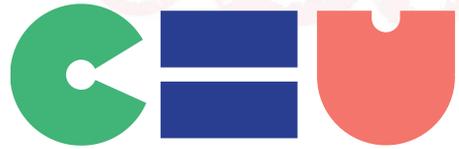
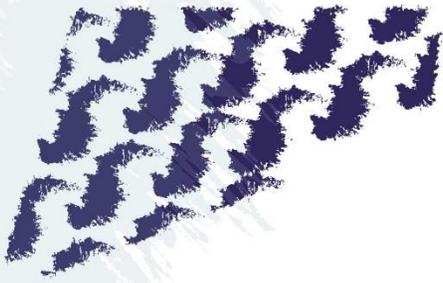


CULTURE is YOU

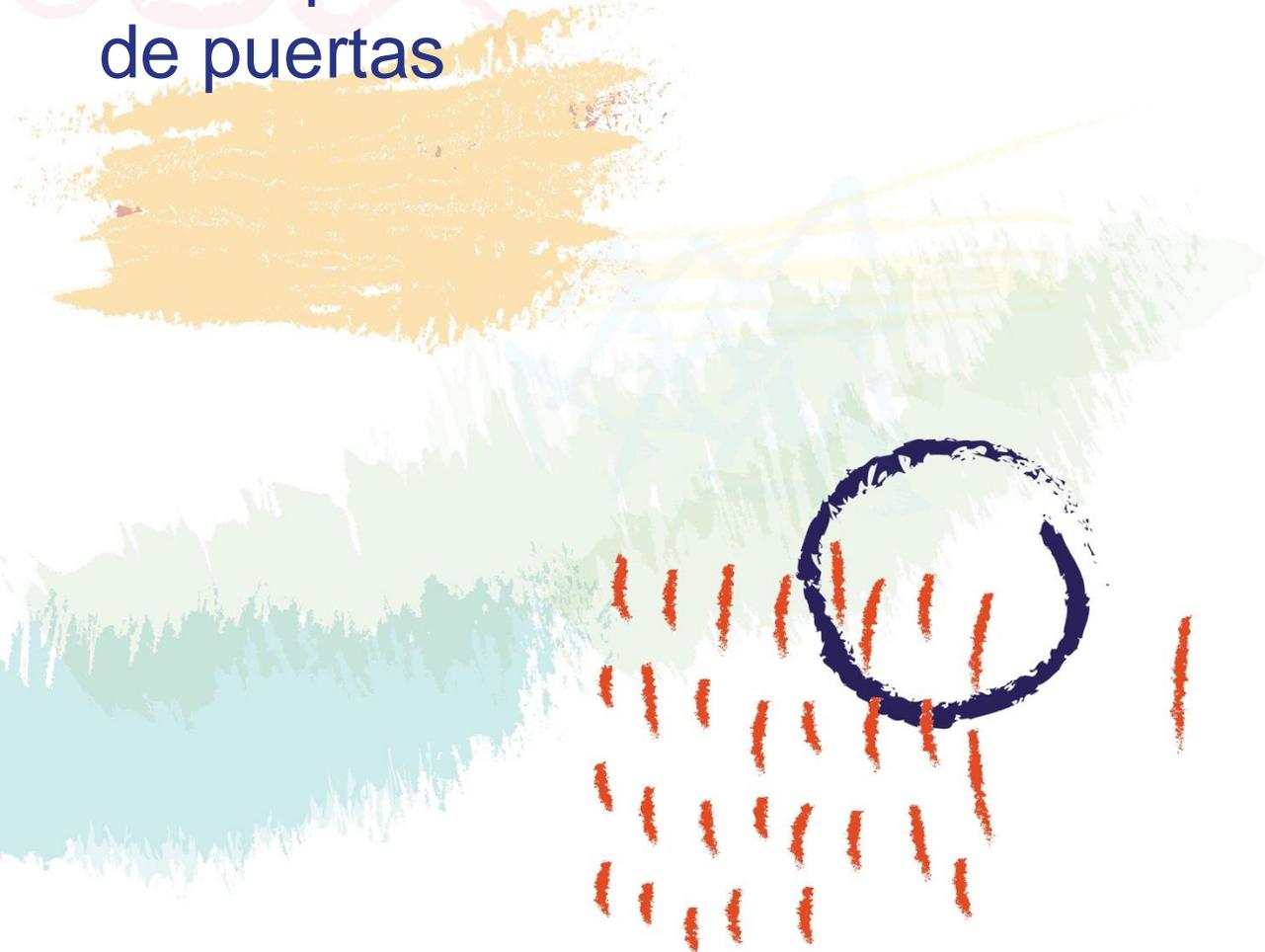


PROJECT NUMBER 2021-2AT01-KA220-ADU-00049580



Unidad 10:

La etiqueta cultural como abridor de puertas



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or OeAD-GmbH. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

10 La etiqueta cultural como abridor de puertas

10.1 Introducción

"No se puede no comunicar" (Paul Watzlawick): esta cita de un famoso experto en comunicación austriaco expresa exactamente lo que queremos enseñarle en esta unidad de aprendizaje: La importancia de la comunicación no verbal. Pero también el conocido dicho "Otros países, otras costumbres" será tema de estas páginas: Porque los modales, desde los saludos hasta la correspondencia, pueden variar mucho de un país y de una cultura a otra. Entonces, ¿cómo se pueden hacer que los encuentros interpersonales sean placenteros y respetuosos?

Desarrollar la comprensión, la tolerancia y las habilidades interculturales a través de la exposición a diferentes costumbres. De esto se trata esta sección. Mejore su etiqueta intercultural aprendiendo sobre los valores, principios, comportamientos, lenguaje corporal, reglas de comunicación y códigos de vestimenta de otras culturas.

En este módulo, verá lo siguiente:

- El término lenguaje corporal y gestos
- La importancia del lenguaje corporal para los procesos de comunicación.
- Los valores fundamentales de la UE
- Los principios de igualdad de género
- La importancia de la integración dentro de la Unión Europea.
- Los diferentes comportamientos dentro de la UE
- Las principales reglas culturales de saludo en la UE
- Las normas culturales más importantes en materia de ropa casual y de negocios dentro de la UE.
- Las reglas culturales más importantes para la comunicación escrita en la UE.

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

10.2 El lenguaje corporal en la UE

