



This is the **published version** of the article:

Rodrigo Salse, Mar; Berenguer i Estellés, Laura, dir. Bases para la comunicación intercultural español-francés : valoración de las normas de conducta y estereotipos. 2015. (1202 Grau en Traducció i Interpretació)

This version is available at <https://ddd.uab.cat/record/147026>

under the terms of the CC BY NC license

**BASES PARA LA
COMUNICACIÓN
INTERCULTURAL ESPAÑOL-
FRANCÉS:
VALORACIÓN DE LAS
NORMAS DE CONDUCTA Y
ESTEREOTIPOS**

101486: Trabajo de Fin de Grado

Grado en Traducción e Interpretación

Curso académico 2014 – 15

Estudiante: Mar Rodrigo Salse

Tutor: Laura Berenguer Estelles

10 de junio de 2015

Facultat de Traducció i d'Interpretació

Universitat Autònoma de Barcelona

Datos del TFG

Título: Bases para la comunicación intercultural español-francés: valoración de las normas de conducta y estereotipos

Autor: Mar Rodrigo Salse

Tutor: Laura Berenguer Estelles

Centro: Facultad de Traducción e Interpretación

Estudios: Grado en Traducción e Interpretación

Curso académico: 2014 – 15

Palabras Clave

Comunicación intercultural, cultura, traducción, normas de conducta, estereotipos, saludo, cortesía, puntualidad.

Resumen del TFG

Cuando hablamos de comunicación intercultural, hablamos de un proceso de comunicación e interacción entre personas de distintas culturas que no comparten los mismos referentes culturales. Dicho acto comunicativo se basa en el respeto y la igualdad de los hablantes cuyo objetivo es poder transmitir al receptor aquello que desean expresar. Así pues, es muy importante que el traductor o el intérprete esté familiarizado con los aspectos culturales de sus lenguas de trabajo de manera que su trabajo sea lo más fidedigno posible.

El presente Trabajo de Fin de Grado pretende realizar un estudio empírico para comparar los patrones culturales y comunicativos españoles y belgas centrándose en el análisis de los estereotipos y las normas de conducta que existen en ambos países.

La temática elegida para enmarcar este estudio empírico se sitúa en el campo de los estereotipos y las normas de conducta ya que son elementos que influyen en el proceso comunicativo intercultural y por consiguiente, están relacionados con la traducción y la interpretación.

Aviso legal

© Mar Rodrigo Salse, Bellaterra, 2015. Todos los derechos reservados.

Ningún contenido de este trabajo puede ser objeto de reproducción, comunicación pública, difusión y/o transformación, de forma parcial o total, sin el permiso o la autorización de su autor/a.

Avis legal

© Mar Rodrigo Salse, Bellaterra, 2015. Tous les droits réservés.

Aucun contenu de ce travail ne peut être objet de reproduction, communication publique, diffusion et/ou transformation, de manière partielle ou totale, sans permis ou autorisation de l'auteur(e).

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
PARTE PRIMERA: Cultura y comunicación intercultural	7
1. CONCEPTO DE CULTURA	7
2. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	9
3. CULTURA, LENGUAJE Y TRADUCCIÓN	12
PARTE SEGUNDA: Estereotipos y normas de conducta	14
1. ESTEREOTIPOS	14
1.1. PREJUICIO	15
2. NORMAS DE CONDUCTA	16
2.1. EL SALUDO	16
2.2. LA CORTESÍA	17
PARTE TERCERA: Resultados y análisis de las encuestas.....	19
1. ESTEREOTIPOS	21
2. EL SALUDO	30
2.1. EL SALUDO FORMAL	30
2.2. EL SALUDO INFORMAL	31
3. LA CORTESÍA	34
3.1. EL TRATO DE USTED	34
3.2. COMPORTAMIENTO SOCIAL.....	35
4. LA PUNTUALIDAD	38
CONCLUSIONES	40
ÍNDICE DE GRÁFICOS	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXO	46
Anexo 1: Modelo de encuesta en español.....	47
Anexo 2: Modelo de encuesta en francés	49

INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio elegido para la realización de este Trabajo de Fin de Grado responde a motivaciones académicas, relacionadas con mis estudios universitarios. A lo largo de toda mi formación como traductora e intérprete en la Universitat Autònoma de Barcelona, he ido dándome cuenta de la importancia que desempeña el papel de un traductor o de un intérprete en una situación comunicativa en la que el código del emisor y del receptor no coincide. Esta situación se da cuando se están utilizando dos o más idiomas distintos.

Así pues, para que el traductor o del intérprete pueda ejercer su profesión de modo fidedigno creo que es muy importante conocer bien las lenguas de trabajo pero sin dejar de lado los aspectos culturales. Estos juegan un papel crucial y pueden marcar la diferencia entre una buena o una mala traducción.

Pienso que, muchas veces cuando tratamos de aprender un idioma, la gramática y el vocabulario juegan el papel principal pero que sin embargo, los aspectos culturales quedan en un segundo plano e incluso a veces ni se mencionan. No obstante, como amante de los idiomas, estoy constantemente fijándome en todos aquellos elementos culturales que giran en torno a una cultura determinada. Creo que es uno de los factores más interesantes y apasionantes dentro del proceso de aprendizaje de un idioma. Por ello, el principal motivo por el cual he realizado un trabajo como este ha sido mi propia motivación académica además de tener una enorme curiosidad. Cada vez que conozco a alguien de otro país, con una cultura diferente, unas costumbres y una manera de hacer distintas a la mía, no puedo evitar analizar todo cuanto puedo y comparar en qué nos parecemos y en qué nos diferenciamos. Creo que esta es una de las características que nos define a muchos traductores e intérpretes, la curiosidad.

En cuanto a la idea de hacer un estudio como este, surgió a raíz de haber tenido la oportunidad de disfrutar de una beca Erasmus e irme un año a Bruselas. Tras mi experiencia en la capital belga y gracias a estar diariamente en contacto con personas procedentes de países distintos, cargando con sus apasionantes a la vez que distintas culturas a la espalda, me di cuenta de que había muchos factores de los que no se habla en clase y que según mi parecer son fundamentales para nuestra profesión. Además me percaté de que se sabe muy poco acerca de Bélgica y es que siempre es comparada con Francia. A pesar de tratarse de dos países europeos (Bélgica y España), existen numerosas diferencias y ciertas características que hay que conocer al establecerse el acto comunicativo. Hay que tomar conciencia de las diferencias existentes entre los modos de comunicar y/o las costumbres de las distintas culturas para garantizar una comunicación efectiva sin generar estereotipos negativos. Así pues, decidí aprovechar todo lo que había observado y aprendido y plasmarlo en este estudio.

Los beneficios de la interculturalidad son muchos y resulta muy interesante ver que lo que para nosotros es algo totalmente normal, como por ejemplo tutejar a un profesor, en otros países como en Bélgica resulta completamente impensable. Si viajamos al extranjero como turistas quizás esto pueda parecer banal, pero si realmente queremos

dedicarnos a una profesión como la de traductor o intérprete, el hecho de conocer dichos componentes puede marcar la diferencia.

OBJETIVOS

El presente Trabajo de Fin de Grado pretende **realizar un estudio empírico para comparar los patrones culturales y comunicativos españoles y belgas centrándose en el análisis de los estereotipos y las normas de conducta que existen en ambos países**. Para alcanzar este objetivo general se han desarrollado los siguientes objetivos específicos:

- Definir el concepto de cultura.
- Presentar la comunicación intercultural en términos generales y centrarse en cómo esta afecta en la traducción y en la interpretación.
- Tratar el concepto de cultura en relación con la traducción.
- Introducir el concepto de culturema, puesto que es una unidad semántica que contiene ideas de carácter cultural.
- Definir qué es un estereotipo y relacionarlo con el concepto de prejuicio.
- Analizar las tres normas de conducta seleccionadas para la realización del presente estudio:
 - El saludo
 - La noción de cortesía, también conocida como “politesse”, entre alumnos, profesores y desconocidos
 - La noción de puntualidad
- Hacer un trabajo de campo a través de las encuestas realizadas por hablantes nativos de España y de Bélgica para analizar los resultados y así poder sacar unas conclusiones.

HIPÓTESIS

Se plantean e investigan siete hipótesis de las que parte este estudio:

- En España, prácticamente no se conoce ningún estereotipo sobre Bélgica y su cultura.
- En Bélgica, existen muchos estereotipos sobre la cultura española y los españoles.

- En España se desconocen las normas de conducta propias de Bélgica y viceversa. Concretamente, el saludo propio de cada país no es conocido por los visitantes españoles o belgas.
- En España, el trato de usted no es nada corriente.
- En Bélgica, el trato de usted está muy extendido y solo se tutea a las personas con las que se tiene una relación mucho más estrecha.
- La imagen que se tiene de los españoles es de personas impuntuales.
- La imagen que se tiene de los belgas es de personas puntuales.

METODOLOGÍA

Para la realización de este estudio transcultural hemos realizado un trabajo empírico basado en encuestas y en el trabajo de campo. Se seleccionaron dos grupos de personas en Facebook, uno de belgas y otro de españoles y a continuación se les propuso responder a la encuesta. En total participaron 30 personas de cada país, incluyendo hombres y mujeres, de entre 20 y 30 años, los cuales podían o no haber visitado los países en cuestión al menos una vez.

Gracias a los resultados obtenidos en dichas encuestas pudimos comparar ambas culturas, la española y la belga, analizando determinadas situaciones interculturales. Es decir, como se comportan en escenarios específicos o qué normas de conducta hay establecidas, puesto que como traductor y/o intérprete es indispensable conocerlas.

En cuanto al orden que hemos seguido para la elaboración del trabajo, lo que hicimos fue empezar definiendo todos los aspectos teóricos y a continuación se realizaron las encuestas para poder analizarlas posteriormente. Finalmente, de ahí sacamos las conclusiones.

ESTRUCTURA DEL TRABAJO

El trabajo está estructurado en tres partes: la primera abarca el marco teórico en el que se definen y explican los conceptos relacionados con la cultura y la comunicación intercultural en términos generales para así, poder relacionarlos con la traducción.

