perdona?(DIS)(INT)
- 240 CH2: ¿Qué idioma se te ha hecho más fácil?(REP)
- 241 UU3: ¿Qué es más fácil para mí dices?(PC)
- 242 CH2: Sí.(C)
- 243 UU3: Ah,(COM) el italiano pienso.(EXP)
- 244 CH2: ¿Por qué?(INT)
- 245 UU3: Porque he vivido allí por un año,(EXP) ¿no?(PC) He estudiado allí entonces estoy más familiar con el uhm::: con el italiano. Bueno depende, he tenido también un novio español esto ha ayudado mucho pero es hace mucho tiempo. Yo necesito como ahora hablar con alguien de lengua español,(EXP) ¿no?(PC)
- 246 CH2: Ok,(C) cuando tengas tiempo puedes visitar la página X.
- 247 UU3: Uhm::: Ah(COM), sí sí sí.(C)
- 248 CH2: Realiza el tour virtual.(CON)
- 249 UU3: ¿Cómo?(INT)
- 250(chat) CH2: realiza el tour virtual(REP)

### **Fragmento 11**

En este siguiente fragmento se habla de temas referentes a la universidad. Es evidente que UU3 acapara la conversación hablando solamente de los rasgos de su propia identidad cultural. Se limita a responder a las preguntas que le hace CH2 y solo se concentra en su propia realidad. Esta actitud contradice a la actitud del hablante intercultural, porque no muestra curiosidad por saber la realidad del participante chileno. CH2, en cambio, no solamente hace preguntas (206, 210, 212, 228, 230, 232, 234, 236, 238, 240, 244) sino que también confirma lo dicho por UU3 a través de afirmaciones (210, 214, 226, 242, 246) y presenta la iniciativa de enseñar a UU3 un tour virtual de la universidad de Concepción (223, 248, 250).

## Tema 9: Domkerk Utrecht

- 280 UU3: Aquí, este es bonita, a lo mejor lo has visto antes pero es la torre de Utrecht.(CON)  
 281 CH2: ¿Es una iglesia?(INT)  
 282 UU3: No. Sí,(C) es la torre de una iglesia. La iglesia está atrás y esas son casas típicas holandesas.(ACL) ¿no?(PC)  
 Decimos uhm::: son viejos, son del siglo de oro entonces son del siglo diecisiete sobre todo.(CON)

### Fragmento 12

En el fragmento 11 notamos cómo UU3 se anima a hablar más sobre Holanda e introduce algunos temas que forman la imagen que tiene de su propio país según va avanzando este nuevo intercambio de temas. La forma en que UU3 introduce estos temas es mediante fotos como la torre de Domkerk (280) como punto turístico de Utrecht y los Herenhuizen (293) que aparecen en el fragmento 12.

## Tema 10: Herenhuizen

- 282 UU3: No. Sí,(C) es la torre de una iglesia. La iglesia está atrás y esas son casas típicas holandesas.(ACL), ¿no?(PC)  
 Decimos uhm::: son viejos, son del siglo de oro entonces son del siglo diecisiete sobre todo.(CON)  
 283 CH2: ¿Del barroco?(INT)  
 284 UU3: No, no es barroco.(DES) No, es más viejos decimos, diecisiete del siglo diecisiete sobre todo.(ACL)  
 285 CH2: Ah, ok.(COM)  
 286 UU3: Pero no barroco, porque no hemos tenido el barroco aquí en el Noroeste. Pero ves muchas casas así también en  
 Ámsterdam. Pero vivir en una es muy caro. Aquí hay un canal aquí debajo,(CON) ¿no?(PC) Tengo también una foto  
 de un canal de Ámsterdam. Eso una arquitectura típica de holandesa pero muchas casas no son así,(CON) X, uhm:::  
 287 UU3: Pero, ¿tú has estado en Europa alguna vez?(INT)  
 288 CH2: No, no aún.  
 289 UU3: ¿Tienes intenciones a viajar allí X?(INT)  
 290 CH2: Sí, absolutamente.(C)  
 291 UU3: Sí, este es un canal típico con un puente así.(CON)  
 292 CH2: Con arcos.(C)  
 293 UU3: Sí(C), se llaman casas de caballeros y eso X Ah::: y otra cosa, no tengo videos pero tengo música holandesa.(CON)

### Fragmento 13

UU3 inicia el intercambio de temas referentes a su propio país describe debidamente las imágenes que comparte con CH2. Constatamos una presencia de CCI, ya que UU3 no se limita a mostrar estas fotos, sino que también demuestra que tiene conocimiento de la propia cultura. En ambos fragmentos (11 y 12) notamos que CH2 hace preguntas a la participante holandesa sobre las imágenes que aparecen en el intercambio, lo cual lleva UU3 a profundizar el tema.

## Tema 11: La música holandesa

- 293 UU3: Sí,(C) se llaman casas de caballeros y eso X Ah::: y otra cosa, no tengo videos pero tengo música holandesa.(CON)  
 294 CH2: Ok, bueno.(EMP)  
 295 UU3: Así, para escuchar. Bueno no tienes que escuchar toda la canción pero una parte. Es un cantante que ya ha muerto  
 dos años y es música típica popular. No gusta mucho a los jóvenes pero a mí sí. Es también, el canta también muy  
 bonito muy emocionado.(CON)  
 296(chat) CH2: se parece a alguna música romántica chilena(REL)  
 297(chat) CH2: en serio....(C)  
 298(chat) UU3: es musica de la gente más popular sabes, si puedo decirlo así(CON)  
 299(chat) UU3: sí?(PC)  
 300(chat) UU3: sí?!(PC)(ASOM)  
 301(chat) CH2: luego te puedo nadar la canción  
 302(chat) CH2: te darás cuenta...

