CULTURE SHOCK: ESTRATEGIAS PARA LA ADAPTACIÓN

Rubén Darío Alves López
Alicia de la Peña Portero
Universidad Antonio de Nebrija

RESUMEN: Kalervo Oberg definió el «choque cultural» como una serie de reacciones emocionales precipitadas por la ansiedad que provoca la pérdida de los símbolos que nos son familiares en el intercambio social y el ajuste al que nos vemos obligados para adaptarnos. Este «choque cultural» afecta a todos los que son trasplantados a una nueva cultura y, aunque no se puede hacer desaparecer totalmente, sí se pueden paliar sus efectos negativos. Para ello, hemos confeccionado un test preparatorio que los alumnos habrán de realizar en los primeros días del curso. No evitaremos que se sientan mal ante situaciones nuevas y desconocidas, pero sí intentaremos que abra los ojos a otras interpretaciones diferentes a las de su cultura.

¿Qué es el «Culture Shock»?

Definición de choque cultural

Kalervo Oberg, que acuñó el término *culture shock* a mediados de la década de los 50, define el choque cultural (así se ha traducido en la literatura en español) como «la ansiedad que se deriva de la pérdida de todos los signos que nos son familiares en un intercambio social»[1]. Según Oberg, un individuo no nace con una cultura sino sólo con la capacidad de aprenderla y usarla. A medida que crecemos en un entorno cultural determinado y aprendemos a desenvolvernos socialmente en él, esta cultura se convierte en nuestro modo de vida y en una forma segura, automática y familiar de conseguir lo que queremos.

Cuando un individuo abandona el entorno social que conoce y en el que se siente cómodo y seguro por uno nuevo, como ocurre en el caso de los estudiantes que deciden pasar una temporada en el extranjero, tendrá que ajustarse al nuevo entorno y a la nueva cultura. No se debe asumir que el entorno cultural de destino se regirá por los mismos patrones que lo hace el entorno cultural de origen ya que cada cultura (no sólo cada país) percibe el mundo que la rodea de formas diferentes y pone en marcha mecanismos y estrategias diferentes para interpretarlo. Por todo esto, el individuo trasplantado se verá expuesto a estímulos que, con mayor o menor frecuencia no sabrá interpretar de forma coheren-

[1] Traducción de los autores.

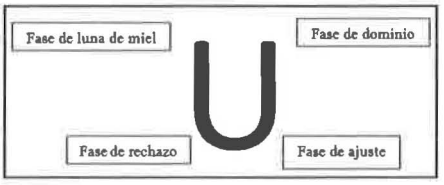
te ya que intentará aplicar patrones de interpretación que le eran útiles en su entorno cultural de origen pero que no siempre son útiles en el entorno cultural de destino.

Está comprobado que cualquier individuo que entre en un entorno cultural nuevo se verá expuesto a sufrir este choque cultural. Sólo variará el grado en el que se vea afectado dependiendo de una serie de factores. Pasamos a continuación a enumerar y comentar brevemente los más comunes:

- La experiencia intercultural que el sujeto haya tenido en el pasado: viajes a destinos con culturas diferentes a la suya, relaciones con individuos de otras culturas en su entorno cultural de origen, etc.
- El conocimiento previo que se tiene de la cultura receptora: cuanto más sepamos del lugar y la gente que nos acoge (su historia, su folclore, etc.) más fácil nos será comprender los comportamientos que observemos.
- La habilidad lingüística que el individuo posea para desenvolverse en el entorno cultural de destino: cuanto mayor sea el nivel de la lengua extranjera que se posea más se minimizan las posibilidades de sufrir malentendidos.
- Los valores humanos aprendidos y desarrollados por el individuo previamente: tolerancia, respeto, etc.
- La propia personalidad del sujeto: las personas desenvueltas, de carácter abierto, sociables, etc. tendrán más facilidad para entablar relaciones nuevas que les ayuden a interpretar los comportamientos que les resulten poco familiares en la cultura de destino.
- Lo similares que sean las culturas de origen y destino: cuanto más parecidas sean menos serán las ocasiones de sufrir choque cultural a las que se verá expuesto el sujeto.
- La geografía y el clima: determinados contextos físicos (altura excesiva, cercanía al mar, etc.) y ciertos climas (lluvia, frío, exceso de calor, etc.) afectan especialmente a sujetos que no están acostumbrados y aumentan la sensación de incomodidad y generalizan los sentimientos negativos al entorno cultural.
- La situación del individuo en el nuevo entorno: vive integrado en la nueva cultura, está en una burbuja de su cultura de origen, etc.