A continuación, desarrollamos la segunda parte, donde se definen los conceptos de normas de conducta y se habla también de los estereotipos. Estas dos primeras partes pertenecen a la parte más teórica del trabajo.

En la tercera y última parte del trabajo, se analizan detalladamente los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por personas nativas de ambas nacionalidades.

Finalmente, presentamos las conclusiones además de la bibliografía con todas las obras utilizadas para poder llevar a cabo el marco teórico y también las obras mencionadas a lo largo del trabajo.

PARTE PRIMERA: Cultura y comunicación intercultural

1. CONCEPTO DE CULTURA

Definir el término cultura y dar con una única definición que sea del agrado de todo el mundo es tarea casi imposible. Esto se debe a los distintos usos que se han hecho de dicho término a lo largo de la historia. Varias disciplinas de los diferentes campos del saber han recurrido a esta palabra para emplearla en infinidad de situaciones y de acuerdo con contextos históricos muy distintos unos de otros.

Por ello, cuando queremos saber el significado de un término en concreto, lo más acertado es dirigirse al diccionario de la Real Academia Española. Este es el primer paso a seguir puesto que va a darnos una idea general y de ahí podremos ir concretando.

Así pues, si consultamos la palabra cultura en dicho diccionario el resultado que obtenemos es el siguiente:

Cultura: conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.

Como podemos observar, la definición que nos proporciona la RAE es muy general, no se centra en ningún concepto en concreto, pero nos da una idea de por dónde seguir buscando. Dicha definición incluye distintos factores que intervienen en un proceso cultural, pero no nos da ningún detalle al respecto. Ciento es que el término cultura proviene del latín *cultus* que a su vez deriva de *colere* que significa cuidado del campo o del ganado. Cabe decir que esta acepción del término cultura hoy en día es un tanto obsoleta puesto que el significado de dicho término ha cambiado por completo y ha evolucionado. Que decir cabe que para la temática y objetivo del presente trabajo, dicha acepción no nos sirve o no es del todo aplicable.

De este modo, como hemos mencionado anteriormente, son muchos los sociólogos y antropólogos que han intentado definir dicho término y por ello resulta extremadamente difícil elegir o decidir cuál de todas las definiciones es la buena. Quizás no solo exista una definición válida, de hecho todas tienen algo nuevo que aportar desde diferentes puntos de vista, pero para el propósito de este trabajo creemos conveniente desatacar la que propone Edward W. Said en su libro *Cultura e imperialismo* (1996) puesto que contempla la noción de conflicto intercultural:

Según mi uso del término, “cultura” quiere decir específicamente dos cosas. En primer lugar, se refiere a todas aquellas prácticas como las artes de la descripción, la comunicación y la representación, que poseen relativa autonomía dentro de las esferas de lo económico, lo social y lo político, que muchas veces existen en forma estética, y cuyo principal objetivo es el placer. Incluyo en ella, desde luego, tanto la carga de saber popular acerca de lejanas partes del mundo, como el saber especializado del que disponemos en disciplinas tan eruditas como la etnografía, la historiografía, la filología, la sociología y la historia literaria. [...] En segundo

lugar, cultura es, casi imperceptiblemente, un concepto que incluye un elemento de refinada elevación, consistente en el archivo de lo mejor que cada sociedad ha conocido y pensado. [...] Con el tiempo, la cultura llega a asociarse, a veces de manera agresiva, con la nación o el estado; esto es lo que “nos” hace diferentes a “ellos”, casi siempre con algún grado de xenofobia. En ese sentido la cultura es una fuente de identidad; una fuente bien beligerante, como vemos en recientes “retornos” a tal cultura o tal tradición. [...] En este segundo sentido, la cultura es una especie de teatro en el cual se enfrentan distintas causas políticas e ideológicas.

En cuanto a la relación entre cultura y civilización, cabe decir que es extremadamente estrecha, tanto que durante generaciones antropólogos y sociólogos ni siquiera se preocuparon de establecer diferencia alguna. Por este motivo, resulta casi imposible hablar de cultura sin hablar de civilización.

Toda cultura es básicamente pluricultural. Es decir, se ha formado, y se sigue formando, a partir del contacto entre distintas comunidades y cada una de dichas comunidades aporta sus modos de pensar, sentir y actuar, distintos al resto. Esto explica por qué no todas tienen las mismas características y efectos. Una cultura evoluciona a través del contacto con otras culturas.

2. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Vivimos en un mundo multicultural en el que distintas culturas coexisten en una misma sociedad. Gracias a las nuevas tecnologías cada vez es más fácil relacionarse con gente de otros países con culturas muy diferentes a la nuestra y eso hace que las relaciones entre personas cada vez sean más estrechas en un mundo tan globalizado.

Los encuentros interculturales han existido siempre a lo largo de la historia ocasionados por distintos motivos. Entre los más trascendentales cabe destacar el imperialismo romano y su colonización, la expansión árabe-islámica, la difusión de algunos países europeos por la colonización, el traslado forzoso de esclavos africanos a América y las grandes migraciones que han existido y siguen existiendo a nivel mundial por razones políticas y económicas.

Además hoy en día el turismo y la multitud de opciones de trabajo producto de la globalización hacen que estemos constantemente en contacto con distintas culturas y que la comunicación intercultural se convierta en un proceso enriquecedor de intercambio entre culturas.

Son muchas las teorías que han ido surgiendo a lo largo de los años sobre comunicación intercultural. El estudio de la comunicación entre seres humanos lleva siendo objeto de estudio desde hace siglos. Sin embargo, hablar de interculturalidad parece un término mucho más moderno. Con los tiempos que corren y los grandes flujos migratorios que existen, parece que la interculturalidad haya sido una invención de nuestro siglo. Sin embargo, no hay que olvidar que ha existido siempre, como ya hemos mencionado en los ejemplos anteriores. Según el sociólogo y antropólogo Tomás R. Austin Millán (1999):

La interculturalidad se refiere a la interacción comunicativa que se produce entre dos o más grupos humanos de diferente cultura. Si a uno o varios de los grupos en interacción mutua se les va a llamar etnias, sociedades, culturas o comunidades es más bien materia de preferencias de escuelas de ciencias sociales y en ningún caso se trata de diferencias epistemológicas.

Así pues, cuando hablamos de interculturalidad, estamos hablando de un proceso de comunicación e interacción entre personas en el que la cultura de los participantes del acto comunicativo juega un papel crucial. Dicho acto comunicativo se basa en el respeto y la igualdad de los hablantes cuyo objetivo es poder transmitir al receptor aquello que desean expresar.

El hecho que exista un proceso de interacción entre dos o más culturas hace que la comunicación intercultural se convierta en un proceso de enriquecimiento mutuo. Se trata de un proceso de comunicación entre personas que no comparten los mismos referentes culturales.

Por ello, una de las condiciones básicas para que la comunicación funcione es que ninguna cultura es mejor que otra. El principio de igualdad es básico si no queremos

provocar un conflicto, por lo que hay que favorecer la integración y la convivencia de los individuos. Así pues el respeto y la igualdad serían los pilares básicos sobre los que se sostiene la comunicación intercultural.

Miquel Rodrigo habla en su libro de *Comunicación intercultural* (1999) del método comparativo para describir nuestra experiencia. Una de las situaciones en las que puede darse una situación de comunicación intercultural es cuando se conoce a alguien. La forma más simple que tenemos para conocer es comparar. Según Rodrigo Alsina:

A partir de un punto de referencia se establecen relaciones del tipo “es igual a”, “es diferente a”, “es similar a”, etc. Así, se viene a establecer lo que es común y lo que es distinto. En la comunicación intercultural se puede dar la tendencia de construir a “el otro” distinto. Es decir, ya que se trata de una persona de otra cultura, debe ser distinto. Así pues se destacan sobre todo las diferencias. De este modo es como se cae en uno de los principales errores y es que nos centramos demasiado en las diferencias y dejamos de lado las similitudes. Esta idea excluye y «universaliza la diferencia».

La idea de interculturalidad parece ser bastante nueva, a pesar de que grandes antropólogos, sociólogos e investigadores ya especularon acerca de este concepto y sirvieron como precursores. Sin embargo, no hay que confundir interculturalidad con multiculturalidad, términos muy parecidos pero con significados distintos. Si nos fijamos en las raíces latinas, el prefijo *inter-* significa “entre”, “en medio” o “entre varios”; en cambio el prefijo *multi-* significa “muchos”. Teniendo esto presente, vemos que la noción de interculturalidad tiene una relación mucho más directa con el diálogo y el acercamiento entre culturas.

Como hemos visto anteriormente, parece natural, al querer encontrar la definición de un término en concreto, empezar por la RAE. Si buscamos en su diccionario las correspondientes definiciones veremos que:

Intercultural: que concierne a la relación entre culturas.

Multiculturalismo: convivencia de distintas culturas.

De este modo, la principal diferencia es que la interculturalidad hace referencia al proceso de comunicación, interacción y relación entre diferentes culturas y la multiculturalidad se refiere a la convivencia de diversas culturas.