- 303(chat) CH2: mandar\* no es NADAR, NADAR ES UN VERBO(ACL)  
 304(chat) UU3: sí;(S)  
 305 UU3: Ya, ok. No te quiero cansar más ((risas))(R) ¿Me oyes?(PC)  
 306 CH2: Una pregunta(INT).  
 307 UU3: ¿Francisco?(PC)  
 308 CH2: Sí sí sí, te escucho.(C)  
 309 UU3: Oh, uhm::: ahora te muestro el hip hop holandés, es muy diferente(CON) pero X  
 310 CH2: Ok.(C)  
 311(chat) UU3: te gusta?(PC) ;(S)  
 312(chat) CH2: de qué es el spot?(INT)  
 313(chat) CH2: sí es hip-hpo?(INT)  
 314(chat) UU3: ?  
 315(chat) UU3: sí(C)  
 316(chat) CH2: hip-hop(REP)  
 317(chat) UU3: spot?(PC)  
 318(chat) CH2: en qué idioma está?(INT)  
 319(chat) CH2: ajajajajajaja(R)  
 320(chat) UU3: holandés!!!(ACL)  
 321(chat) CH2: está bueno(EMP)  
 322(chat) UU3: gracias(AGRA)  
 323(chat) CH2: oye, allá qué música escucha la gente?(INT)  
 324(chat) CH2: acá lo que conozco  
 (...)  
 329 UU3: Vale,(C) ¿quieres saber qué tipo de música se escucha aquí?(PC)  
 330 CH2: Sí.(C)  
 331 UU3: Bueno hay muchos tipos, esa popular, pero también sí hip hop, claro música americana, inglesa, pero también uhm::: música latina es muy popular, música cubana, mexicana.(CON)  
 332 CH2: ¿Por ejemplo?(INT)  
 333 UU3: ¿Cómo?(INT)  
 334 CH2: ¿Por ejemplo?(REP)  
 335 UU3: Ah,(COM) ¿la música latina?(PC)  
 336(chat) CH2: buena vista socail club?(PC)  
 337 CH2: Buena vista social club, ¿lo conocen?(PC)  
 338(chat) CH2: buena vista social club?(REP)  
 339 UU3: Sí, sí, esa es bastante popular.(C)  
 340 CH2: Acá no se conoce la música holandesa.(EXP)  
 341 UU3: No, claro.(COM) Es tan pequeño(DIF) Pero ahora no me vienen muchos nombres de artistas porque yo lo escucho mucho pero no, nunca me acuerdo los nombres, los artistas.(CON)

#### Fragmento 14

Como UU3 no tiene vídeos para mostrar, le envía al participante chileno unos mp3 de música holandesa de cantantes como Andre Hazes (295), Partysquad y Brainpower (309).

### Tema 12: El trabajo

- 342 CH2: ¿Tienes alguna pregunta más sobre Chile? Sobre los [jóvenes] o [estudio]?(INT)  
 343 UU3: Sí,(C) pero pensaba que la entrevista X ¿Tú has dicho ayer que trabajas no?(INT)  
 344 CH2: Ah,(COM) no,(DES) tenía un trabajo que hacer de la universidad, una tarea muy larga.(ACL)  
 345 UU3: Ah, ok.(COM) ¿Tú no trabajas también?(INT)  
 346 CH2: Aquí los jóvenes no trabajan. Trabajan los que necesitan trabajar.(CON)  
 347 UU3: Sí, entiendo.(COM)  
 348 CH2: ¿Te fijas?(PC)  
 349 UU3: ¿Perdón?(INT)  
 350 CH2: No, no dije nada. Dije te fijas, nada más, no tiene significado.(ACL)  
 351 UU3: Ok, ¿era una broma o qué?(INT)  
 352 CH2: ¡No no no!(DES) Cuando uno pregunta algo y esperas que entienda tu respuesta, uno pregunta ¿te fijas? Como ¿entendiste?(ACL)  
 353 UU3: No entiendo, perdona.(DIS) Es sobre todo por el sonido.(ACL) Tú tienes suerte que me puedes escuchar. Yo te quiero escuchar más a ti.(INT) Yo estoy hablando más, porque no te entiendo. No te oigo bien, no es agradable. (3) Uhm::: sí como he dicho en Holanda muchos trabajan pero no solamente para el dinero(CON) pero también para no sé, uhm:::  
 354(chat) CH2: te fijas es equivalente a entienes?(ACL)  
 355 CH2: Ah, ok.(COM) ¿Y los jóvenes salen mucho?(INT)  
 356 UU3: Pero yo por ejemplo tengo dos trabajos. Pero a veces no es mejor trabajar, así estudias más.(EXP)  
 357 CH2: ¿En qué trabajas?(INT)  
 358 UU3: Uhm::: Bueno, el viernes en la mañana limpio en la casa de una mujer vieja decimos.(EXP)  
 359 CH2: Aha(INT)