FASES DEL PROCESO DE ADAPTACIÓN A LA CULTURA DE DESTINO

Oberg describió el proceso de adaptación a un nuevo entorno cultural como un *continuum* en forma de U en el que normalmente se distinguen las siguientes fases:



Fase de luna de miel

El individuo acaba de llegar al nuevo entorno y está fascinado. Los sentidos están en alerta e incluso comprende y habla más en el idioma extranjero de lo que esperaba. Se siente eufórico, con mucha energía, fascinado y entusiasmado. Todo es fantástico y las diferencias entre su cultura de origen y la nueva cultura se perciben y disculpan como los defectos del enamorado.

Fase de rechazo o regresión

El cansancio físico que supone la fase anterior se deja sentir, se detectan problemas en la adaptación física al nuevo entorno (insomnio, problemas con la comida o el agua), el sujeto se ve expuesto a más situaciones de intercambio lingüístico en los que se da cuenta de que quizá su nivel de lengua no es tan bueno como pensaba, echa de menos a su familia y amigos y se siente sólo y vulnerable. Las diferencias entre las dos culturas ya se hacen evidentes y el resultado más frecuente es que la cultura de origen salga perdiendo en la comparación: se idealiza la cultura de origen (todo es mejor en mi país) y se culpa a la cultura de destino de los problemas que sufre el sujeto cuando no sabe cómo comportarse en un entorno que no le es familiar (en este país nada funciona bien, la gente es antipática, etc.). Se siente confuso, cansado, asustado, rechazado, sólo, irritable, vulnerable y nervioso cada vez que se enfrenta a una de estas situaciones.

Fase de ajuste/ negociación

El individuo se va adaptando poco a poco al nuevo entorno y empieza a desarrollar rutinas (hacer el mismo camino a clase, comprar en las mismas tiendas, etc.), conoce gente nueva que le puede ayudar a interpretar situaciones que no comprende del todo, mejora sus habilidades lingüísticas, conoce mejor la ciudad y se desenvuelve bien en ella. Por supuesto que es consciente de que la cultura de destino es diferente que su propia cultura pero ahora comprende que no es mala, sólo que tiene que interpretarla usando patrones diferentes. Habrá cosas que le gusten y cosas que no y, además, sabrá porqué.

Fase de dominio

No todos los sujetos pasan el tiempo suficiente en un entorno cultural para llegar a completar esta fase en la que el sujeto ya podría pasar por un nativo cultural *de adopción*.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA SUPERAR EL CHOQUE CULTURAL

Las recomendaciones que les damos a nuestros alumnos tienen como objetivo ayudarles a superar el choque cultural de la manera más suave posible. En general, se recomienda:

- Observar, escuchar y aprender,
- Mostrar respeto,
- Aprender de los errores y aplicar los conocimientos adquiridos gracias a ellos en situaciones futuras,
- Dejar a un lado los estereotipos y las ideas preconcebidas y abrir la mente a la nueva cultura,
- Entender el proceso del choque cultural para poder entender los sentimientos que surgirán a partir de él,

- Conectar con personas de la cultura de destino que les puedan servir como informadores culturales,
- Analizar las situaciones que no comprendan antes de juzgarlas o criticarlas por ser diferentes a las que están acostumbrados y
- Disfrutar de la experiencia.

Propuesta para minimizar los efectos del choque cultural

Puesto que nuestra experiencia docente ha ido confirmando todo lo mencionado anteriormente sobre el choque cultural, decidimos diseñar una herramienta que ayudara a nuestros estudiantes a sobrellavarlo y entender mejor el proceso de adaptación cultural por el que iban a pasar. Para ello, elaboramos dos cuestionarios diferentes, uno para que los estudiantes hicieran en los primeros días de sus programas como introducción a la cultura española/madrileña, y otro para que completaran al final del curso y poder comprobar nuestras hipótesis.

En esta comunicación, se presentarán a modo de ejemplo sólo los datos recopilados durante el mes de junio de 2011, la primera vez que se pasó el cuestionario a un grupo de 49 estudiantes reales. A continuación, describiremos cada uno de estos cuestionarios y analizaremos los objetivos y las conclusiones a las que llegamos a través de su elaboración y estudio.