Seguro que te habrás dado cuenta de que una sonrisa amable, una mirada atenta o un apretón de manos firme pueden dejar una impresión muy positiva sin un solo intercambio de palabras. Por otro lado, evitar el contacto visual, cruzarse de brazos o bostezar puede dar la impresión de rechazo o inseguridad.

Estas señales forman parte del lenguaje corporal y son parte esencial de nuestra comunicación.

Pero ¿qué es realmente el lenguaje corporal?

El lenguaje corporal incluye, por ejemplo, una mirada concentrada, un apretón de manos seguro, una postura encorvada, un movimiento de cabeza, una "cara de póquer" en blanco y mucho más. Estas expresiones se pueden dividir en gestos (movimientos corporales), posturas y expresiones faciales.



Definición

El lenguaje corporal es una **forma antigua de comunicación no verbal** en la que utilizamos la postura, los movimientos corporales (gestos) y las expresiones faciales (expresiones faciales) para comunicarnos. En cuestión de segundos juzgamos a los demás y decidimos si nos gustan o no en función de su lenguaje corporal.

Have you ever wondered how important body language is in our communication?

It is hard to overestimate the importance of non-verbal communication. Some call it a universal language, others a secret code. What is certain is that **even when you think you are not saying**

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.

anything, you are constantly communicating through your clothing, posture, gestures, and facial expressions. The body is never silent.

Did you know that only about **5 per cent of your overall impression** is determined by **the words** you speak? You communicate 95 per cent with your tone of voice, your intonation and your dialect, as well as your speed of speech, appearance and body movements.

You can use positive body language in a targeted way by:

- Looking the other person in the eye
- Nodding and making small gestures of agreement
- Turning your face and upper body towards your counterpart
- Using gestures that reinforce what you are saying
- subtly mirroring the other person's body language

Nota

La forma más atractiva de lenguaje corporal es una sonrisa amistosa. Una sonrisa indica apertura, simpatía, familiaridad e interés hacia la otra persona.