- 360 UU3: Y el jueves por la noche doy clases de italiano a adultos acá en Utrecht.(EXP)  
 361 CH2: Ah perfecto,(EMP) yo este verano quiero trabajar para poder viajar(EXP)// pero:=  
 362 UU3: //Ah claro, sí(COM)  
 363 CH2: =todavía no me han llamado de ninguna parte aún(EXP)  
 364 UU3: Perdona(DIS), no te he oído.(ACL) ¿Quieres trabajar este verano para poder viajar?(REP)  
 365(chat) CH2: no me han llamado de ninguna parte aún(REP)  
 366 CH2: No me han llamado de ninguna tienda.(ACL)  
 367 UU3: Ah::: (COM) pero tú tienes que buscar a ellos ¿no?(PC)  
 368 CH2: Sí, por supuesto,(C) mucha gente::: no todos pueden trabajar.(CON)  
 369 UU3: Sí.(EMP) ¿El paro es muy grande en Chile?(INT)  
 370 CH2: ¿El paro?(PC)  
 371 UU3: Sí,(C) es español para cuando la gente no puede::: (ACL)  
 372 CH2: ¡Ah!(COM) La cesantía.(ACL)  
 373 UU3: Bueno, a lo mejor es, ¿puedes escribir la palabra?(INT) A lo mejor es latinoamericana. En España se dice paro.(ACL)  
 374(chat) CH2: cesantía(REP)  
 375(chat) CH2: no trabajar(ACL)  
 376(chat) UU3: paro(DES)  
 377 CH2: Paro es estar cesante.(ACL)  
 378(chat) CH2: es estar cesante(REP)  
 379 UU3: ¿Hmm?(INT)  
 380 CH2: Estar cesante es no trabajar.(ACL)  
 381 UU3: Ah, como ah, cesar, // como parar(COM)  
 382 CH2: //exactamente,(EMP) es lo mismo(C)  
 383 UU3: ¿Pero conoces la palabra paro?(PC)  
 384 CH2: Sí, sí,(C) ahora la entiendo.(MIT) Hay mucha cesantía.(CON)  
 385 UU3: ¿Pero qué trabajo te gustaría hacer?(INT)  
 386 CH2: Hay mucha gente que no trabaja y es muy pobre.(CON)  
 387 UU3: Sí, me doy cuenta, sí.(C)  
 388 CH2: En Chile, la distribución de las riquezas es muy desigual.(CON)  
 389 UU3: Sí, sí.(C) Como en muchos países latinoamericanos,(CON) ¿no?(PC)  
 390 CH2: Exactamente(C)  
 391 UU3: Sí.(C) ¿Chile es más rico o más pobre que Argentina?(INT)  
 392 CH2: Un tiempo Argentina fue muy rico, pero cayó en una depresión económica. En ese momento Chile lo superó.(CON)  
 393 UU3: Sí.(C)  
 394 CH2: Ahora creo que Argentina se está recuperando un poco.(CON)  
 395 UU3: Sí, sí.(C)  
 396 CH2: Chile es un país en vía de desarrollo, está mejor que muchos países de //América Latina(CON):=  
 397 UU3: //¿Chile?(PC)  
 398 CH2: Chile, //es un país:=(REP)  
 399 UU3: //¿Dices Chile?(PC)  
 400 CH2: =en vía de desarrollo(REP)  
 401 UU3: Sí sí,(C) vale.(COM)  
 402 CH2: Está mejor que muchos países de América Latina.(CON)  
 403 UU3: Sí,(C) sobre todo los más pobres son como Bolivia, Ecuador, San Salvador(CON) //¿no?(PC) América Central, ¿verdad?(PC)  
 404 CH2: //Sí, esos son los más pobres, sí.(C)  
 405 UU3: Y Perú también(CON), ¿no?(PC)  
 406 CH2: Perú también es pobre, sí.(C)

#### Fragmento 15

Después de que el participante chileno le pregunta a UU3 si trabaja, empiezan a hablar sobre el trabajo en ambos países (343) y la cesantía (369) en Chile. Esto sucede a modo de entrevista donde UU3 le hace preguntas a CH2 sobre temas que tienen que ver con el aspecto socioeconómico de Chile y Latinoamérica. En los turnos 348 y 372 se presentan expresiones que son más bien coloquiales. Se trata de la expresión *¿te fijas?* que en Chile se usa para preguntar a la otra persona si ha entendido lo que se ha dicho y la palabra *cesantía* que es sinónimo de no trabajar. Estos términos o expresiones coloquiales típicas



del país o región en que se desenvuelve CH2, favorecen el aprendizaje de nuevas palabras y ayuda en la adquisición de vocabulario de la participante holandesa.

### Tema 13: Presidente femenino

- 407 UU3: ¡Oye!, ahora tenéis una ministro presidenta.(CON)  
 408 CH2: No es una un ministro.(DES) es la presidenta.(ACL)  
 409 UU3: Sí(C), la presi, ministro presi, uhm::: Sí en Holanda decimos ministro presidente al primer ministro,(ACL) //pero vosotros decíais.  
 410 CH2: //Ah, perfecto.(EMP) Ha sido difícil tener una presidenta mujer para algunos chilenos.(CON)  
 411 UU3: Perdona,(DIS) ¿puedes repetir? (INT)  
 412 CH2: Para algunos chilenos es difícil tener una presidenta mujer.(REP)  
 413 UU3: Esto no ayuda, es siempre la última parte de la frase que se va.(ACL)  
 414 CH2: Es difícil tener una presidenta mujer para algunos chilenos.(REP)  
 415 UU3: ¿Es difícil tener un presidente muy serio?(PC)  
 416 CH2: No,(DES) una presidenta mujer, para algunos chilenos.(ACL)  
 417 UU3: Mujer,(REP) ah(COM) ¿sí?(PC) ¿Para ti o para todos?(INT)  
 418 CH2: A mí me da lo mismo.(EXP)  
 419 UU3: Ok(COM)  
 420 CH2: En general no me importa mucho la política.(EXP)  
 421 UU3: ¿No te importa?(PC)  
 422 CH2: No, no mucho.(C)  
 423 UU3: Porque son todos, cómo decir. ¿Son todos malos y corruptos?(INT)  
 424 CH2: Bueno, no. Bueno, no lo sé. Es difícil generalizar.(DES)  
 425 UU3: Claro,(EMP) ¿pero de qué partida es ella?(INT)  
 426 CH2: Ella es socialista.(CON)  
 427 UU3: Socialista.(REP)  
 428 CH2: Izquierdo.(CON)  
 429 UU3: ¿Tú has votado para ella?(INT)  
 430 CH2: No no no.(DES) No estoy inscrito aún para votar, debería hacerlo.(EXP)  
 431 UU3: ¿Cómo?(INT) Ah,(COM) ¿no has votado?(INT)  
 432 CH2: Yo no voto.(EXP)  
 433 UU3: Ah(COM) ¿no?(PC) ¡Joder!(ASOM)(CCO)  
 434 CH2: Tú no votas si no te inscribes.(ACL)  
 435 UU3: ¿Eh? ¿Cómo?(PC) ¿Perdona?DIS)  
 436 CH2: Muchos jóvenes no se inscriben.(ACL)  
 437 UU3: ¿Puedes escribirlo?(INT) Que no::: el sonido está mal.(ACL)  
 438(chat) CH2: hay que ins9ribirse para votar(REP)  
 439(chat) CH2: muchos jovenes no se inscriben(REP)  
 440(chat) CH2: porque no quieren(ACL)  
 441 UU3: Ah, ok.(COM) No, en Holanda cuando uhm eres legal, uhm recibes un papel en casa y tienes que ir unos cien metros a un local y votar.(DIF)  
 442 UU3: Pero, uhm ¿tantos tienen que viajar mucho para votar o no?(PC)  
 443(chat) CH2: no(DES)  
 444(chat) CH2: están casi al lado de tu casa(CON)  
 445(chat) CH2: jajajajajaajajajajaaj(R)  
 446(chat) CH2: las urnas para votar(ACL)  
 447 UU3: Oh, sois muy ah, ¿cómo decir?(PC)  
 448 CH2: ¿Anti político?(PC) ((risas))(R)  
 449 UU3: No, sí,(C) muy vagos.(CCO)  
 450 CH2: Ah(COM) ((risas))(R) No, para nada.(DES) Debo inscribirme para votar.(EXP)