Cuestionario de entrada

El cuestionario de entrada está diseñado para que los estudiantes lo completen en los primeros días de su programa de estudios internacionales en Madrid que, en la Universidad Antonio de Nebrija, al igual que en muchas otras instituciones, suele normalmente coincidir con los principios de sus programas académicos y sus primeros días en la ciudad de destino. El cuestionario de entrada se divide en tres bloques de contenido que se describen a continuación.

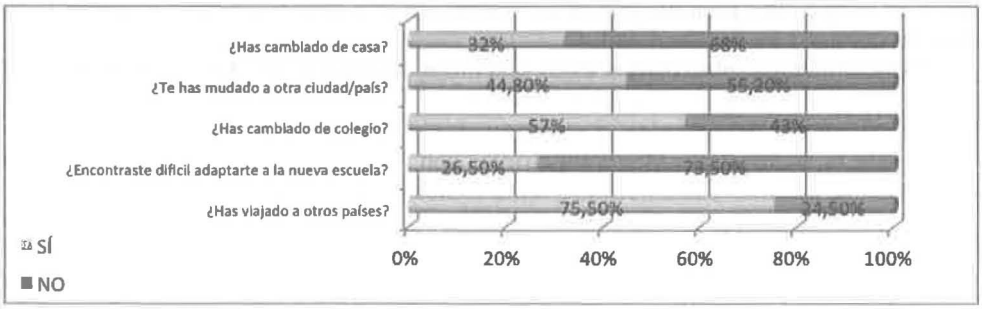
Bloque 1: ¿Te adaptas con facilidad?

Para empezar, las preguntas del primer bloque, que hemos dado en llamar «¿Te adaptas con facilidad?», se elaboraron con el objetivo principal de conocer la demografía de los estudiantes y analizar su bagaje de experiencias en otros países y otras culturas. Se incluyen preguntas sobre la edad, el sexo o la nacionalidad y sobre las veces que el estudiante se ha mudado de casa o de ciudad, cuántos países ha visitado y por cuánto tiempo, lo tolerantes que se consideran a sí mismos o el tiempo que calculan que les costará adaptarse al nuevo entorno cultural al que acaban de llegar.









Los datos nos muestran un grupo de estudiantes de mayoría estadounidense menores de 25 años y en gran parte mujeres. La mitad de los cuales han salido de su país aunque la mayoría, de acuerdo con los números, lo han hecho por vacaciones ya que sólo un 14.5% ha vivido fuera de su país más de 4 meses. La cantidad y la calidad de las experiencias de los sujetos en otras culturas y sus reacciones a los cambios o a las diferencias es relevante ya que cuanta mayor sea la exposición de un sujeto a otros entornos culturales mayor será su capacidad de comprender la diversidad, tolerar situaciones poco familiares, reflexionar antes de juzgar y resolver conflictos.



Puesto que resultó que un 85.7% de ellos eran estadounidenses como en un principio se había presupuesto, se habían incluido en el cuestionario preguntas relacionadas con cambios de domicilio o colegio, ya que gran parte de los estudiantes en EE.UU. tienen que cambiar de ciudad, e incluso de estado, cuando empiezan la universidad (hecho que también queda reflejado en el gráfico inferior). Un 26,5% encontró difícil adaptarse a la nueva escuela, comentando que lo que más difícil les había resultado era hacer amistades nuevas.

Bloque 2: ¿Qué crees que los españoles opinan sobre tu cultura/ tu país?

El segundo bloque de preguntas lleva como título «¿Qué crees que los españoles opinan sobre tu cultura/ tu país?». Puesto que, como ya mencionamos anteriormente se

previó que la mayoría de los estudiantes que realizarían el cuestionario serían de origen estadounidense, como así demostraron posteriormente los datos, seleccionamos una serie de estereotipos que son generalmente considerados propios de esta cultura/nacionalidad: el sentimiento de patriotismo, la importancia del dinero, la adicción a la tecnología, el individualismo, la preocupación por el tiempo, la comida, o la corrección política, entre otros. El objetivo general de esta sección era ofrecer a los estudiantes unos puntos reconocibles a partir de los cuales pudieran reflexionar sobre su propia cultura; lo peculiar es que esta vez tendrían que hacerlo desde el punto de vista de otros, de lo que ellos piensan que otras culturas (en este caso la española) opinan de su país, su cultura y su nacionalidad.