Cuando hablamos de interculturalidad se debe tener muy presente que son muchos los factores que influyen y de los que el proceso intercultural depende. Tras un extenso trabajo de documentación y de consulta de distintas fuentes, hemos creído conveniente elaborar la siguiente lista en la que se destacan los que nosotros hemos considerado como los principales factores interculturales. Estos se listan a continuación:

- **La diversidad cultural:** cuantas más interacciones entre diferentes culturas haya más alto será el nivel de diversidad cultural. Esta situación puede darse tanto en zonas específicas, es decir, en pueblos, tribus o comunidades, como a nivel mundial.
- **La concepción de las normas de conducta:** podemos clasificar culturalmente a los individuos según su lugar de procedencia o zona geografía a la cual pertenezcan por lo que cada individuo tendrá unos valores sobre las normas de conducta distinta al resto, de lo que está bien, de lo que está mal, de lo que es normal de lo que no lo es.
- **La política:** cada individuo tiene unos ideales y una opinión propia en cuanto a la política, pero obviamente esta viene condicionada por los orígenes de cada individuo y por la situación política en la que se haya criado: en una dictadura o en una democracia, en un país capitalista o comunista. De este modo en los encuentros culturales la visión política de cada individuo desempeña un papel muy importante.
- **La economía:** la economía del país en el que una persona crece influye mucho en su carácter. Además la propia situación económica de cada individuo puede llegar a verse reflejada posteriormente en las relaciones interculturales que pueda tener. Como ya es sabido las diferencias económicas, por ejemplo, entre norte y sur, son uno de los mayores problemas mundiales y esto es un claro ejemplo de lo importante que puede llegar a ser.
- **Las jerarquías sociales:** uno de los principios de la interculturalidad es que todo individuo es igual al resto, nadie es superior a nadie ya sea en raza, color, o espíritu. Sin embargo, a la práctica esta teoría raramente se cumple. Es por ello que en un mundo ideal, lo adecuado sería no hacer distinciones jerárquicas y cuando entramos en contacto con otra cultura empezar con la mente en blanco, sin prejuicios ni estereotipos, pero bien es sabido que eso es tarea casi imposible.
- **El idioma u obstáculos comunicativos:** este factor quizás sea el que más llama la atención o en lo primero en lo que se piensa cuando se habla de interculturalidad. A menudo cuando pensamos en viajar a otro país, cuando tenemos que preguntar algo que no es en nuestro idioma o cuando conocemos a alguien de otra nacionalidad, lo primero que nos viene a la cabeza es: “¿cómo lo voy a hacer si no hablo su idioma?”. Sin embargo, muy pocas veces nos paramos a pensar en que debemos conocer las costumbres de nuestro interlocutor, debemos conocer cómo es su estilo de vida, cuál es la historia del país que nos acoge o de nuestro interlocutor y saber cómo debemos actuar al encontrarnos con alguien.

Obviamente existen muchos más factores, pero estos son los principales o los más importantes para el objetivo de este estudio.

3. CULTURA, LENGUAJE Y TRADUCCIÓN

Uno de los signos de identidad cultural más relevantes es el lenguaje. Por ello, cabe decir que la comunicación intercultural no siempre funciona o a veces muestra problemas. Como hemos visto anteriormente, esto se debe a la cantidad de factores que entran en juego en la el acto comunicativo, como el código que se emplea, es decir, el idioma del mensaje; el canal, cuyo funcionamiento es fundamental ya que es por donde circula el mensaje y si este no funciona no va a llegar; o el contexto en el que se desarrolla la comunicación. Si estos no se manejan con destreza, se desconocen o uno de ellos falla, pueden dificultar el proceso comunicativo. Esto debe cumplirse siempre que tiene lugar un intercambio de información entre un emisor y un receptor pero resulta más complicado conseguirlo si tenemos en cuenta que los participantes provienen de culturas distintas.

Son muchos los teóricos (Nida, Newmark, House y Nord, entre otros) que han hecho grandes aportaciones en cuanto al tratamiento de los elementos culturales en el ámbito de la Traductología. Sin embargo, para el objetivo de este trabajo creemos que es importante destacar la visión de Christiane Nord, funcionalista alemana, sobre los elementos culturales en las traducciones puesto que Nord introduce el concepto de culturema y distingue cuatro funciones comunicativas: fática, referencial, expresiva y apelativa, pero vamos a centrarnos específicamente en dos: la fática y la apelativa.

En la función fática habla del saludo y del tratamiento personal como comportamientos comunicativos. En cuanto a la función apelativa, tiene que ver con el comportamiento cultural que influye en el receptor y hace que este reaccione de cierta manera. Son aquellos que inducen en el receptor una conducta determinada, como lo que es de buena educación y lo que no. Nord en el artículo sobre *El funcionalismo en la enseñanza de traducción* (2009) explicaba que:

En la traducción, emisor y receptor pertenecen a entidades culturales diferentes y hablan idiomas distintos. También las formas del comportamiento no verbal pertenecen a un código cultural. De modo que los emisores y receptores necesitan ayuda de alguien que esté familiarizado con ambas culturas (y lenguas), y que esté dispuesto a tomar el papel de intermediario o mediador entre ambos, es decir de traductor o intérprete. En situaciones profesionales, los traductores no suelen actuar por sí solos, alguien les solicita intervenir, ya sea el propio emisor o el receptor, o tal vez una tercera persona que podríamos llamar “iniciador” o “cliente”. Los “iniciadores” pueden tener un propósito comunicativo personal o compartir el del emisor o del receptor. Entonces, la traducción implica un propósito comunicativo específico, que puede, pero no tiene que ser idéntico con el que otros participantes tengan en mente.

Esta explicación resume muy bien la importancia del traductor o del intérprete en el acto comunicativo cuando emisor y receptor pertenecen a culturas distintas y sus idiomas no se corresponden y de lo esencial que es que esté familiarizado con ambas culturas.

En términos de Traductología, uno de los principales problemas traductológicos con los que debe hacer frente un traductor son aquellas palabras o grupos de palabras que hacen referencia a aspectos culturales como por ejemplo el nombre de un plato, el nombre de una fiesta o una burla. Ahí es donde el traductor debe demostrar sus dotes y dar con la mejor traducción posible.

Como hemos visto anteriormente, en este caso también existen varias acepciones para el término culturema, pero la que más se adapta a este trabajo es la que propone Luque Nadal (2008):

Los culturemas son, por definición, nociones específico-culturales de un país o de un ámbito cultural y muchos de ellos poseen una estructura semántica y pragmática compleja. Los culturemas son también unidades de comunicación que necesariamente han de ser tenidas en cuenta e inventariadas en diccionarios ad hoc. Mediante estos diccionarios no solamente se podrá hacer un estudio comparado de los culturemas importantes en las distintas lenguas del mundo, sino que se hará también una contribución significativa a la enseñanza de lenguas (a nivel avanzado) y a la traducción.

PARTE SEGUNDA: Estereotipos y normas de conducta

1. ESTEREOTIPOS

Una forma de introducir y entender el tema de los estereotipos es gracias a la reflexión que Miquel Rodrigo nos propone en su libro de *Comunicación Intercultural* (1999):

En cierta ocasión le preguntaron al escritor británico Chesterton qué opinaba de los franceses. Se cuenta que Chesterton contestó simplemente: “No los conozco a todos”. En nuestra vida cotidiana solemos hablar de los franceses, los musulmanes, los occidentales, etc. Con harta frecuencia a la hora de hablar de estas agrupaciones utilizamos estereotipos que poco tienen que ver con la realidad, que es mucho más compleja.

Cierto es que a menudo cuando hablamos de personas de distinta nacionalidad, tendemos a recurrir a los estereotipos puesto que son el recurso más conocido al que tenemos acceso.

Como ya hemos visto en el caso de cultura, no existe una sola definición para un mismo concepto. Así pues, en el caso de los estereotipos, sucede lo mismo. Sin embargo, para el propósito de este trabajo hemos creído conveniente fijarnos en la que propone Miquel Rodrigo (1999):

El estereotipo es un ejercicio de sobregeneralización en el que este nos permite una economía mental, ya que el estereotipo preconcebido facilita la explicación de la realidad. El estereotipo nos permite explicar hasta lo más incomprensible: “ya se sabe... los franceses son así”.

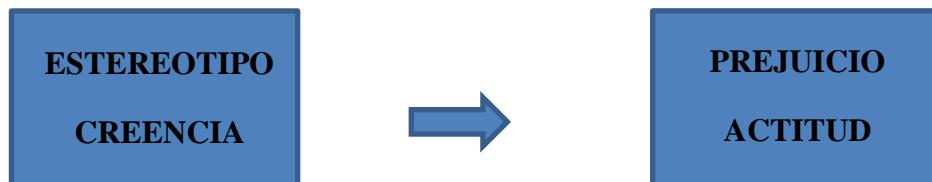
De acuerdo con Rodrigo Alsina, la comunicación intercultural y los estereotipos están estrechamente relacionados. Una de las principales características de la comunicación intercultural es el desconocimiento que se tiene sobre la otra cultura, y de ahí surgen los estereotipos. Seguramente si pensamos en los alemanes pensemos que son fríos, los ingleses puntuales y que los japoneses solo comen sushi. Así pues, se puede decir que los estereotipos caracterizan en gran parte a la comunicación intercultural. El estereotipo acostumbra a exagerar y simplificar la percepción que se tiene sobre una persona o una cultura e intenta justificar según qué conductas.

Etimológicamente, la palabra *stereos* proviene del griego y significa “sólido” y *typos* que proviene del latín significa “modelo”. Los estereotipos suelen hacer predicciones y alegaciones sobre varios grupos sociales basándose en patrones de conducta comunes ya aceptados del pasado, por lo que lo que hacen es generalizar, establecer esquemas de pensamiento basándose en el comportamiento de una misma comunidad y acostumbran a tener un significado negativo.

1.1. PREJUICIO

El prejuicio es un sentimiento en relación al estereotipo puesto que como este último, el prejuicio es un proceso mediante el cual se elabora un juicio acerca de una persona o de una situación determinada antes de tener ninguna experiencia directa o real.

El estereotipo como creencia puede llevar al prejuicio como actitud y puede producir discriminación como comportamiento.



2. NORMAS DE CONDUCTA

Llamamos normas de conducta al conjunto de reglas que tienen como objetivo regular el comportamiento de las personas para así poder convivir en una sociedad respetuosa. Dichas normas de conducta pueden cambiar de una cultura a otra, es decir, dependen básicamente de la sociedad a la que pertenecen. Por ejemplo, la forma correcta de saludar en un país puede ser distinta a la de otro. Lo mismo pasaría con la forma que hay que comportarse dependiendo del lugar y las circunstancias y con valores como la tolerancia, la solidaridad, la puntualidad, la honestidad, entre otros.

Existen numerosas reglas y el hecho de conocerlas o no, de respetarlas o no, puede acarrear consecuencias positivas o negativas, puesto que como hemos dicho su principal objetivo es conseguir una sociedad que viva en paz y armonía.