#### Fragmento 15

Finalmente, se presentan el último tema y subtema que aparece en la conversación: el presidente femenino (407) y el proceso de votar en Chile (429). En esta última parte notamos como UU3 sigue rigiendo la conversación. Continúa haciendo preguntas a CH2 a modo de entrevista y de esta forma demuestra el interés que tiene por aspectos que tienen que ver con la política. La participante holandesa escucha con atención a CH2, pero también aporta a la interacción cuando informa a CH2 como es el proceso de votar

en Holanda. Como ambos participantes comparten rasgos culturales para adquirir información sobre la cultura del otro, podemos calificarlo como una manifestación de CCI.

### **5.3.2 Resumen del análisis de la competencia comunicativa intercultural**

Si consideramos los contenidos culturales y la forma en que estos son expuestos durante la negociación podemos decir que hay presencia de CCI. La mayoría de las preguntas son formuladas por la participante holandesa UU3, quien profundiza los temas y revela tener un interés genuino en descubrir otras perspectivas de fenómenos poco conocidos que forman parte de la cultura del otro. Durante la interacción también se registran preguntas por parte del participante chileno CH2, lo que demuestra que ambos participantes están abiertos al contacto intercultural (Byram: 1997). Sin embargo, es UU3 quien dirige la conversación por expresar la mayor cantidad de palabras y por ser quien más preguntas hace.

Las reacciones por parte de los participantes CH2 y UU3 son bastantes. Según va avanzando la interacción notamos que tanto CH2 como UU3 no se limitan a escucharse, sino que también hacen interrupciones, debaten y opinan sobre los contenidos expuestos. Podemos concluir que en el grupo 2 se da una negociación intercultural enriquecedora por el intercambio que hay de diferentes contenidos culturales. Es notable la medida en que ambos participantes enriquecen el diálogo aportando información sobre el funcionamiento de su propio sistema.

## Resultados

### Análisis cuantitativo de la negociación intercultural

En esta parte hacemos un análisis cuantitativo de las interacciones que se dieron durante la sesión de *Aprender a conocerse mejor*. El análisis se basa en la producción de palabras en el discurso de los nativos y no nativos durante las sesiones y temas clasificados.

Hacemos una comparación entre los dos grupos para presentar cómo se manifiesta la CCI dentro de la interacción.

**Tabla 48: Especificación de palabras por tema grupo 1**

GRUPO 1	PALABRAS			
	UU1	UU2	CH1	Total
<b>Temas chilenos</b>				
El vino chileno	13	68	27	108
La influencia indígena	45	71	333	449
La geografía de Chile	72	106	230	408
El joven chileno	194	234	746	1174
Presidente femenino	1	31	220	252
Comida típica chilena	4	83	79	166
La identidad del chileno	54	46	495	595
<b>Temas holandeses</b>	<b>UU1</b>	<b>UU2</b>	<b>CH1</b>	<b>Total</b>
La marihuana legal	9	3	45	57
La gente reventada	1	1	27	29
El equipo naranja	2	2	23	27
La religión protestante	25	80	66	171
La frialdad europea	14	62	66	142
Los molinos de viento	18	9	8	35
El invierno	4	5	3	12
El coffee shop	9	19	37	65
Domkerk Utrecht	22	15	15	52
El queso holandés	16	3	7	26
Los tulipanes	8	2	0	10
Los zuecos	42	28	73	143
La multiculturalidad	59	0	184	243
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>868</b>	<b>2684</b>	<b>4164</b>

**Tabla 49: Especificación de palabras por tema grupo 2**

GRUPO 2	PALABRAS		
	UU3	CH2	Total
<b>Temas chilenos</b>			
Conocidos chilenos	100	1	101
Las lenguas indígenas	16	18	34
El machismo	64	12	76
La geografía de Chile	256	229	485
La cultura chilena	225	265	490
La familia	290	115	405
La universidad	339	136	475
El trabajo	192	310	502
Presidente femenino	83	84	167
<b>Temas holandeses</b>	<b>UU3</b>	<b>CH2</b>	<b>Total</b>
La geografía de Holanda	109	77	186
Domkerk Utrecht	29	3	32
Herenhuizen	127	11	138

La música holandesa	187	96	283
<b>Total</b>	<b>2017</b>	<b>1357</b>	<b>3374</b>

Según los datos de tablas 48 y 49, «El joven chileno» parece ser el tema más interesante o al menos es el que generó más interacción. Ambos grupos mantuvieron una larga conversación al tratar este tema y participaron más en esta negociación. Las palabras usadas por participante afirman este hecho. En total expresaron un máximo de 1174 palabras en grupo 1 y un máximo de 1382 palabras en grupo 2 si sumamos los temas «La familia», «La universidad» y «El trabajo».