Reflexionemos sobre ciertos datos obtenidos en este bloque del cuestionario en el que se ha usado una escala de valoración del 1 al 5 (en la que 1 era «totalmente en desacuerdo», 2 era «en desacuerdo», 3 «neutro», 4 «de acuerdo» y 5 «totalmente de acuerdo»). Ante la afirmación «Mis compatriotas son materialistas» el 40.81% respondió que estaba de acuerdo y el 59.18% restante contestó que estaba totalmente de acuerdo. Teniendo en cuenta que el adjetivo materialista conlleva ciertas connotaciones negativas, los datos nos indican que un gran número de los estudiantes encuestados entienden que la imagen que su país proyecta al exterior es de sociedad materialista. Esto no quiere decir que los estudiantes compartan esta afirmación (y seguramente muchos de ellos no lo hagan) pero al menos el resultado del cuestionario es indicativo de que comprenden que una cultura puede ser (o ser percibida desde el interior por los propios miembros de esa cultura) de una manera y sin embargo ser interpretada por los demás desde fuera de forma diferente. Mencionemos a continuación algunos ejemplos más sacados del análisis de los datos recopilados que apoyan lo dicho anteriormente: el 69.38% de los estudiantes estaban de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación «Mis compatriotas son ruidosos»; el 95,91% también se mostraba de acuerdo o totalmente de acuerdo con la frase «Mis compatriotas son adictos a la tecnología» y, por último, el 87.74% se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo con el enunciado «Mis compatriotas están siempre ocupados y preocupados por el tiempo».

De estos datos se puede concluir que la mayoría de las respuestas de este bloque reflejan lo conscientes que son los estudiantes de la imagen que proyecta su cultura de origen, en este caso, mayoritariamente la estadounidense: es una sociedad que aparentemente se percibe desde fuera como materialista, ruidosa, tecnológica y rápida. Puede que los estudiantes que realizaron la encuesta no sean así o tengan una explicación para matizar estas descripciones: por ejemplo, podrían argumentar que no todos los estadounidenses son materialistas pero que la suya es la sociedad líder del mundo occidental capitalista y por eso se tiende a percibir como tal. También podrían matizar que puede que sólo sean ruidosos cuando están en grupo o con amigos, pero, como así es como suelen viajar a otros países, esa es la imagen que queda en la memoria del país de destino. Otra posible explicación sería que, puesto que las grandes compañías de información, redes sociales y comunicación tienen sede en este país, parece que hace que el uso y el acceso a internet, además de otra serie de elementos tecnológicos (móviles, redes sociales, etc.), se extienda a amplios ámbitos de la vida cotidiana, lo cual hace que se les vea como miembros de una sociedad muy tecnológica. O por ejemplo, en las películas (gran fuente de información sobre la cultura estadounidense para otras sociedades), las grandes ciudades norteamericanas como Nueva York o Chicago se presentan como grandes urbes en las que todo el mundo corre y siempre tiene muchas cosas que hacer. Quizá estemos usando ideas cercanas a los estereotipos pero en el

fondo son imágenes y percepciones reconocibles a través de las cuales se evalúa, o incluso se juzga, a la sociedad estadounidense (que es en la que mayoritariamente se centra este trabajo).

Gracias a la reflexión sobre su propia cultura que pretendíamos que los sujetos realizaran durante este segundo bloque del cuestionario, creemos que el estudiante ahora es más capaz de comprender que otras culturas, como la española en el caso que nos ocupa, asignen esta serie de comportamientos y características a la sociedad estadounidense. La siguiente vuelta de tuerca sería que el estudiante empiece a sospechar que habrá diferencias entre estos dos entornos culturales: el suyo de origen y el español/madrileño de acogida. En principio, se puede considerar una cuestión de oposición de conceptos: si la sociedad estadounidense se percibe desde el exterior como materialista, parece que entonces la cultura española no lo será tanto (seguro que han oído hablar de que en Europa hay más seguros sociales que en su país de origen, que los trabajadores están más protegidos por determinados derechos laborales, que, como el desarrollo económico español es menor, menor será también el nivel de consumo, etc.). Otro ejemplo, si los estadounidenses tienen las nuevas tecnologías más integradas en su vida cotidiana, quizá se paren a pensar que en España puede que no sean tan accesibles, que no siempre haya wi-fi gratuito disponible o que la conexión a Internet sea más lenta o las llamadas a móviles más caras. O, por último, si su cultura de origen se percibe como muy consciente del tiempo, por oposición las culturas mediterráneas quizá tengamos otro ritmo más relajado y pongamos más énfasis en la calidad que la cantidad del tiempo.