Para poder lograr que el principal objetivo de las normas de conducta se cumpla es crucial conocerlas y además llevarlas a la práctica. Así conseguiremos una imagen social positiva puesto que daremos a demostrar tener buenos modales y nuestra actitud e imagen hacia esa cultura se verán reforzadas.

Conocer las normas de conducta de cualquiera que sea la cultura con la que nos encontramos en contacto directo mejorará nuestra comunicación, comprensión y convivencia con la cultura en cuestión y con las personas que formen parte de ella.

Así pues, las normas de conducta nos ayudan a convivir en nuestro entorno social puesto que ya desde nuestra infancia las aprendemos y las ponemos en práctica. Pero no hay que olvidar que al adentrarnos en otra cultura distinta a la nuestra es importante conocerlas también, comprenderlas y practicarlas siempre cuando sea necesario.

2.1. EL SALUDO

Cuando conocemos a otra persona lo primero que hacemos es saludarla. Por ello, hemos creído conveniente analizar este fenómeno puesto que si se conoce y se usa correctamente va a ayudarnos a empezar nuestras relaciones futuras con buen pie.

El saludo es un acto expresivo, ya sea verbal o físico, que muestra nuestra cortesía, buena educación y nuestras buenas intenciones. Es la forma que tenemos en un primer contacto con alguien de acercarnos de manera educada, correcta y respetuosa. Así pues parece normal que sea de vital importancia saber cómo hay que saludar en según qué situaciones o a según qué personas.

Hay quien dijo que hay tantas formas de saludar como culturas y es que no se conocen culturas en las que no se incluya algún tipo de componente verbal como interacción social. Hay saludos que contemplan el contacto físico y otros que son solo verbales. Sin embargo, sea cual sea el saludo que se emplee, todos tienen una interpretación u otra y el hecho de conocerlos o no también puede decir mucho de la persona en cuestión.

Hay veces que una mirada, un gesto, un apretón de manos o un abrazo, pueden decir mucho más de nosotros de lo que imaginamos. Así pues, podemos dividir los saludos en tres grandes grupos:

- **Verbales:** dar los “buenos días”, las “buenas tardes”, una reverencia y todo tipo de expresiones similares entrarían en este grupo y en general todas aquellas que no conlleven ningún tipo de contacto físico.
- **Físicos:** un apretón de manos, un beso, un abrazo, todos aquellos en los que hay contacto físico.
- **Mixtos:** aquellos que incluyen ambos, verbal y físico. Es decir, un saludo verbal acompañado de un gesto o contacto físico. Dar la mano y acompañarlo de un “encantado”, por ejemplo.

El hecho de conocer las normas de conducta de una determinada cultura y en este caso el saludo, puede darle mucha información a nuestro interlocutor acerca de nosotros. Puede denotar el grado de interés y de cercanía que podamos tener.

El saludo es una forma de demostrar nuestra buena educación y saber estar. Por ello es muy importante prestarle atención, intentar conocerlo y aplicarlo puesto que en muchas situaciones puede ser nuestra carta de presentación.

El tipo de saludo que se emplea en una situación u otra suele ir determinado por la cultura y las tradiciones de dicho país y esto ocurre en casi todas las partes del mundo.

Así pues el saludo es algo completamente cultural y que está completamente condicionado por la costumbre, por aquello que nos enseñan desde pequeños y que nunca cuestionamos.

2.2. LA CORTESÍA

Cortesía o “politesse”, si consultamos la definición que la RAE le da a esta palabra, como ya hemos hecho con anterioridad, el resultado es el siguiente:

Cortesía: demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

Como podemos ver, se trata de mostrar nuestro respeto o atención hacia otra persona y para ello, cada cultura o país tiene su propia forma de hacerlo. Una de las más comunes es el tratar de usted o tutejar a alguien. Hay países en los que el trato de usted raramente se utiliza. En cambio, existen otros estados en los que no hacerlo puede suponer una falta de respeto bastante importante.

Cabe destacar también que el saludo verbal es una forma de cortesía. Sirve para abrir el canal comunicativo y puede contribuir a evitar que se produzca una tensión social. A modo de cortesía, puede confirmar una determinada relación interaccional determinada

por la posición social, el grado de intimidad y afecto. Como afirma Henk Haverkate en su libro *La cortesía verbal* (1994):

La importancia sociocultural asignada a la etiqueta es la causa de que, hasta día de hoy, sea corriente que los padres se esfuerzen por enseñarles a sus hijos las normas vigentes de cortesía, desde el momento en que estos dicen sus primeras palabras.

Esto demuestra la importancia que tiene la cortesía en nuestra sociedad y es que como bien explica en su libro, un estudio sobre la adquisición de rutinas pragmáticas por parte de niños de habla inglesa muestra que la primera fórmula de cortesía que se les enseña a los niños es *bye-bye*.

PARTE TERCERA: Resultados y análisis de las encuestas

Una pieza fundamental para la realización de este estudio es la parte correspondiente al trabajo de campo. Para ello, encuestamos a 30 personas nativas de España y a 30 nativas de Bélgica proponiéndoles una serie de preguntas para conocer su opinión acerca de la cultura española y sus estereotipos en el caso de los belgas y lo mismo pero acerca de los belgas en el caso de los españoles. Esto nos sirvió para obtener unos resultados lo más científicos y próximos a la realidad posible.

A continuación se muestran las preguntas que constituyeron la encuesta. Como podemos ver, estas pueden ser clasificadas dentro de cuatro grupos: estereotipos, saludo, cortesía y puntualidad, que a su vez, hacen referencia a los sujetos de estudio de este trabajo. Gracias a esta división en grupos temáticos, la tarea de análisis posterior de los resultados fue mucho más fácil de realizar y consecuentemente de leer. Además, veremos que en las preguntas que se muestran a continuación se han fusionado las que iban destinadas a españoles y a belgas puesto que eran las mismas solo que en idiomas distintos y para nacionalidades distintas. Veamos las preguntas:

1. ¿Ha visitado alguna vez Bélgica/España?
2. Si piensa en Bélgica/España, ¿qué le viene a la cabeza? ¿Por qué?
3. ¿Qué estereotipos conoce sobre Bélgica/España y la cultura belga/española?
Según usted, ¿de dónde vienen? (viajes, televisión, lecturas, amigos...)
4. Si ya ha visitado alguna vez Bélgica/España, ¿cree que la idea que se había hecho sobre el país y la cultura belga/española luego se correspondieron con la realidad? ¿En qué aspectos?
5. ¿Ha tratado personalmente alguna vez con un belga/español? Sí No
6. En caso de haber contestado afirmativamente a la pregunta 5:
¿Cree que la idea que se había hecho sobre los belgas/españoles antes de tratar con ellos luego se correspondió con la realidad? ¿En qué aspectos?
7. Desde su punto de vista, los belgas/españoles son... Defínalos en tres palabras.
8. ¿Sabe cómo se saludan los belgas/españoles formalmente? Sí No
En caso afirmativo, indique cómo:
9. ¿Sabe cómo se saludan los belgas/españoles de manera informal? Sí No
En caso afirmativo, indique cómo:
10. ¿Cree que eso tiene que ver con el carácter de los belgas/españoles? Por favor, justifique su respuesta.
11. En su día a día, ¿suele tratar de usted a los profesores y en general a las personas que no conoce? Por favor justifique su respuesta.

12. En caso de llegar tarde a clase o al trabajo, ¿qué hace? Por favor, justifique su respuesta.

13. Si está en clase y debe salir, ¿qué hace?

14. ¿Cree que los belgas/españoles son puntuales? Sí No

15. ¿Qué le hace pensar que eso es así?

Además, para analizar las encuestas, en algunos casos tuvimos que incluir otra partición de los resultados, organizándolos así en dos grupos: el primero, incluye a los que han estado por lo menos una vez en España o en Bélgica y por consiguiente tienen una idea más clara de lo que se les pregunta. El segundo, comprende a los que no han estado nunca, cuyas respuestas son completamente intuitivas, basadas en estereotipos y en la opinión popular. Hemos seguido el mismo proceso para analizar las preguntas que tratan sobre los belgas y los españoles para poder saber si el hecho de haber tratado con alguno de estos tiene algún tipo de influencia en sus opiniones o no.

Así pues, para ponernos en situación, veamos cuál es el porcentaje de españoles que ha visitado alguna vez Bélgica y lo mismo para belgas que han visitado alguna vez España.

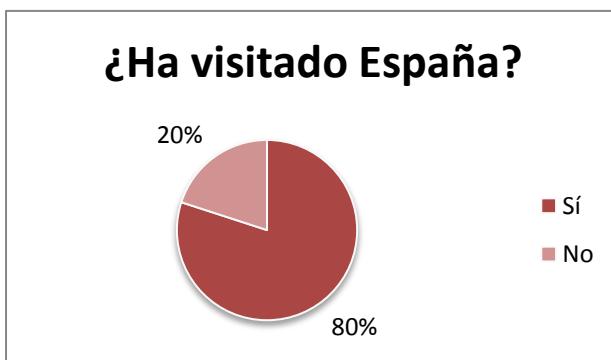
Como podemos ver en los gráficos, hay una gran mayoría de los encuestados que ha estado alguna vez en Bélgica, pero también hay una pequeña parte que no ha estado nunca. Gracias a este hecho podemos obtener distintos puntos de vista y ver hasta qué punto el hecho de conocer una cultura y a sus habitantes puede condicionar nuestra opinión sobre los mismos.

En el caso de los encuestados belgas, también nos hemos encontrado con una situación similar. Como vemos en el siguiente gráfico, la gran mayoría han visitado al menos una vez España, pero sin embargo hay una minoría que no ha estado nunca por lo que sus respuestas se basan simplemente en creencias populares y estereotipos.