Por otro lado, debes evitar:

- un apretón de manos débil
- gestos exagerados
- brazos cruzados
- una postura encorvada
- arrugar la nariz
- mirando hacia el suelo
- el giro de los ojos
- cejas arqueadas

Importante

Antes de viajar a otro país, familiarícese siempre con las diferencias culturales en el lenguaje corporal. Por ejemplo, mantener contacto visual puede interpretarse como confianza en una cultura, pero como confrontación en otra.

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.

10.3 Principios comunes de etiqueta

Como comunidad de 27 países europeos, la UE es también una **comunidad de valores**. Esto significa que los países miembros comparten un conjunto común de valores y principios.

Echemos un vistazo más de cerca a los valores de la UE.

La Unión Europea ha definido valores comunes para promover la paz y la seguridad, el desarrollo sostenible y el comercio justo, la erradicación de la pobreza y la protección de los derechos humanos, así como la solidaridad y el respeto mutuo entre los estados miembros. Éstos forman la base de la Unión transnacional:

- **Respeto a la dignidad humana**
La dignidad humana siempre debe ser protegida y respetada.
- **Libertad**
La libertad permite a las personas viajar y trabajar libremente dentro de la UE. También incluye el respeto a la vida privada, la libertad de pensamiento, la libertad de religión, la libertad de reunión, la libertad de expresión y la libertad de información.
- **Democracia**
Todos los ciudadanos de la UE tienen derecho a votar y a presentarse a las elecciones.
- **Igualdad**
La igualdad establece la igualdad de derechos de todas las personas ante la ley, incluido el principio de igual remuneración por igual trabajo para hombres y mujeres.
- **Imperio de la ley**
Las actividades de la UE se basan en tratados acordados voluntaria y democráticamente por los Estados miembros.
- **Respeto de los derechos humanos**
La Carta de Derechos Fundamentales de la UE garantiza los derechos humanos, como el derecho a la protección de datos personales y el derecho de acceso a la justicia.

La igualdad de género también es una cuestión importante en la comunidad europea de valores.

En muchos países existen diferencias en las condiciones de vida social y en los roles sociales entre mujeres y hombres. Pero ¿cuáles son las razones de estas desigualdades?

Dato

Las diferencias entre hombres y mujeres no se deben a desigualdades naturales y biológicas sino a procesos de socialización específicos de género. Esto significa que las desigualdades en el acceso, por ejemplo, a la educación, los recursos y el trabajo, son creadas por causas sociales.

¿Sabía usted que?

- ¿Sólo el 1 por ciento de las mujeres en el mundo poseen tierras?
- ¿Las mujeres en Alemania todavía ganan aproximadamente un 18 por ciento menos que los hombres?
- ¿La violencia contra las mujeres es la mayor injusticia de género en Europa?
- ¿Las mujeres ganan sólo una décima parte de los ingresos del mundo?

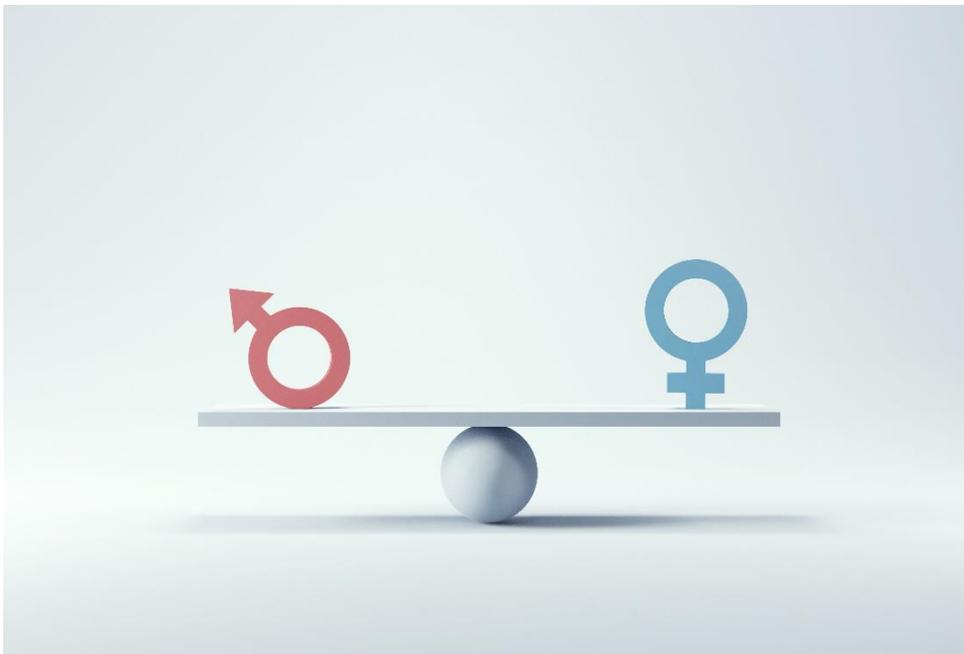
Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.