En resumen, el bloque 2 de nuestro cuestionario pretende hacer reflexionar a los sujetos sobre sus culturas de origen y cómo éstas son interpretadas en otras culturas. También intenta hacerles entender que la diferencia en la interpretación (nativa frente a extranjera) se debe, sobre todo, a las diferencias existentes entre ambas: mi cultura es de una manera y las cosas aquí se hacen así; por lo tanto, si en otras culturas las cosas se hacen de otra forma, esa cultura es diferente a la mía. Estas diferencias hacen que cada una de las culturas entienda, interprete e incluso justifique sus propios comportamientos culturales (las cosas se hacen así porque en mi entorno siempre se han hecho así), por lo tanto, se tiende a interpretar la cultura nueva usando los mismos patrones de interpretación que son válidos en la cultura de origen. Sin embargo, el hecho de usar estos mismos patrones de interpretación para analizar otro entorno cultural diferente que se rige por patrones distintos, hace inevitable que el sujeto critique o juzgue comportamientos que le son ajenos y desconocidos. Nuestra intención última es que el estudiante comience a ser consciente de que en la cultura de acogida muchas cosas se hacen de una manera distinta a la que ellos conocen y que determinados actos se interpretan de forma diferente porque se usan patrones de interpretación diferente. No tiene que ser mejor ni peor, sólo es diferente y tiene una explicación. Lo importante es conseguir que el estudiante reflexione sobre la diferencia antes de criticar y que entienda los motivos que se encuentran tras los comportamientos que le son desconocidos.

Bloque 3: ¿Cuánto sabes?

La última sección del cuestionario objeto de este estudio lleva por título «¿Cuánto sabes?». Se ha planteado este bloque como un pequeño examen cultural con un doble

objetivo: en primer lugar, recopilar información sobre qué saben exactamente los estudiantes internacionales antes de llegar a Madrid y qué ideas preconcebidas traen sobre España y, por otro lado, ir preparándoles para situaciones y comportamientos habituales en la vida cotidiana madrileña que, por experiencia, sabemos que les llaman la atención y que seguro van a experimentar en algún punto de su estancia. Todos los ítems de este bloque estaban acompañados de una imagen para favorecer la comprensión de la situación cultural a la que queríamos exponer a los sujetos.

Queremos mencionar que, puesto que en el momento de la realización de la prueba no se disponían de los medios necesarios para llevar a cabo un seminario-coloquio con todos los participantes sobre el cuestionario y su contenido, tras la realización del mismo, se les dio a los estudiantes un documento que podríamos llamar de interpretación rápida de comportamientos españoles. En ella se les explican brevemente las razones o la explicación que subyace a los comportamientos culturales idiosincrásicos de nuestra cultura que les habíamos ido presentando en el cuestionario. Estas explicaciones venía acompañadas de la misma imagen que se usó en el cuestionario para ayudar a los alumnos a recordar y conectar ideas. Las reacciones más típicas de cualquier sujeto ante una situación o un comportamiento que le es ajeno y nuevo y que, por tanto, no comprende bien es sentirse ofendido (me están haciendo esto a mí porque soy extranjero y no les gusto), enfadado (quiero irme de este restaurante pero aún no me han traído la cuenta, qué lentos), aislado (soy el único distinto, no tengo amigos aquí) o desencantado (no sé porqué decidí venir, no es lo que esperaba). Todos estos sentimientos negativos que se pueden experimentar ante situaciones de choque cultural hacen que la percepción que el sujeto se va formando de la cultura de acogida sea distorsionada y negativa y hace que su experiencia no sea todo lo buena que podría. Esto es lo que se ha intentado evitar con esta propuesta.