En cuanto al tema que generó menos interacción, de acuerdo a las palabras dedicadas a la negociación, es difícil determinar uno en particular debido a la diferencia que hay entre los dos grupos en cuestión de temas. El tema que menos interacción generó en grupo 1 fue el tema «los tulipanes» y para el grupo 2 fue el tema «Domkerk Utrecht». Lo que los temas con menos interacción sí tienen en común es que ambos son temas holandeses.

En el primer grupo se presentan en total 7 temas chilenos y 13 temas holandeses y en el segundo grupo 9 temas chilenos y 6 temas holandeses. En cuanto a la tarea de los grupos, vemos que el grupo que realizó un trabajo más productivo en términos de negociación intercultural, fue el grupo 2, cuya sesión aparece en la segunda transcripción. A pesar de haber tenido problemas técnicos, ambos participantes en esta sesión dedicaron tiempo a diferentes medios para profundizar los temas y supieron aprovechar la interacción.

Además de concentrarse en el diálogo oral, los participantes del grupo 2 también dedicaron tiempo al diálogo escrito mediante el chat e intercambiaron fragmentos audiovisuales para reforzar y profundizar más el tema.

En cuanto a la producción de palabras, los resultados de la tabla 50 demuestran claramente que se expresan más palabras en el grupo 1. Sin embargo, si enfocamos estos resultados a nivel de grupos, encontramos contrastes valiosos que nos llevan a reflexionar sobre el tema desde diferentes perspectivas. El conteo de las palabras producidas por los participantes nativos y no nativos y la suma de las mismas, presentan un resultado interesante: el grupo 1 es el que produce más palabras en total y no el grupo 2 como era de esperarse (tabla 51). Observamos que es la participante nativa CH1 de grupo 1 quien habla más que el participante nativo CH2 de grupo 2. La explicación del resultado de la producción de palabras es probablemente por la cantidad de preguntas que hacen las participantes no nativas a CH1. Además, cuando las participantes no nativas presentan los

temas referentes a su propio país. Más bien tratan los temas brevemente, demostrando de esta forma una falta de conocimiento de la propia cultura.

**Tabla 50: Total de palabras por participante.**

GRUPO 1		GRUPO 2	
Participante	Palabras	Participante	Palabras
CH1	2684	CH2	1357
UU1	612	UU3	2017
UU2	868	<b>Total</b>	<b>3374</b>
<b>Total</b>	<b>4164</b>		

En la producción de palabras por parte de las participantes no nativas notamos que la participante no nativa UU3 del grupo 2 es la que más palabras produce en su discurso oral en comparación con las no nativas UU1 y UU2 en grupo 1. En el análisis de las transcripciones notamos que la participación de la participante no nativa UU3 se da en mucho mayor grado e intensidad. No solo muestra interés en la cultura del otro por medio de preguntas. También es la participante no nativa que más profundiza los temas y quien mayor conocimiento de la propia cultura demuestra.

Cuando contamos la cantidad de palabras que se dedicaron a los temas vemos que la cantidad de turnos de habla es más alta en el grupo 2 (tabla 51).

**Tabla 51: Total de palabras por participante.**

GRUPO 1		GRUPO 2	
Participante	Turnos de habla	Participante	Turnos de habla
CH1	129	CH2	239
UU1	91	UU3	195
UU2	111	<b>Total</b>	<b>434</b>
<b>Total</b>	<b>331</b>		

Este resultado contrasta con el número de palabras que se expresan en grupo 2 debido a que el total de palabras es más bajo en comparación con el grupo 1 (tabla 52). Esto se debe a la composición del grupo 2 que consiste en dos participantes (UU3 y CH2) comparado con el grupo 1 en el que participan tres (UU1, UU2, CH1).

**Tabla 52: Promedio de palabras y turnos de habla por participante.**

Categoría	Grupo 1			Grupo 2	
	UU1	UU2	CH1	UU3	CH2
Palabras	612	868	2684	2017	1357
Turnos de habla	91	111	129	195	239
Promedio	6,7	7,8	8,1	10,3	5,6

Que un participante tenga más turnos de habla no significa que automáticamente sea el más activo en la interacción. En el grupo 1 notamos que la no nativa UU2 tiene más o menos el mismo número de palabras por turno de habla que la nativa CH1 (una diferencia de apenas 0,3). Sin embargo, hay que remarcar que UU2 ríe muchas veces durante sus enunciados (48 veces en toda la interacción). En 25 turnos de habla empieza sus enunciados con confirmaciones como *ah, sí, ok, vale* y en 5 ocasiones hace uso de una repetición. Es muy probable que por esta razón su número de palabras por turno de habla sea mucho menos. Cuando comparamos los dos grupos notamos que la no nativa UU3 es la participante que más contribuye a la interacción. UU3 tiene el número más alto de palabras por turno de habla. Esto se debe a las preguntas que hace al participante nativo CH2 y las opiniones, descripciones, explicaciones e información amplia que UU3 da durante la conversación.