Gráfico nº1: Pregunta nº1 a españoles



Gráfico nº2: Pregunta nº1 a belgas



1. ESTEREOTIPOS

En este primer apartado hemos analizado las preguntas que hemos considerado que hacían referencia a los estereotipos belgas y españoles y por ello las hemos incluido en este grupo. Se trata de las preguntas de la 2 a la 7 y son las siguientes:

2. Si piensa en Bélgica/España, ¿qué le viene a la cabeza? ¿Por qué?
3. ¿Qué estereotipos conoce sobre Bélgica/España y la cultura belga/española?
Según usted, ¿de dónde vienen? (viajes, televisión, lecturas, amigos...)
4. Si ya ha visitado alguna vez Bélgica/España, ¿cree que la idea que se había hecho sobre el país y la cultura belga/española luego se correspondieron con la realidad? ¿En qué aspectos?
5. ¿Ha tratado personalmente alguna vez con un belga/español? Sí No
6. En caso de haber contestado afirmativamente a la pregunta 5:
¿Cree que la idea que se había hecho sobre los belgas/españoles antes de tratar con ellos luego se correspondió con la realidad? ¿En qué aspectos?
7. Desde su punto de vista, los belgas/españoles son... Definalos en tres palabras.

En la primera pregunta perteneciente a este grupo: *si piensa en Bélgica, ¿qué le viene a la cabeza?*, en el caso de los españoles y *si piensa en España, ¿qué le viene a la cabeza?*, en el caso de los belgas, se han obtenido resultados muy variados, puesto que en primer lugar, muchas de las respuestas corresponden a vivencias personales y es muy difícil agruparla. Sin embargo, el segundo tipo de respuestas a esta pregunta corresponden a aquellos estereotipos o a aquellos elementos que más se conocen o con los que se promociona la cultura del país. En los gráficos siguientes podemos ver los más importantes, es decir, aquellas respuestas que se han repetido con más frecuencia.



Gráfico nº3: Pregunta nº2 a españoles

Gráfico nº4: Pregunta nº2 a belgas



- **ESPAÑOLES**

En el caso de los españoles, cuando piensan en Bélgica lo primero que les viene a la cabeza son mayoritariamente elementos gastronómicos de la cultura belga, como por ejemplo el chocolate, los gofres, las patatas fritas, también conocidas como “les frites”, los mejillones y como no, la famosa cerveza belga. Pero además, dos de los tópicos que más se repiten son Bruselas, por el hecho de ser la capital de Europa y todo lo que tiene que ver con las Instituciones Europeas (Parlamento Europeo y Comisión Europea) y la política. Muchos de los encuestados han dicho que aparece muy a menudo en los medios de comunicación y por ello es la primera cosa que les viene a la cabeza. Por último, uno de los tópicos más comentados ha sido el clima. Cuando piensan en Bélgica piensan en frío y lluvia y en comparación con España, el clima es peor en dicho país.

- **BELGAS**

Sin embargo, los belgas tienen claro que España es tierra de buen tiempo, sol, playa y un destino perfecto para ir de vacaciones. Podemos verlo en las respuestas obtenidas al preguntarles *qué es lo primero que les viene a la cabeza cuando piensan en España*. A parte de haber comentado que el tiempo en España es mucho mejor que en Bélgica, también han mencionado la comida típica española, como por ejemplo la paella, las tapas y la tortilla de patata. Otro de los tópicos más mencionados ha sido la fiesta y el baile. Muchos de los encuestados parecen estar de acuerdo con el hecho que en España se sale mucho, los españoles son muy fiesteros y por consiguiente, les encanta bailar en general bailes típicos españoles como el flamenco o el tango y opinan que no se les da nada mal. Además muchos de ellos coinciden con el hecho que los españoles tienen una cultura muy rica y cercana, en términos de que la gente es muy abierta, acogedora y próxima. Por último, muchos de los belgas reconocen que una de las primeras cosas que les viene a la cabeza son los toros y todo lo que tenga que ver con el mundo de la tauromaquia, como las corridas, los toros y los toreros.

- **ESPAÑOLES**

La segunda pregunta, siguiendo en el grupo de los estereotipos, trata precisamente este tema. Se les preguntaba a los encuestados que *qué estereotipos conocen sobre Bélgica y la cultura belga y de dónde creen que vienen*. Al obtener los resultados nos dimos cuenta de que muchas de las respuestas a esta pregunta eran las mismas que las de la pregunta anterior (Bruselas, cerveza, gofres, patatas, Unión Europea), además de emplear muchos adjetivos para describir a los belgas y su cultura. Por ello, decidimos agrupar todos los estereotipos obtenidos en esta pregunta y dividirlos en dos grupos, según sean positivos (serios, trabajadores, educados, simpáticos, amables) o negativos (sosos, aburridos, bebedores, cotillas, cerrados), entre otros. La razón principal es que cada persona aportó un concepto nuevo y resulta casi imposible tratar todos los términos y opiniones por separado. Así pues, decidimos que para el interés de este estudio, resulta más útil saber si la visión que se tiene, en general, sobre los belgas en España resulta ser, en términos generales, positiva o negativa. En este gráfico podemos ver los resultados obtenidos por parte de las personas que han visitado Bélgica al menos una vez.

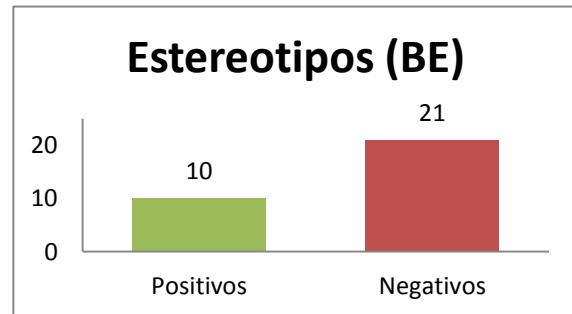


Gráfico nº5: Pregunta nº3 a españoles

Más del doble de los encuestados ha empleado adjetivos o frases negativas para referirse a los belgas, como por ejemplo, que consumen mucha cerveza, que los bares cierran pronto o que les gusta hacer las cosas complicadas, además de los adjetivos que hemos comentado anteriormente.

También se les pedía que nos dijesen *de dónde creen que vienen dichos estereotipos acerca de la cultura belga* y la gran mayoría respondió que de los amigos, por experiencia propia viajando al país o por los medios de comunicación, ya sea la televisión, la radio, los periódicos o la publicidad.

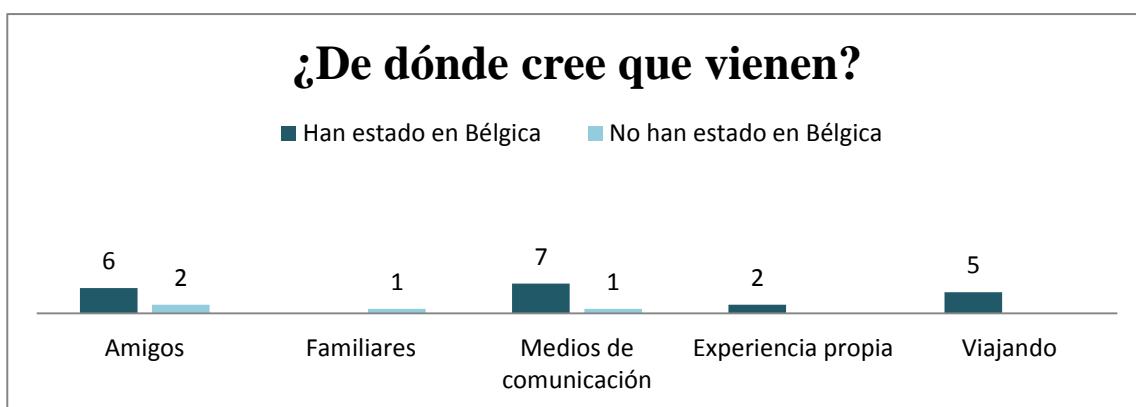


Gráfico nº6: Pregunta nº3 a españoles

Las personas que no han estado nunca, utilizaron unos estereotipos mucho más generales que resultan casi imposibles de clasificar en positivos o negativos. Lo que estas personas nos contaban es que saben que Bélgica tiene una población dividida por el idioma y que se corresponde a sus dos regiones. Por una parte existe Flandes donde el idioma oficial es el flamenco y por otra parte tenemos a Valonia, donde el idioma oficial es el francés. Dicho conflicto lingüístico hace que los flamencos sean muy suyos con el idioma y que quieran protegerlo. Otro de los estereotipos mencionados por este grupo fue que los belgas son como los franceses. Como ocurre con los que sí que han estado en Bélgica, dicen que muchos de estos estereotipos vienen de los comentarios que hace la gente, de familiares o amigos que sí que han estado o por lo que se oye en televisión.

Finalmente, hubo un gran número de personas tanto de las que han estado en Bélgica como las que no han estado nunca que afirmaron no conocer u haber oído ningún tipo de estereotipo sobre los belgas.

- **BELGAS**

En el caso de los belgas, hemos seguido el mismo criterio para separarlos en dos grupos según los estereotipos sean positivos o negativos. Estos son los resultados obtenidos por parte de las personas que han visitado España al menos una vez.

Como podemos observar, no existe una diferencia tan obvia como con los estereotipos belgas. La balanza en este caso está un poco más equilibrada. Existen muchos estereotipos positivos acerca de los españoles, como por ejemplo, que provienen de una cultura muy cercana, son amigables, tienen mejor humor y que saben divertirse, entre otros. Sin embargo, también existe un buen número de estereotipos negativos, como por ejemplo, que los españoles son muy lentos, trabajan poco, tienen la mente más cerrada y son bastante vagos. Debemos tener presente que como suele ocurrir en este tipo de situaciones, estos estereotipos hacen referencia a los españoles en comparación con los belgas y desde su punto de vista.

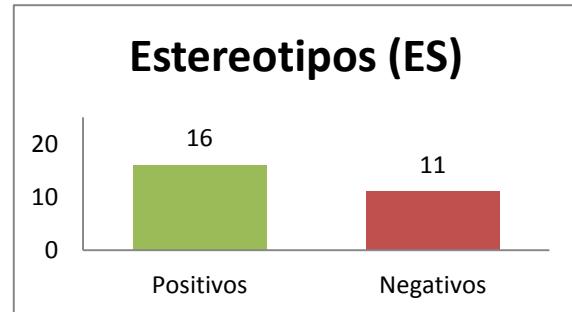


Gráfico nº7: Pregunta nº3 a belgas

Algunos de los estereotipos que no se han incluido en ninguno de los grupos puesto que no pueden ser calificados de positivos o negativos son los siguientes: la famosa siesta, los españoles comen o cenan tarde puesto que tienen un estilo de vida diferente al belga. Suelen hablar muy fuerte y rápido, son muy fiesteros, siempre comen tapas y son muy “ligones”. Todos estos estereotipos que podrían ser calificados de “neutros”, se repiten bastante y son los únicos que se han empleado por las personas que no han visitado nunca España.