A continuación, comentaremos los resultados de algunos de los ítems más representativos de este bloque del cuestionario para ilustrar de forma más clara los objetivos de esta última sección. En primer lugar, hablemos del espacio personal. Sabemos que en España, en comparación con otras culturas como la estadounidense, el espacio personal es más pequeño y las muestras de afecto interpersonales son más físicas. Uno de los ítems mostraba esta fotografía de dos jóvenes besándose en un parque. A la pregunta, «¿Tendría lugar este comportamiento en tu país?», el 77,6% de los estudiantes respondieron que sólo algunas personas lo hacen, de lo que se deduce que la gran mayoría encuentra este comportamiento, como mínimo, poco normal. El ítem siguiente, al que le acompañaba una foto de dos chicas besándose en la mejilla, preguntaba si saludarse con dos besos en la mejilla es un comportamiento normal en su país de origen, a lo que el 73,5% de los participantes contestó que no. De los datos concluimos que ambos comportamientos son percibidos como poco normales por la mayoría de nuestros sujetos y, probablemente serán interpretados según sus propios patrones culturales: quizá pensarán que un chico es demasiado pegajoso si les quiere dar dos besos al conocerse, se podrán sentir intimidados si alguien se les acerca demasiado, juzgarán a la pareja del parque como exhibicionista o demasiado liberal, etc.

Para ayudarles a reflexionar sobre la cultura española y minimizar los efectos del choque cultural, en el documento de interpretación rápida la misma foto de la pareja viene acompañada de este texto: «En España, el espacio personal es más pequeño que en otras culturas. Hay mucho contacto físico y cercanía. Es normal ver parejas dándose la mano, besándose y abrazándose en lugares públicos (el metro, los parques, etc.)». El texto que acompaña la foto de las dos chicas que se besan en la mejilla dice así: «En España, cuando se conoce a alguien en un contexto informal, se le suele besar en las mejillas. Es común entre chicas y entre chicos y chicas (no es tan común entre chicos). También besas a tus amigos cuando les saludas o te despides». Ahora saben que en España es normal besarse, cogerse de la mano, tocarse más, etc. Puede que este comportamiento no les guste, puede que a veces les haga sentir incómodos, puede que les encante y que adopten los dos besos en la mejilla como saludo con sus compatriotas. Lo importante es que ahora saben que es un comportamiento que van a ver de forma regular en el nuevo entorno cultural y que no tiene sentido juzgarlo con sus patrones de interpretación porque aquí no son útiles.

Pasemos a otro ejemplo relacionado, esta vez, con la comida en España. Otro de los ítems de este tercer bloque del cuestionario presentaba tres opciones de respuesta ante la siguiente pregunta que acompañaba esta imagen del suelo de un bar: «Cómo reaccionarías si entraras en un bar y el suelo estuviera así?:



a. Ni siquiera entraría porque está sucio/ me iría de ese lugar

b. Asumo que tienen un problema con el servicio de limpieza

c. Esta bien. Supongo que ofrecen muy buena comida y mucha gente come aquí».

71,4% de los participantes respondió que ni siquiera entraría, 22,4% que el lugar tiene un problema con el servicio de limpieza y el 6,2% restante deduciría que mucha gente come allí. Claramente, la mayoría de los estudiantes que acaben entrando en un bar así sufrirán un choque cultural y tenderán a interpretar esta situación usando patrones de su cultura de origen (aquí tienen un problema de limpieza, este bar es muy sucio y la comida será mala, etc.). En el documento que se les entregó con las claves de interpretación rápida de comportamientos españoles se explica que «los bares tradicionales españoles que tienen muchos clientes suelen tener el suelo lleno de servilletas de papel y palillos. Esto se entiende como signo de la buena calidad de la comida y el servicio. Un español pensaría: mucha gente come aquí así que la comida debe ser buena». No sabemos si en algún momento nuestros estudiantes se decidirán a entran en algún bar así pero si lo hacen o si ven el suelo desde la puerta, intuimos que ya no juzgarán el lugar desde el punto de vista de su entorno cultural de origen (donde seguramente algo así sería impensable) sino que entenderán que es algo normal en España.

CUESTIONARIO DE SALIDA

De los 49 estudiantes que realizaron el cuestionario de entrada al principio de su programa en Madrid, sólo 38 realizaron el cuestionario de salida que se llevó a cabo

antes del final de su estancia de un mes. El objetivo de este cuestionario es que los estudiantes reflexionen sobre la experiencia cultural que han vivido en un entorno distinto al que están acostumbrados a la vez que se busca obtener información sobre su proceso de adaptación a esta nueva vida. A continuación se resumirán y comentarán brevemente los resultados más relevantes obtenidos en este cuestionario.