En lo que se refiere la competencia comunicativa intercultural constatamos que, aunque se difiera por grupo, son las participantes holandesas quienes más interés muestran en la cultura del otro (tabla 53). En el grupo 1 se nota que la hablante nativa CH1, a diferencia del hablante nativo CH2 del grupo 2, no muestra mucho interés en las participantes holandesas y su cultura, porque no trata de profundizar en los temas referentes al país de las no nativas. En cambio, las participantes holandesas sí muestran una actitud de interés en la cultura de CH1 o las ideas que tiene el hablante nativo sobre los contenidos culturales de Holanda. Tanto UU1 como UU2 muestran tener competencias interculturales. Sin embargo, si comparamos los datos de las no nativas notamos un mayor grado de interés en el grupo 2 por parte de la participante holandesa UU3. En el grupo dos ha habido más interacción y profundización en el intercambio de contenidos culturales. Sin embargo, notamos un mayor desarrollo de competencia intercultural en la participante UU3 por ser la no nativa que más ha profundizado los temas mostrando un mayor interés no solamente por la cultura del otro sino también por compartir una mayor cantidad de conocimiento y experiencias. Cuando las participantes holandesas UU1 y UU2 presentan temas holandeses, no profundizan tanto los temas como lo hace UU3 en grupo 2. Además de mostrar interés en profundizar los temas, UU3 es la participante no nativa que más habilidad ha demostrado en manejar nuevos conocimientos y que mayor conciencia cultural crítica ha mostrado en comparación con UU1 y UU2. Si comparamos

las dos participantes holandesas del grupo 1, notamos una diferencia en la muestra de comprensión y entendimiento. Según los datos constatamos que UU2 es la participante no nativa que más habilidad ha demostrado en manejar los nuevos conocimientos. En lo que se refiere al grado de conocimiento por parte de los hablantes nativos, constatamos una mayor expresión de aclaraciones por parte de CH2. La participante CH1, a su vez, ha contribuido más en compartir sus experiencias – a veces por medio de anécdotas personales – dentro de la cultura chilena. Además, ha demostrado tener mayor conciencia cultural crítica en comparación con CH2.

**Tabla 53: Especificación de estrategias en relación con la CCI de los estudiantes durante la interacción.**

Competencia	Abreviaturas y significado		Grupo 1				Grupo 2		
			total	UU1	UU2	CH1	total	UU3	CH2
<b>Actitud</b>	<b>INT</b>	Mostrar interés (hacer preguntas pedir información/aclaración/especificación)	58	25	18	15	93	57	36
<b>Conocimiento</b>	<b>CON</b>	Compartir conocimiento	48	13	5	30	61	30	31
	<b>ACL</b>	Aclarar o especificar	28	6	13	9	62	17	45
	<b>EXP</b>	Compartir experiencias	30	-	2	28	30	16	14
<b>Habilidad de interpretación y relación</b>	<b>REL</b>	Interpretar y relacionar	2	-	2	-	4	3	1
<b>Habilidad de descubrimiento e interacción</b>	<b>COM</b>	Mostrar comprensión/ entendimiento	29	6	16	7	60	41	19
	<b>EMP</b>	Mostrar empatía	6	-	4	2	11	5	6
<b>Conciencia cultural crítica</b>	<b>CCP</b>	Hacer críticas de la cultura propia	23	-	2	21	1	0	1
	<b>DES</b>	Mostrar desacuerdo	13	1	2	10	14	2	12
	<b>DIF</b>	Contrastar diferencias	4	-	1	3	13	8	5
	<b>CCO</b>	Hacer críticas de la cultura del otro	4	-	-	4	2	2	0

En la tabla 54 podemos observar la compilación de datos de las estrategias de cortesía positiva verbal y no verbal que usaron los participantes para contribuir al desarrollo de una interacción agradable entre ellos.

En el análisis de cortesía verbal y no verbal constatamos que las participantes holandesas en ambos grupos adoptan el estilo interactivo de los hablantes nativos. Durante la interacción hacen uso de repeticiones, petición de confirmación y responden con

diferentes enunciados de afirmación positiva cuando el hablante nativo la pide. De esta forma dan a conocer que comparten el punto de vista del hablante nativo. De las participantes no nativas es UU3 en el grupo 2 quien más repeticiones ha usado durante la interacción. Si comparamos los dos nativos notamos un mayor uso de repeticiones en el participante nativo CH2 del grupo 2. Otra estrategia que las participantes no nativas usan para atenuar sobre todo cuando hacen una aclaración es a través de formas indirectas como *creo que, pienso que, en realidad* para dar su opinión. De modo que tratan de evitar los actos contra la imagen y contribuyen al refuerzo de la imagen positiva del interlocutor. Las participantes holandesas son también las que más han tratado de atenuar lo que dicen para mostrar empatía hacia la otra cultura por medio de actos fáticos como la risa y la sonrisa. Sin embargo, notamos una mayor cantidad de risas en el grupo 1 por parte de las participantes no nativas UU1 y UU2. En lo que se refiere al uso de confirmación como muestra de cortesía verbal notamos una mayor expresión de preguntas y confirmaciones por parte de la hablante no nativa UU3.

**Tabla 53: Especificación de estrategias de cortesía verbal y no verbal expresada por los estudiantes durante la interacción.**

Abreviaturas y significado		Grupo 1				Grupo 2		
		total	UU1	UU2	CH1	total	UU3	CH2
Agradecimientos	<b>AGR</b>	0	-	-	-	0	0	0
Manifestar sorpresa	<b>ASOM</b>	7	4	5	2	5	5	0
Hacer bromas	<b>B</b>	4	-	1	3	1	1	0
Confirmar lo dicho	<b>C</b>	68	24	25	19	83	52	31
Hacer cumplidos	<b>CUMP</b>	2	-	1	1	3	3	0
Pedir disculpas	<b>DIS</b>	2	-	2	-	17	13	4
Mitigar (atenuación)	<b>MIT</b>	11	3	4	4	2	1	1
Pedir confirmación	<b>PC</b>	39	14	15	10	63	49	14
Risa	<b>R</b>	90	30	31	29	15	7	8
Hacer repeticiones	<b>REP</b>	29	14	13	2	37	12	25



## Conclusión

En este estudio hemos investigado en qué medida se manifiesta la CCI entre dos grupos que participaron en el entorno de videocomunicación y qué estrategias usan los participantes en la negociación de contenidos interculturales enfocando en las competencias interculturales de Byram (1997). Lo que hemos analizado es la primera y la segunda parte de la tarea *Aprendiendo a conocerse mejor* en la que participaron estudiantes holandeses y chilenos.