Esto pone de relieve la importancia de promover la igualdad de género en todos los ámbitos, ya sea reduciendo la pobreza, promoviendo la salud, fortaleciendo la protección y el bienestar de las niñas y las mujeres, proporcionando acceso a la educación o ampliando la libertad económica de las mujeres.

Nota

La igualdad de género significa que hay igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida. Esto incluye, por ejemplo, que mujeres y hombres tengan igual acceso a puestos de liderazgo y educación superior.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio de la Unión Europea y está consagrada en la Carta de Derechos Fundamentales de la UE.



La **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible** establece estos objetivos para la igualdad de género. Las mujeres y los hombres deben ser iguales en la sociedad y deben eliminarse todas las formas de discriminación.

Relevancia Práctica

The EU aims to end all forms of violence against women and to ensure women have equal access to economic resources, health services and leadership positions.

La integración también juega un papel importante en la Unión Europea. Pero ¿qué es la integración?

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

Definición

El término "integración" proviene del vocablo latino "integratio", que significa restauración de un todo. En la Unión Europea, se refiere a unión o unificación.

La integración europea se refiere a los vínculos y **la convergencia políticos, económicos, culturales y sociales** entre los países europeos. Económicamente, esto se logra, por ejemplo, reduciendo los aranceles y creando mercados transfronterizos. La integración política se logra uniendo a los estados a través de tratados. La integración cultural se produce a través del intercambio y la fusión intercultural, y la integración social a través de contactos transnacionales entre actores de la sociedad civil.

¿Por qué es tan importante la integración de la UE?

- Ayuda a garantizar la paz.
- Aumenta la prosperidad material.
- Une a las sociedades transnacionales.
- Crea una identidad europea.

Como una de las regiones preferidas para la inmigración, la UE se ha enfrentado durante muchos años a elevados flujos migratorios y de refugiados. Se trata de un desafío político y social que debe abordarse mediante **políticas de inmigración e integración bien gestionadas**.

Se están implementando numerosos planes de acción y proyectos para garantizar el trato justo y la integración de los inmigrantes en la UE. Entre ellas se incluyen medidas de integración previas a la salida y a la llegada, cursos de integración e iniciativas educativas, integración en el mercado laboral y campañas de participación activa y de inclusión social.

Nota

El objetivo de una integración exitosa reside siempre en la convivencia respetuosa, la responsabilidad compartida y la aceptación mutua.

10.4 Comportamiento en la UE: diferente pero muy similar

¿Alguna vez te has encontrado en una situación en la que te enfrentaste a costumbres desconocidas o no sabías cómo comportarte con personas de otras culturas?

Al tratar con personas de diferentes orígenes culturales, es importante tener la mente abierta y poder actuar de acuerdo con la situación. Aquí encontrará ejemplos de diferentes comportamientos en la UE y consejos sobre cómo desarrollar sus habilidades interculturales.

Otros países, otras costumbres: probablemente hayas oído este dicho antes.