En primer lugar, se quería obtener información sobre cómo los participantes recordaban haberse sentido al llegar a Madrid. La actitud y la predisposición positiva ayudan enormemente a la adaptación a un entorno cultural nuevo. Como se ve en el gráfico, la mayoría de nuestros estudiantes estaban emocionados, más de la mitad estaban nerviosos y un pequeño porcentaje se sentía asustado y solo. Todos estos sentimientos son normales y se corresponden con las reacciones tipificadas al enfrentarse a situaciones nuevas.



En cuanto al proceso de adaptación de los participantes al nuevo entorno cultural español, 73,7% encontraron el esfuerzo de adaptarse como un proceso duro, aunque sólo ocasionalmente, y en un 65,8% de los casos quisieron escapar de la cultura española en algún momento. Un 60,5% encontraron cosas que les chocaron o les resultaron desagradables y se sintieron raros o nerviosos al relacionarse con españoles; pero sólo un 2,6% no se sintió aceptado por la gente local. Cuando en algún momento los participantes experimentaron sentimientos negativos, lo solucionaron llamando, hablando por Skype o en Facebook (79%), saliendo con sus compatriotas (60,5%) o saliendo con los españoles que habían conocido (29%). En cuanto al aspecto de la cultura española al que les resultó más difícil adaptarse, el 63,2% contestó que la lengua, el 36,8% la comida y los hábitos alimenticios, el 34,2% la interacción personal y el 13,2 los horarios. En diez de los casos, los estudiantes dijeron haber sufrido algún tipo de discriminación durante su estancia en España. Entre estos casos de discriminación mencionaron la impaciencia con la que se les trató, el sentimiento de inferioridad lingüística que sintieron cuando los españoles les supusieron un nivel de lengua inferior al que ellos mismos consideraban tener, y en dos casos hicieron referencia explícita a que fueron tratados mal por ser americanos o afroamericanos.

Conclusiones

Como se ha visto a lo largo de esta comunicación, el choque cultural es un proceso por el que todos los estudiantes extranjeros que deciden participar en una experiencia fuera de sus entornos culturales de origen van a sufrir en mayor o menor medida. El objetivo de los cuestionarios que diseñamos al igual que el material explicativo que se facilitó a los estudiantes siempre ha sido el de ayudarles a adaptarse a la cultura española de la forma menos agresiva posible y a abrir sus mentes para comprender y tolerar otras formas de pensar, actuar y vivir. Con los datos obtenidos de los análisis

previos, se pretenden mejorar los cuestionarios para adaptarlos aún más a las necesidades de los alumnos que recibimos en la Universidad Antonio de Nebrija. Por último, consideramos necesario la existencia de seminarios y coloquios o debates sobre el choque cultural y el proceso de adaptación que sin duda mejorarán la calidad de la experiencia internacional de nuestros estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

ADLER, Peter S. (1975): «The Transitional Experience: an Alternative View of Culture Shock», *Journal of Humanistic Psychology*, vol. 15 San Francisco: SAGE, 13-23.

FURNHAM, Adrian y BOCHNER, Stephen (1982): *Culture Shock: Psychological Reactions to Unfamiliar Environments*, Nueva York: Methuen.

HALL, Edward T. (1959) *The Silent Language*, Nueva York: Harper.

MARTIN, Judith y Thomas NAKAYAMA (2008): *Experiencing Intercultural Communication*, Singapur: McGraw-Hill.

OBERG, Kalervo (1954): Culture Shock [en línea] http://www.youblisher.com/p/53061-Please-Add-a-Title/

PAIGE, R. Michael, Andrew D. COHEN, Barbara KAPPLER y Julie C. CHI (2006): *Maximizing Study Abroad a Student's Guide to Strategies for Language and Culture Learning and Use*, Minesota: Board of Regents University of Minnesota, 2ª edición.

RUBEN, Brent D., L.R. ASKLING y D.J. KEALEY (1977): « Cross-Cultural Effectiveness: An Overview», *Overview of Intercultural Education, Training and Research*, Washington, DC: Society for Intercultural Education, 92-105.

RUBEN, Brent D. (1978): «Human Communication and Cross-Cultural Effectiveness», *International and Intercultural Communication Annual*, vol.4, Beverly Hills: SAGE, 95-105.

SEELYE, H. Ned (1997): Teaching culture strategies for intercultural communication, Lincolnwood: IL: National Textbook Company.

ZAPF, Michael K. (1991): «Cross-Cultural transitions and Wellness: Dealing with Culture Shock», International Journal for the Advancement of Counseling, vol. 14, Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 105-119.