En ambas interacciones se habla de los diferentes aspectos culturales de cada país. La sola presencia del hablante nativo implica más conocimientos culturales y mayor exposición a la lengua meta. Estas dos primeras partes de la tarea no solamente han permitido a las participantes no nativas mejorar su dominio de la lengua meta, sino que también ha contribuido al desarrollo de su CCI.

La videocomunicación tiene muchas ventajas porque ofrece diferentes oportunidades para intercambiar contenidos culturales, profundizar los temas y desarrollar la CCI de los participantes. El entorno virtual contribuye a la interacción de ambos grupos en diferentes formas; por medio de la aplicación del chat ha facilitado aclaraciones escritas y ha hecho posible el intercambio de fragmentos audiovisuales para afirmar y enriquecer los contenidos culturales. Este medio ha favorecido ambas interacciones, pero también ha causado daño y ha traído frustraciones para los participantes cuando han surgido problemas técnicos como ha sucedido en grupo 2.

En lo que se refiere a los roles o la relación que hay entre los participantes en cada grupo notamos que ambos hablantes nativos facilitan el aprendizaje y contribuyen al desarrollo de la CCI. Ambos participantes chilenos enseñan nuevas expresiones y palabras – como *pololo, pillo, mapuches, minga* (grupo 1) y *cueca, cazuela, cesantía, ¿te fijas?* (grupo 2) – dando su explicación cultural a las participantes holandesas.

De los resultados que hemos encontrado podemos concluir que el grupo 2 es el que más desarrolla la CCI en el entorno virtual. Esto se debe al notable interés que tiene el participante nativo CH2 por saber más sobre la cultura holandesa en comparación con la participante nativa CH1 del grupo 1. La participante no nativa UU3 también tiene la misma actitud del nativo CH2 de mostrar interés. Esto se nota no solamente en la cantidad de preguntas que hace a CH2 para adquirir más conocimiento de la otra cultura,

sino que también trata de profundizar por medio de explicaciones culturales los temas referentes a su propio país.

Los resultados dan una idea de cómo los participantes muestran su competencia intercultural y cómo las participantes holandesas muestran mayor interés en la cultura del otro que los participantes chilenos. Por medio de estrategias de cortesía positiva verbal y no verbal que forman parte del estilo de interacción de los hablantes nativos, las participantes holandesas han logrado no solamente fomentar una interacción agradable entre ellos, sino también a desarrollar una relación interpersonal.

Hemos observado que la presencia de un hablante nativo lleva a las participantes holandesas a adquirir más conocimiento cultural y en cierta forma también a mejorar el uso de la lengua meta. Esta investigación de competencia comunicativa intercultural, en la que los aprendices de español como lengua extranjera entran en contacto con otra cultura, podría ser útil para la enseñanza de idiomas. Se debe realizar más investigaciones que puedan contribuir a mejorar la calidad de la nueva enseñanza de una lengua extranjera que ofrece este medio, ya que puede ser provechoso utilizarlo en la enseñanza de idiomas extranjeros. Espero que este estudio estimule el interés en la aplicación de nuevos medios innovadores que hacen posible la interacción auténtica para un mejor dominio del idioma extranjero.

## Bibliografía

- Aventín Fontana, A. (2005). El texto literario y la construcción de la competencia literaria en E/LE. Un enfoque interdisciplinario. *Espéculo, Revista de estudios literarios, Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/especulo/numero29/textele.html>
- Baralo, M. (2002). Mestizaje e interculturalidad en la variación diatópica y su incidencia en ELE. En Pérez Gutiérrez, M. & Coloma Maestre, J. (Eds.), *El español, lengua del mestizaje y la interculturalidad*, ASELE, pp.152-164. Recuperado de [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/asele/pdf/13/13\\_0152.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/13/13_0152.pdf)
- Belz, J. A. (2003). Linguistic perspectives on the development of intercultural competence in telecollaboration, *Language Learning & Technology*, 7(2), pp.68-99. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/46956844.pdf>
- Byram, M. (1997). *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Inglaterra: Multilingual Matters.
- Caballero Díaz, C. (2005). Pragmática e interculturalidad en la enseñanza de E/LE. Las estrategias de cortesía en los manuales E/LE. *Biblioteca virtual redELE*, 4(2), pp.1-145. Recuperado de <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/75985>
- Cenoz Iragui, J. (2004). El concepto de competencia comunicativa. En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/Lengua extranjera*, pp.449-465. Madrid: Sociedad General Española de Librería.
- Escandell Vidal, M.V. (2004). Aportaciones de la pragmática. En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/Lengua extranjera*, pp.179-197. Madrid: Sociedad General Española de Librería.
- Félix-Brasdefer, J.C. (2004). La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera, en Bravo, D. & Briz Gómez, A. (Eds.), *Pragmatica sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 15, pp.285-299.
- Garrido, C. & Álvarez, I. (2006). Language teacher education for intercultural understanding, *European Journal of Teacher Education*, 29(2), pp.163-179. doi:10.1080/02619760600617342
- Guillén Díaz, C. (2005). Los contenidos culturales. En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/Lengua extranjera*, pp.835-851. Madrid: Sociedad General Española de Librería.