La comunicación y el intercambio interpersonal siempre tienen éxito cuando los participantes se entienden. Sin embargo, en lugar de interpretar el comportamiento de los demás basándose en sus

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

propios puntos de vista y expectativas, es aconsejable conocer el trasfondo cultural y comprender las formas básicas de comportamiento y comunicación.

Dato

Mostrar apertura e interés por otros países y culturas y sus experiencias y expectativas. Mostrar tolerancia y respeto por los diferentes comportamientos y demostrar adaptabilidad y competencia intercultural.

El **aprendizaje "transcultural"** también significa prestar atención a las reacciones de la otra persona. Las expresiones faciales y los gestos a menudo revelan lo que es bien recibido y apreciado y lo que es más probable que cause irritación. En caso de duda, es útil simplemente preguntarle a su interlocutor. Señala interés y respeto por la otra cultura.

Veamos algunos ejemplos de comportamiento diferente en la UE.

¿Quieres saber en qué país es mejor ser puntual y en cuál no, o cuál es la mejor manera de dar una buena impresión? A continuación se ofrecen algunos consejos sobre las aduanas en diferentes países de la UE.

- Si bien la **puntualidad** no se toma muy en serio, especialmente en los países del sur como **España, Italia y Francia**, donde es perfectamente aceptable llegar 20 minutos tarde, este no es el caso en los países del norte. Si vas a conocer gente de **Austria, Alemania o el Reino Unido** y quieres causar una buena impresión, será mejor que llegues a tiempo.
- Cuando conoces a alguien por primera vez, ¿a veces no estás seguro de si es de buena educación dirigirte a ellos por su nombre de pila o si es mejor ser casual? Existen diferentes costumbres en diferentes países europeos e incluso en diferentes entornos. **En los Países Bajos** la comunicación es muy amigable y es costumbre dirigirse a las personas por su nombre. **En Grecia**, a la gente también le gusta utilizar la forma de dirección "usted". **En Polonia**, es mejor dirigirse a la gente como "pan" (señor) o "pani" (señora). **En Hungría**, sin embargo, no es tan sencillo. Hay tres formas diferentes de dirigirse a usted, que se utilizan según la distancia y el respeto.
- Si le gustan las **charlas informales**, entonces está en el lugar correcto para hablar con personas de Croacia. A la gente le gusta charlar de forma social e informal cuando se encuentran. Los alemanes, por otro lado, tienden a utilizar las conversaciones triviales como punto de partida de la conversación, pero luego se ponen manos a la obra con bastante rapidez.

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

- **En Suecia, Noruega y el Reino Unido, la cuenta se suele compartir** cuando se sale a comer. En **Italia**, la factura la suele pagar una sola persona en el mostrador. Los menús fijos o bollería tienen un coste extra y las propinas ya están incluidas. Por costumbre, los italianos rara vez dan propina en otros países.



- **La hospitalidad** es muy importante en la República Checa y Polonia. Ya sea que se reúnan en un restaurante o inviten a alguien a su casa, construir relaciones comerciales a largo plazo es muy importante. Se agradece especialmente durante las visitas domiciliarias que se lleve a la mujer algún recuerdo de casa. Evite rechazar comida o bebida. Una degustación simbólica es mejor que un rechazo.

Importante

Sea cual sea el país europeo en el que se encuentre, tenga en cuenta que puede haber expectativas y costumbres específicas que deberá seguir para causar una buena impresión. Investiga la etiqueta y el comportamiento típicos en línea o pregunta a las personas directamente.

10.5 Vivir y trabajar en Europa: las reglas de etiqueta más importantes

El derecho a la libre circulación te ofrece como ciudadano: en la UE la oportunidad de vivir y trabajar en cualquier país de la Unión Europea. Por lo tanto, es esencial lo que se debe y lo que no se debe hacer culturalmente al tratar y comunicarse entre sí. ¿Sabes cómo saludar en Austria o qué es

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

apropiado en España? Si no, aprende los saludos, códigos de vestimenta y reglas de correspondencia más importantes para vivir y trabajar en la UE.

Echemos un vistazo a los saludos utilizados en la UE:

Sólo quien sabe saludarse y dirigirse correctamente puede dar una buena y educada impresión a quienes le rodean. ¿Pero sabes quién saluda a quién y dónde, quién le da la mano o un beso de saludo?