Como hicimos con los españoles, también les preguntamos a los belgas que de dónde creen que proceden dichos estereotipos. Las respuestas fueron muy similares a las obtenidas por los españoles. Mayormente provienen de los medios de comunicación, concretamente de la televisión, pero también de amigos o de la experiencia propia en el caso de los que han viajado a España. Otro grupo que se ha añadido en este caso es el de los comentarios populares y que generan estereotipos que luego se difunden y no se sabe exactamente de dónde vienen. Veámoslo mejor en el siguiente gráfico.

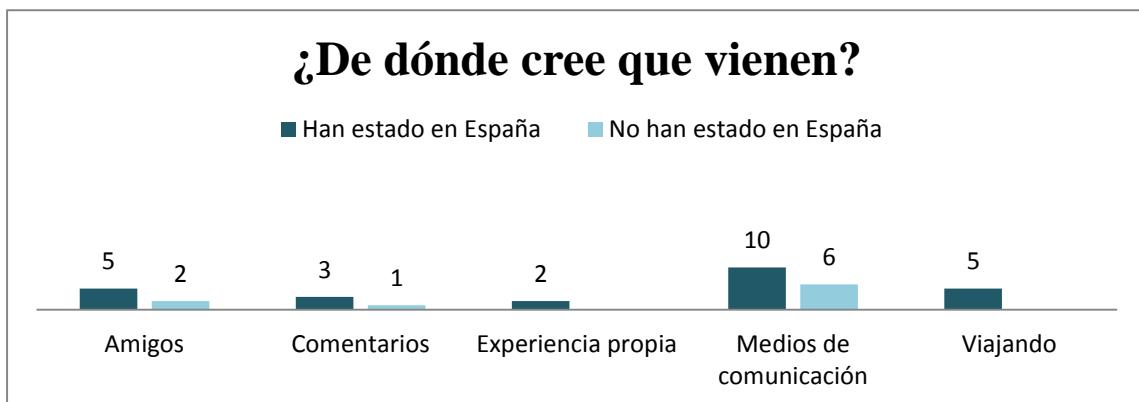


Gráfico n°8: Pregunta n°3 a belgas

La cuarta pregunta dentro del grupo de los estereotipos iba dirigida únicamente a aquellos que efectivamente han visitado Bélgica en el caso de los españoles y España en el caso de los belgas, al menos una vez. La pregunta que se les planteaba es la siguiente: *si ya ha visitado alguna vez Bélgica/España, ¿cree que la idea que se había hecho sobre el país y la cultura belga/española se correspondieron con la realidad? ¿En qué aspectos?*

- **ESPAÑOLES**

En el caso de los españoles, la mayoría reconocen que la idea que se habían hecho sobre Bélgica luego no se correspondió con la realidad ya sea para bien o para mal. Dicen que en general esperaban encontrar un país triste, gris, con gente mucho más cerrada que en España. Pero una vez allí se dieron cuenta de que en realidad las calles están llenas de vida, que los belgas son mucho más abiertos y mediterráneos de lo que se cree. No cumplen con el cliché de europeos del norte que se caracteriza precisamente por eso, por culturas más frías y personas más distantes. Es un país que alberga una gran riqueza cultural. Sin embargo no todas las opiniones fueron buenas al llegar a Bélgica.



Gráfico n°9: Pregunta n°4 a españoles

Hay quien opina que la imagen que se vende de Bélgica y concretamente de Bruselas es la de un país moderno y avanzado, cosa que luego no se corresponde con la realidad.

Otro grupo un poco más reducido afirma que su idea si se correspondió con lo que luego se encontraron en Bélgica. En cuanto a los estereotipos sobre la gastronomía del país, se cumplieron todos, puesto que lo más típico o lo que más se vende a los turistas son efectivamente el chocolate, las patatas fritas, los mejillones y como no, la cerveza. En el caso de Bruselas, esperaban encontrar una ciudad multicultural y así fue. En cuanto a la personalidad de los belgas, dicen que también se cumplió en el sentido de que son muy acogedores y más caseros que los españoles.

Por último, un grupo minoritario, reconoce que no se había hecho ninguna idea antes de ir o que simplemente no sabía qué esperar de dicho país.

- **BELGAS**

En el caso de los belgas, sí que ha habido una mayoría absoluta en cuanto a la idea que tenían antes de ir y el hecho de corresponderse con la realidad. Dicen que se esperaban un país de gran riqueza cultural, dónde las calles están llenas de vida, las personas son muy abiertas, acogedoras, cercanas y simpáticas. El clima también tuvo mucho que ver, pero sin embargo, algo no tan bueno fue que los comercios cierran durante buena parte de la tarde y es que los españoles lo hacen todo más tarde, a otro ritmo.



Gráfico n°10: Pregunta nº4 a belgas

Los que respondieron que no a esta pregunta solo constituyen una pequeña parte de los encuestados. Estos dicen que no se encontraron con lo que esperaban puesto que pensaban que los españoles serían más agradables, pero por otro lado hay quien dice que se esperaban encontrar españoles holgazanes y arrogantes y eso no fue así. Por último, solo un par de personas reconocieron que no sabían nada antes de ir.

La siguiente pregunta trata específicamente los estereotipos que tienen que ver exclusivamente con los belgas o con los españoles. Dice así: *¿Ha tratado personalmente alguna vez con un belga/español?*

- **ESPAÑOLES**

Así que en primer lugar les pedimos a los encuestados españoles que quién de ellos ha tratado alguna vez personalmente con un belga. Los resultados fueron concluyentes puesto que la gran mayoría afirmó haber tratado alguna vez con un belga.



Gráfico n°11: Pregunta nº5 a españoles

El siguiente paso fue preguntarles a los que respondieron afirmativamente a la anterior pregunta, si *la idea que se habían hecho antes de tratar con alguno luego se correspondió con la realidad*.

En este caso los resultados no fueron tan concluyentes como en otras ocasiones puesto que se encuentran bastante divididos. Una parte de los encuestados respondió que efectivamente la idea que tenía sobre los belgas se confirmó al tratar personalmente con ellos. Sin embargo, en este apartado las respuestas han sido un tanto contradictorias porque hay quien dice que se correspondió en el sentido que, esperaba que fuesen fríos y reservados, pero por otra parte hay quien dice que se correspondió porque esperaba que fuesen abiertos, cosmopolitas y menos fríos que los franceses y así fue.



Gráfico n°12: Pregunta n°6 a españoles

Así pues como podemos ver, entran en el grupo del *sí se correspondió con la realidad* pero por motivos muy distintos. Y lo mismo pasa con los respondientes del *no*. Los motivos por los que decidieron apoyar al *no* fueron muy diversos. Por ejemplo, hay quienes antes de ir pensaban que serían más abiertos, más educados y en general no tan grises. También una de las expectativas en cuanto a los belgas básicamente por ser del país que alberga a la capital de Europa, era que serían más avanzados respecto a los españoles y que hablarían más inglés. Sin embargo, hay quienes se encontraron con algo totalmente diferente a lo que esperaban pero con un resultado positivo. Hay quienes creían que los belgas serían fríos y secos, simplemente por vivir en uno de los países considerados de la Europa del norte. Pero al tratar personalmente con ellos y establecer una relación más cercana se dieron cuenta de todo lo contrario. Resultaron ser muy abiertos, simpáticos y amigos de sus amigos.

Uno de los temas que se ha tocado también en esta pregunta es que es muy difícil hablar del término belga puesto que Bélgica se constituye por dos regiones que son como dos países independientes pegados con cinta. Por ello, es difícil hablar de los belgas en general sin distinguir entre flamencos (los del norte) y valones (los del sur).

Finalmente, como ha ocurrido en preguntas anteriores, hay una pequeña parte de los encuestados que reconoce no tener ninguna idea preconcebida sobre los belgas.

- **BELGAS**

Cuando les preguntamos a los belgas si *habían tratado personalmente alguna vez con un español* la mayoría respondieron que sí, pero hubo también un grupo mayor en comparación con los españoles que respondió que no.

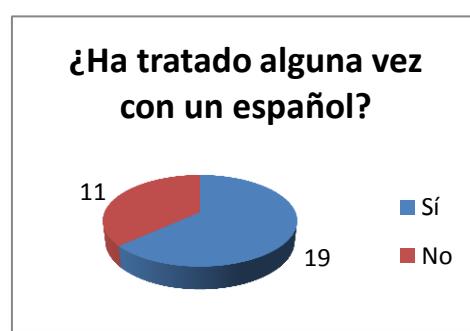


Gráfico n°13: Pregunta n°5 a belgas

Como ya vimos anteriormente, el siguiente paso fue preguntarles a los que respondieron afirmativamente a la pregunta precedente, si *la idea que se habían hecho antes de tratar con alguno luego se correspondió con la realidad*. A diferencia de los resultados obtenidos al preguntar a los españoles, los belgas respondieron en gran parte, afirmativamente. Se esperaban que fuesen personas simpáticas, cercanas y hospitalarias. Comentaban que son gente que desprende energía, que disfruta de la vida y que están muy orgullosos de su país. Además son bastante ruidosos en el sentido que hablan muy fuerte y les gusta mucho la fiesta. En cambio, hay quien no se esperaba que tuviesen una mente tan abierta y que fuesen tan acogedores, sonrientes y siempre pendientes de las necesidades de los demás.

Como podemos ver, tanto si la idea inicial que los belgas tenían sobre los españoles se correspondió o no con la realidad tras haber tratado personalmente con uno de ellos, lo cierto es que la realidad siempre les resultó ser muy positiva.