- Gutiérrez Ordóñez, S. (2004). La subcompetencia pragmática. En Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/Lengua extranjera*, pp.533-551. Madrid: Editorial SGEL.
- Hara, N. & King, R. (1999). Students' Frustrations with a Web-Based Distance Education Course. *First Monday: Peer Reviewed Journal on the Internet*, 4(12). Recuperado de <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/710>
- Haverkate, H. (2004). El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. En Bravo, D. & Briz, A. (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, pp.55-65. Barcelona: Editorial Ariel.
- Haverkate, H. (2006). *Zou ik misschien toch nog eventjes een klein vraagje mogen stellen? Nederlandse omgangsvormen in intercultureel perspectief. De rol van beleefdheid in onze taal en cultuur*. Amsterdam: Rozenberg Publishers.
- Iglesias Casal, I. (2000). Diversidad cultural en el aula de E/LE. La interculturalidad como desafío y como provocación, en Actas del 8º Congreso Internacional ASELE, El español como lengua extranjera: del pasado al futuro, Oviedo, pp.463-472.
- Jauregi, K., Canto, S. & Ros, C. (2006). La interculturalidad a través de la videoconferencia, en Actas del 16º Congreso Internacional ASELE, *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera*, pp.749-760. Oviedo: Ediciones de la Universidad de Oviedo, Servicio de Publicaciones.
- Jauregi, K. & Bañados, E. (2008). Virtual interaction through video-web communication: a step towards enriching and internationalizing language learning programs, *ReCALL*, 20(2), pp.183-207.
- Kaluf, C. (2005). *Diversidad cultural: materiales para la formación docente y el trabajo de aula*, 3, Santiago: OREALC/UNESCO
- Mato, Daniel. (2009). *Instituciones Interculturales en educación superior en América Latina*, Caracas, UNESCO-IESALC.
- Miquel López, L. (1997). Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español, *Red ELE*, (2). Pp. 1-25.

- Miquel López, L. (2004): La subcompetencia sociocultural, en Sánchez Lobato, J. & Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua/Lengua extranjera*, pp.511-532. Madrid: Editorial SGEL.
- Müller-Hartman, A. (2000). The roles of tasks in promoting intercultural learning in electronic learning networks. *Language Learning & Technology*, 4(2), pp.129-147.
- Müller-Hartman, A. (2006). Learning how to teach intercultural communicative competence via telecollaboration: a model for language teacher education. En Belz, J.A. & Thorne, S.L. (Eds.), *Internet-mediated Intercultural Foreign Language Education*, AAUSC, pp.63-84.
- Müller-Jacquier, B. (2000). Linguistic Awareness of Cultures: Grundlagen eines Trainingsmoduls, en Boslten, J. (Ed.), *Studien zur sozialen Unternehmenskommunikation*. Leipzig: Popp, pp.20-49.
- O'Dowd, R. (2005). Negotiating Sociocultural and Institutional Contexts: The Case of Spanish-American Telecollaboration. *Language and Intercultural Communication*, 5(1), pp.40-56.
- O'Dowd, R. (2006). The use of videoconferencing and E-mails as Mediators of Intercultural Student Ethnography. En Belz, J.A. & Thorne, S.L. (Eds.), *Internet-mediated Intercultural Foreign Language Education*, AAUSC, pp.86-120.
- O'Dowd, R. & Ritter, M. (2006). Understanding and Working with 'Failed Communication' in Telecollaborative Exchanges. *CALICO Journal*, 23(3). doi:[10.1558/cj.v23i3.623-642](https://doi.org/10.1558/cj.v23i3.623-642)
- O'Dowd, R. (2007). Evaluating the outcomes of online intercultural exchange. *ELT Journal*, 61(2), pp.144-152. doi:[10.1093/elt/ccm007](https://doi.org/10.1093/elt/ccm007)
- Payne, J.S. & Ross, B.M. (2005). Synchronous CMC, Working Memory, and L2 Oral Proficiency Development. *Language Learning & Technology, Chatrooms as Conversation Simulators*, 9(3), pp.35-54.
- Robles Ávila, S. (2003). Lengua y cultura y cultura en la lengua: la publicidad como herramienta didáctica en la clase de E/LE. En Pérez Gutiérrez, M. & Coloma Maestre, J. (Eds.), *El español, lengua del mestizaje y la interculturalidad*, ASELE, pp.720-730.
- Sadler, R. (2007). Computer-mediated Communication and a Cautionary Tale of Two Cities, *CALICO Journal*, 25(1), pp.11-30.

- Schneider, J. & Von der Emde, S. (2006). Conflicts in cyberspace: from communication breakdown to intercultural dialogue in online collaborations. En Belz, J.A. & Thorne, S.L. (Eds.), *Internet-mediated Intercultural Foreign Language Education*, AAUSC, pp.178-206.
- Sercu, L. (2002). Autonomous Learning and the Acquisition of Intercultural Communicative Competence: Some Implications for Course Development. *Language Culture & Curriculum*, 15(1), pp.61-74.
- Shekary, M. & Tahririan, M.H. (2006). Negotiation of Meaning and Noticing in Text-Based Online Chat. *The Modern Language Journal*, pp.557-573.
- Shin, D. (2006). ESL students' computer-mediated communication practices: context configuration. *Language Learning & Technology*, 10(3), pp.65-84.
- Shomoossi, N., Moinzadeh, A., & Ketabi, S. (2007). Web-based English Language Teaching: Preconceptions from university teachers in Iran. *Iranian Journal of Language Studies*, 1(4), pp.249-266.
- Smith, B. (2004). Computer-mediated negotiated interaction and lexical acquisition. *Studies in Second Language Acquisition*, 26, pp.365-398.
- Thorne, S.L. (2003). Artifacts & cultures-of-use in intercultural communication. *Language Learning & Technology*, 7(2), pp.38-67.
- Toyoda, E. (2002). Categorization of text chat communication between learners and Native Speakers of Japanese. *Language Learning & Technology*, 6(1), pp.82-99.
- Tudini, V. (2007). Negotiation and Intercultural Learning in Italian Native Speaker Chat Rooms. *The Modern Language Journal*, 91, pp.577-601.
- Vacas Hermida, A. & Benavente, J.C. (2002), Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje del español. *Tierra Abierta*. Recuperado de <http://www.tierradenadie.de/articulos/intercultural.htm>
- Vandergriff, I. (2006). Negotiating common ground in computer-mediated versus face-to-face discussions. *Language Learning & Technology*, 10(1), pp.110-138.

## **Anexo**

### **Anexo 1: Transcripciones**

#### **1.1. Grupo 1**

#### **1.2. Grupo 2**