Básicamente, existe una diferencia entre el Norte y el Sur en cuanto a la calidez de los saludos. En los países del norte como Suecia, Finlandia y Noruega los saludos suelen ser frescos, como el clima, mientras que en los países del sur como Italia, España y Portugal los abrazos y los besos suelen ser habituales.



Conocer gente en la **República Checa** suele ser muy informal. Tanto en términos de vestimenta como de conversaciones triviales, la gente es generalmente relajada e informal.

En Polonia, por el contrario, besarse las manos sigue siendo algo común, especialmente entre los hombres mayores. Incluso mantener la puerta abierta, quitarse el abrigo y otras conductas tradicionales siguen presentes en este país.

En Austria todo es posible, desde un abrazo hasta un beso o un apretón de manos. A las personas que se conocen les gusta decir "Hola", mientras que "Grüß Gott" se utiliza para saludar a los extraños.

En España, es apropiado un simple apretón de manos y un saludo formal de "señor" (caballero), "señora" (mujer) o "señorita" (mujer soltera). Los saludos informales suelen incluir un beso en la mejilla o un abrazo, especialmente para las mujeres y dentro de la familia.

En el país de la "dolce vita" (**Italia**) se encuentran a menudo modales muy bulliciosos y enérgicos. La cultura de la conversación se caracteriza por la cercanía física y un mayor volumen de habla.

En Francia, tanto si estás en el supermercado como en una reunión formal, siempre te saludas con "bonjour". También es importante tomarse su tiempo y tener paciencia. A los franceses les gusta hablar y se relajan mucho con el tiempo.

En Suecia siempre puedes dirigirte a todo el mundo con "tú" y su nombre. Incluso en los negocios y en las reuniones formales, se dirige a todos como "usted".

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

¿Se pregunta sobre los códigos de vestimenta cotidianos y de negocios en la UE?

Cada país tiene sus propios códigos de vestimenta, ya sea para la vida cotidiana o para los negocios. Aunque en muchos ámbitos de la vida estos se interpretan con mayor libertad que hace unos años, sigue siendo recomendable conocer los códigos de vestimenta de las diferentes culturas y adaptarse al entorno.

Siempre debes evitar:

- Joyas y accesorios llamativos.
- Ropa que muestre mucha piel, como minifaldas, zapatos abiertos y tirantes finos.

Aunque muchos turistas en España visten ropa informal de vacaciones, los españoles aprecian la buena ropa. Así que deja tus minifaldas, shorts y sandalias en casa cuando estés lejos de la playa. Una apariencia elegante y cuidada causa una buena impresión.

Por ejemplo, para el tiempo libre se usan camisas y pantalones modernos, mientras que los hombres de negocios suelen usar traje oscuro y corbata. Una falda o un vestido funcionan muy bien para las mujeres en ambientes formales. Un código de vestimenta más conservador que parezca moderno y



sofisticado siempre es deseable entre los españoles.

Si desea seguir el código de vestimenta habitual en **Austria**, use traje oscuro, camisa y corbata para las reuniones formales. Para las mujeres, lo ideal es un traje pantalón clásico o un traje con blusa. Para ropa casual, son más apropiados pantalones de algodón, jeans y un polo o blusa. Las zapatillas de deporte también son populares para ropa casual.

En la **República Checa** la gente suele vestir vaqueros y camisetas para el tiempo libre, es decir, ropa más informal. Sin embargo, en el mundo empresarial la apariencia y el estilo también son muy importantes. Para las reuniones es especialmente importante una vestimenta cuidada y bastante

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.

conservadora, que evite los colores llamativos. En general, muestras respeto por tus socios comerciales por tu forma de vestir.

La sencillez y la elegancia en el código de vestimenta son apreciadas al hacer negocios en **Polonia**. Son comunes el traje y corbata para los hombres y el vestido o traje hasta la rodilla para las mujeres. Las joyas modestas son apropiadas. Se deben evitar los colores llamativos, los diseños llamativos y los accesorios ostentosos. En su tiempo libre, a los polacos les gusta vestir ropa informal y a la moda, como en otros países europeos.

