



La mediación intercultural para prevenir y resolver conflictos de comunicación basados en mapas culturales diferentes

Intercultural mediation: strategies to read and understand the mental maps of different cultures

Ana Martin

La comunicación se ha erigido en un eje fundamental de las organizaciones. En torno a ella giran pilares básicos para su actividad y cuenta de resultados (la publicidad y el marketing, la creatividad, la motivación de los recursos humanos, la expansión territorial,...). De la eficacia de la comunicación institucional y de las personas que intervienen en el mercado de trabajo pende en gran medida la viabilidad, continuidad y éxito tanto de las organizaciones como de los profesionales.

La globalización de los mercados y el imparable proceso de internacionalización de nuestras sociedades plantean constantes desafíos legislativos, jurisdiccionales, económico-financieros, técnicos, tecnológicos y humanos. Los conflictos interculturales forman parte de esta realidad. La competencia comunicativa intercultural ha venido cobrando progresivamente más y más importancia, hasta convertirse en inexcusable en los contextos profesionales, empresariales y académicos del siglo XXI.

En esta ponencia se analizan los aspectos clave (generalmente inconscientes) que intervienen y dificultan la comunicación intercultural. Se exponen concretamente y con ejemplos algunas áreas de impacto de los conflictos interculturales en contextos específicos, como son, entre otros, la persuasión, el liderazgo, la toma de decisiones, la generación de confianza y la planificación. Se proponen algunas habilidades y destrezas imprescindibles para el desempeño de la competencia intercultural de forma efectiva en estos contextos. Y se aboga por la mediación como estrategia fundamental para prevenir y resolver conflictos de comunicación intercultural.