Finalmente un grupo muy reducido de dos personas que afirmaron no tener ninguna idea o prejuicio antes de tratar con algún español.



Gráfico n°14: Pregunta n°6 a belgas

Para concluir con el apartado sobre estereotipos vamos a analizar los resultados obtenidos en la siguiente pregunta: *desde su punto de vista los belgas/españoles son... definalos en tres palabras*. La opción de respuesta a esta pregunta era completamente abierta, precisamente para no condicionar las respuestas. Por ello, hemos obtenido una gran variedad de adjetivos que los encuestados han creído ser los más oportunos para definir ya sea a los belgas o a los españoles. Resulta casi imposible tratar y analizar todos y cada uno de dichos adjetivos por separado, por ello hemos recopilado los que más se repiten y hemos dividido las respuestas en dos grupos, los que han tratado alguna vez con algún belga o español y los que no.

- **ESPAÑOLES**

En el siguiente gráfico podemos ver los más comunes entre los españoles para definir a los belgas y si el hecho de haber tratado anteriormente con algún belga afecta a sus respuestas. Como podemos ver, muchos de estos adjetivos hacen referencia al concepto de europeos del norte, puesto que los europeos del norte son conocidos por ser gente fría, distante y bastante cerrada en comparación con los españoles, pero al mismo tiempo suelen ser gente muy educada, seria, responsable, trabajadora y muy amable. Así pues el hecho de haber tratado o no con algún belga no ha condicionado los resultados obtenidos en esta pregunta.



Gráfico nº15: Pregunta nº7 a españoles

- **BELGAS**

Finalmente, los resultados obtenidos en cuanto a los españoles, siguen bastante los estereotipos que se tienen sobre estos mismos. Veámoslo en el siguiente gráfico.



Gráfico nº16: Pregunta nº7 a belgas

Como podemos ver los adjetivos que los encuestados han elegido en esta ocasión son bastante positivos y giran alrededor del concepto de carácter abierto y cercano. También hacen referencia a la fiesta, y es que los españoles son conocidos por gustarles mucho la fiesta. Además se ha incluido un adjetivo que hace referencia al físico y es que algunas de las personas que nunca han tratado con ningún español han respondido que los españoles son personas morenas y bronceadas.

2. EL SALUDO

Uno de los elementos fundamentales que hay que conocer cuando se viaja a otro país o se entra en contacto con otra cultura es el saludo propio y característico de esta. Hay que saber cómo hacen los habitantes de dicho país o procedentes de dicha cultura para saludarse entre ellos, puesto que de no ser así, podríamos encontrarnos en una situación comprometida e incómoda.

Así pues, en este segundo apartado hemos analizado las preguntas que hemos considerado que hacían referencia al saludo belga y español y por ello las hemos incluido en este grupo. Se trata de las preguntas 8, 9 y 10 y son las siguientes:

8. ¿Sabe cómo se saludan los belgas/españoles formalmente? Sí No

En caso afirmativo, indique cómo:

9. ¿Sabe cómo se saludan los belgas/españoles de manera informal? Sí No

En caso afirmativo, indique cómo:

10. ¿Cree que eso tiene que ver con el carácter de los belgas/españoles? Por favor, justifique su respuesta.

2.1. EL SALUDO FORMAL

Así pues, en este apartado les preguntamos a los encuestados que respondiesen a una serie de preguntas en referencia a este tema. La primera pregunta que se les planteaba era simple, directa y con una única opción de respuesta: *¿sabe cómo se saludan los belgas/españoles formalmente? Sí o no*, y a continuación se les daban todas las opciones de saludo posible para que en caso afirmativo pudiesen elegir la que ellos creyesen más oportuna.

• ESPAÑOLES

En cuanto a los españoles, la gran mayoría respondieron que efectivamente saben cómo hay que saludarse en una situación formal en Bélgica o con un belga, independientemente de haber estado alguna vez en Bélgica o no y de haber tratado o no alguna vez con un belga.

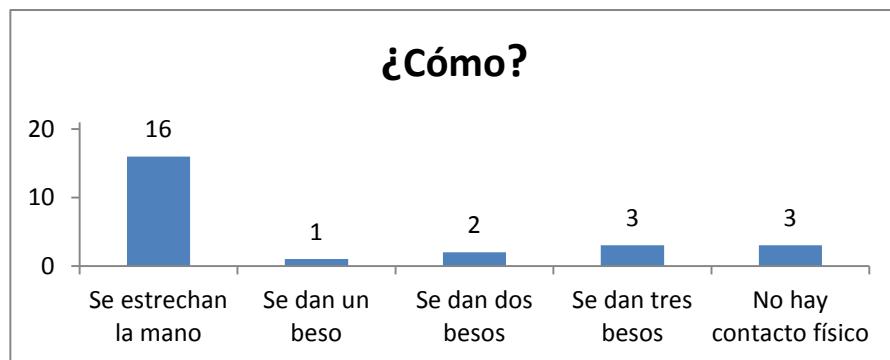
Al preguntarles a los que habían respondido afirmativamente a la primera pregunta que

nos dijeron cómo se saludan exactamente en un contexto formal, hubo casi unanimidad a favor del apretón de manos. Sin embargo, una pequeña parte de los encuestados respondieron que se dan uno, dos o tres besos en la mejilla o que incluso en una situación formal no hay ningún contacto físico. En esta ocasión nadie optó por el abrazo.



Gráfico n°17: Pregunta n°8 a españoles

Gráfico nº18: Pregunta nº8 a españoles



- **BELGAS**



En el caso de los belgas ocurrió completamente todo lo contrario. La gran mayoría de los encuestados reconocieron no saber cómo se saluda la gente en España en una situación formal y por consiguiente no sabrían como saludar a un español en dicho contexto.

Además en este caso coincide que todas las personas que afirmaron no haber estado nunca en España, respondieron de forma negativa a esta pregunta. Sin embargo de las personas que sí que han visitado alguna vez España y que además han tratado alguna vez con un español reconocen que a pesar de ello, no saben cómo se saludan los españoles en un contexto formal.

Así pues, de los pocos que respondieron de forma afirmativa a la anterior pregunta, la mayoría optaron también por la opción de estrecharse la mano. Tan solo dos personas eligieron los dos besos en la mejilla y una dijo que no hay contacto físico.

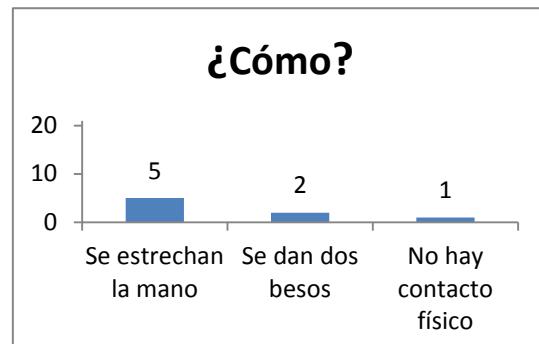


Gráfico nº20: Pregunta nº8 a belgas

2.2. EL SALUDO INFORMAL

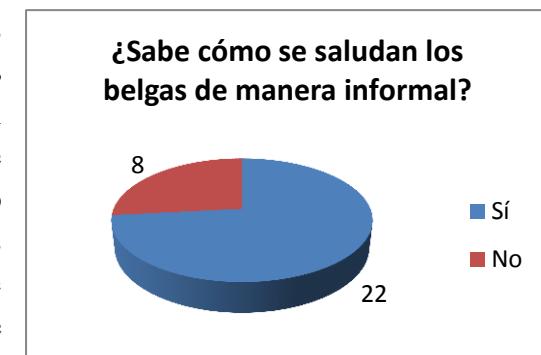
Seguramente la mayoría de encuentros o experiencias que los encuestados hayan podido tener con personas de España en el caso de los belgas y con personas de Bélgica en el caso de los españoles, hayan sido dentro de un contexto más informal. Por ello, les propusimos las mismas preguntas que en el apartado anterior pero situándoles en una situación informal.

Siguiendo el mismo esquema, les pedimos a los encuestados que en primer lugar respondiesen a la siguiente pregunta: *¿sabe cómo se saludan los belgas/españoles de manera informal? Sí o no*, y a continuación se les daban todas las opciones de saludo posible para que en caso afirmativo pudiesen elegir la que ellos creyesen más oportuna.

- **ESPAÑOLES**

Los españoles otra vez en este caso afirmaron saber cómo se saludan los belgas de manera informal. Solo unos pocos reconocieron no saberlo y como ya pasó en el caso del saludo formal, es algo independiente al hecho de haber estado o no en España y/o haber tratado o no con españoles. Además cabe decir que tampoco sigue un estilo de respuesta fijo, es decir, que los que respondieron que sí al grupo de preguntas anterior, han vuelto a responder que sí en esta ocasión, sino que hay quienes respondieron afirmativamente en las preguntas anteriores y en esta situación han optado por el no y viceversa.

Gráfico nº21: Pregunta nº9 a españoles



Por lo que se refiere a la segunda pregunta de este apartado, o séase cómo se saludan los belgas en un contexto informal, hubo una gran mayoría que seleccionaron la opción del beso en la mejilla. Solo unos pocos optaron por dos besos o tres besos en la mejilla, hay quien dijo que se estrechan la mano o se abrazan y otros que no hay contacto físico.

De este modo, en este caso se contemplaron todas las opciones pero sin ser resultados concluyentes, a excepción del beso en la mejilla. Veamos mejor los porcentajes en el siguiente gráfico.

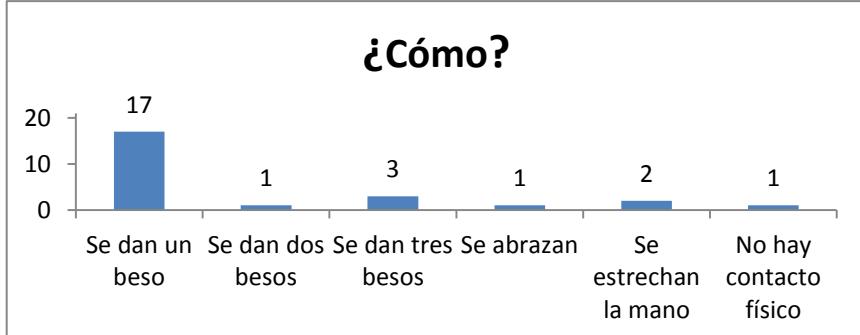


Gráfico nº22: Pregunta nº9 a españoles

- **BELGAS**

Con respecto a los belgas, se ha repetido más o menos la misma situación que cuando les preguntamos por el saludo formal. A diferencia de los españoles, los belgas parecen no tener demasiado conocimiento acerca del saludo español y así lo han demostrado otra vez en esta sección. La mayoría han respondido que no saben cómo es el saludo en España o entre españoles en una situación informal.