Nota

La regla transnacional del código de vestimenta comercial es:

Una elección segura de vestimenta de negocios para un hombre es un traje oscuro, camisa clara y corbata. Las mujeres pueden elegir entre falda con blusa, traje pantalón o vestido.

La comunicación y la expresión no sólo son importantes en las interacciones cara a cara sino también en **forma escrita o electrónica**. Especialmente en el contexto del cambio tecnológico, es importante conocer lo correcto cuando se trata de correo electrónico.

Consejos generales para la correspondencia por correo electrónico:

- Incluya una **línea de asunto clara en su correo electrónico** para que el contenido pueda identificarse claramente antes de abrirlo.
- Utilice una **firma de correo electrónico profesional** que incluya su nombre, puesto o departamento, nombre de la empresa, dirección y número de teléfono de la empresa.
- Utilice **fuentes estándar** y evite los emoticonos y colores brillantes en el texto.
- Haga una **corrección de su correo electrónico** antes de enviarlo. Los errores gramaticales y ortográficos no dan una buena impresión.
- Intente siempre responder los correos electrónicos en **el plazo de un día**. Si no está disponible, utilice un mensaje de fuera de la oficina.

Dato

Su dirección de correo electrónico suele ser la primera impresión que da. Utilice siempre una dirección de correo electrónico profesional con su nombre o el de su empresa y evite apodosos o jergas poco profesionales.

Quizás se pregunte si existe un estilo de comunicación europeo que se debe seguir.

Básicamente, no existe un estilo único que se adapte a todos los países europeos. **En el norte y oeste de Europa, como Alemania, Austria o Francia**, es habitual comunicarse de forma muy directa y relevante. Los correos electrónicos se consideran una forma rápida y sencilla de comunicarse y de ir al grano rápidamente. **En los países más meridionales y orientales, como España, Portugal y Bulgaria**, la gente se toma más tiempo para establecer relaciones. Esto significa que las preguntas sobre el bienestar familiar o los mensajes personales también son habituales en la comunicación escrita.

**Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here. - Error!
Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.**

Dato

Dado que la correspondencia carece de toque personal, puede incluir un enlace a su perfil de LinkedIn en su correo electrónico. Esto les permitirá obtener más información sobre su carrera, habilidades y experiencia.

10.6 Resumen

¿Ha podido desarrollar una conciencia de nuestra comunicación no verbal como una forma importante de transmitir información? Nuestro lenguaje corporal se puede dividir en expresiones faciales y gestos. Puede decirnos mucho sobre nuestros homólogos, especialmente cuando conocemos gente de otras culturas y queremos comunicarnos con colegas de otros países de la UE.

Asimismo, ha aprendido sobre **la Unión Europea como una comunidad de valores y también como una comunidad de países**. Al unirse a la UE, todos los Estados miembros se han comprometido con valores y principios comunes como **el respeto a la dignidad humana, la libertad, la democracia, la igualdad, el Estado de derecho y el respeto de los derechos humanos**. Hemos trabajado duro también **por la igualdad de género**.

La integración se entiende como la fusión o unificación de los estados miembros de la Unión Europea a nivel político, económico, cultural y social y ha adquirido cada vez más importancia, especialmente en los últimos años.

¿Aprendió algo interesante de los consejos sobre cómo comunicarse con sus vecinos de la UE? Ser capaz de comunicarse de manera adecuada y respetuosa con personas de otras culturas, ya sea en conversaciones cara a cara o en correspondencia digital, aumenta sus posibilidades de tener relaciones comerciales y de ocio exitosas. Desarrolla tus habilidades de comunicación intercultural a través de consultas personales o investigaciones en línea y sé consciente de las diferencias culturales entre países. Esto le ayudará a causar una impresión positiva en personas de toda Europa y **le abrirá puertas a culturas fascinantes a través de su empatía y tolerancia**.

Visit us on



www.cultureisyou.com



 /cultureisyou/



 [profile.php?id=100086739879308](https://www.facebook.com/profile.php?id=100086739879308)



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or OeAD-GmbH. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.