Es más, en este caso sí que coinciden aquellas personas que no han estado nunca en España y que han respondido que no a esta pregunta.

Pero no son los únicos puesto que personas que afirmaron haber visitado el país y haber tratado con españoles han contestado que no saben qué tipo de saludo es el que se emplea en dicho país.

¿Sabe cómo se saludan los españoles de manera informal?

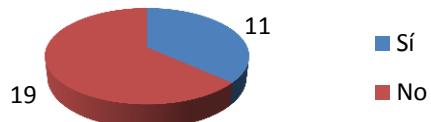


Gráfico n°23: Pregunta nº9 a belgas

En todo caso, de los que cercioraron conocer dicho saludo, la mayoría optaron por la opción de los dos besos en la mejilla y con menos frecuencia un beso, tres besos, un abrazo y un apretón de manos. No obstante, nadie se decantó por la opción del no contacto físico.

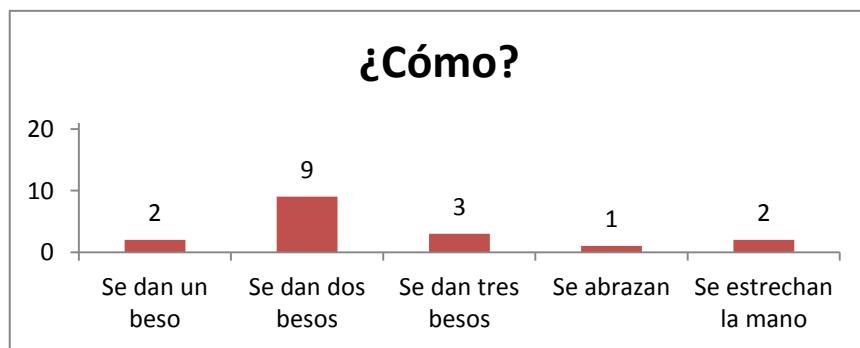


Gráfico n°24: Pregunta nº9 a belgas

Finalmente en este apartado se les preguntó tanto a españoles como a belgas que si creían que *el saludarse de dicho modo tiene que ver con el carácter de los belgas/españoles*. Ambas nacionalidades parecieron estar de acuerdo con el hecho que el saludo propio de una cultura tiene que ver precisamente con esta y con las costumbres propias del país.

Sin embargo, un grupo algo más reducido dijo que efectivamente, la forma que tienen las personas de saludarse entre ellas tiene que ver con el carácter de estas y no con su cultura. Es decir, si una persona es más abierta o más cerrada, eso luego se verá reflejado en su forma de saludar.

3. LA CORTESÍA

La cortesía es uno de los valores más importantes en nuestra sociedad, que se vuelve todavía más importante cuando viajamos a otro país o tratamos con personas procedentes de culturas distintas a la nuestra. La cortesía junto con el respeto son dos de los pilares fundamentales de la comunicación intercultural.

Por esta razón, decidimos crear una serie de preguntas cuyas respuestas pudiesen darnos la información que necesitamos para saber cuáles son las costumbres de cortesía en cada país y cómo se ven sus propios habitantes a sí mismos.

Si bien, en preguntas anteriores ya hemos podido ver qué es lo que opinan sobre este tema los españoles sobre los belgas y viceversa, veamos a continuación que opinan los españoles y los belgas sobre sí mismos.

Las preguntas que se les plantearon respecto a la cortesía fueron las siguientes:

11. En su día a día, ¿suele tratar de usted a los profesores y en general a las personas que no conoce? Por favor justifique su respuesta.
12. En caso de llegar tarde a clase o al trabajo, ¿qué hace? Por favor, justifique su respuesta.
13. Si está en clase y debe salir, ¿qué hace?

3.1. EL TRATO DE USTED

La primera pregunta referente a esta sección que se les planteaba a los encuestados era: *en su día a día, ¿suele tratar de usted a los profesores y en general a las personas que no conoce?* Les dimos opción de respuesta abierta puesto que además que querer saber si sí o si no, también creímos que sería de gran interés saber por qué.

• ESPAÑOLES

En cuanto a los españoles, los resultados obtenidos en esta pregunta son prácticamente del 50%. Es decir un poco más de la mitad de los encuestados ha respondido que sí, que efectivamente en su día a día suele tratar de usted a profesores, gente que no conoce y sobre todo a personas mayores.

Por otra parte, un poco menos de la mitad han reconocido no emplear el trato de usted de manera usual excepto en ocasiones puntuales cuando la situación lo requiere o si se trata de personas mayores. Pero es en rara ocasión.



Gráfico n°25: Pregunta n°11 a españoles

En cuanto a los motivos que han dado para justificar su respuesta han sido un tanto contradictorios. Los partidarios del sí, suelen tratar de usted a las personas mayores, que no conocen o con las que no tienen una relación tan estrecha o de amistad, por respeto o porque es lo que les han inculcado desde pequeños, es así como han sido educados. Sin embargo, los partidarios del no han explicado que en España el uso del término usted no está muy extendido y no es lo más habitual. De hecho, en según qué situación el hecho de utilizarlo puede molestar a la persona en cuestión por tener una connotación que está ligada con la edad. Es decir, hay bastante costumbre de tratar de usted a personas mayores y por este motivo el hecho de emplearlo en según qué contexto puede dar a entender que la persona con la que estamos tratando es ya bastante mayor a nuestros ojos. También han añadido que si se habla con educación y respeto, no hace falta emplear dicho término.

- **BELGAS**

Por lo que se refiere a los belgas, ha habido casi unanimidad en cuanto a esta pregunta. Una mayoría aplastante ha contestado que efectivamente en su día a día trata de usted a profesores, personas que no conoce, en comercios, tiendas, oficinas, restaurantes y como ya dijeron los españoles, a personas mayores. Los motivos que han dado han sido diversos pero casi todos van en la misma dirección. Hay quienes dicen que es una muestra de respeto y educación hacia la otra persona. Otros han respondido que es porque forma parte de la cultura belga y el lenguaje francés. Es muy normal y usual el tratar de usted puesto que es así como crecen, digamos que es lo que se les enseña desde pequeños y el no hacerlo puede ser una falta de respeto bastante importante. Contrariamente, ha habido una minoría (concretamente dos personas) que no respondieron afirmativamente a esta pregunta. Una de ellas fue porque no es algo que haga siempre por norma, sino que depende del contexto y de la situación en la que se encuentre. Finalmente otra persona dijo que prefiere tutejar a los demás y por ello no suele tratarlos de usted. A pesar de estas dos excepciones, los resultados en el caso de los belgas han sido concluyentes.

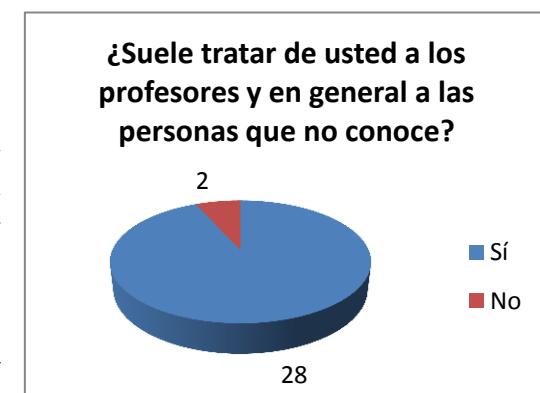


Gráfico n°26: Pregunta nº11 a belgas

3.2. COMPORTAMIENTO SOCIAL

En la segunda pregunta de este apartado se les planteaba una situación en la que *en caso de llegar tarde a clase o al trabajo, ¿qué harían?* Otra vez, las respuestas han sido bastante diversas y se han visto condicionadas por la cultura o país de origen.

La opción que más votos ha obtenido tanto por parte de los españoles como de los belgas, ha sido la de disculparse. Parece ser que casi todos tienen claro que lo más importante es disculparse como muestra de respeto.

- **ESPAÑOLES**

Sin embargo, en el caso de los españoles a parte de disculparse, muchos de ellos afirman que también darían explicaciones ya sea a su profesor o su jefe o supervisor. En el caso de estar trabajando y saber que van a llegar tarde, hay quienes han optado por la opción de avisar a alguien del trabajo y en caso de ser necesario, se quedarían luego a recuperar el tiempo perdido. En el caso de los estudiantes, algunos pedirían permiso para entrar y otros entrarían directamente, pero en cualquier caso sin hacer ruido e intentando molestar lo menos posible.

- **BELGAS**

En cuanto a los belgas, parece ser que para ellos el respeto es algo muy importante. Es por ello que en caso de llegar tarde, dicen que hay que disculparse siempre, puesto que el no hacerlo es una falta de respeto y en según qué situaciones, prefieren no entrar y esperarse a la siguiente clase que entrar tarde e interrumpir la clase. Aunque en caso de decidir entrar, siempre llaman a la puerta, piden permiso para entrar y se disculpan. Este detalle es bastante relevante puesto que en el caso de los españoles nadie mencionó lo de llamar a la puerta. Signo que muestra la importancia de la cortesía y educación en el caso de los belgas.

Finalmente, para concluir con las preguntas en referencia con la cortesía, les planteamos otra situación muy parecida a la anterior, pero en lugar de querer saber cómo actuarían en caso de llegar tarde al trabajo, nos interesamos exclusivamente por el hecho de estar en clase y tener que salir. Les preguntamos que qué harían en dicha situación. La pregunta concretamente decía así: *si está en clase y debe que salir, ¿qué hace?*

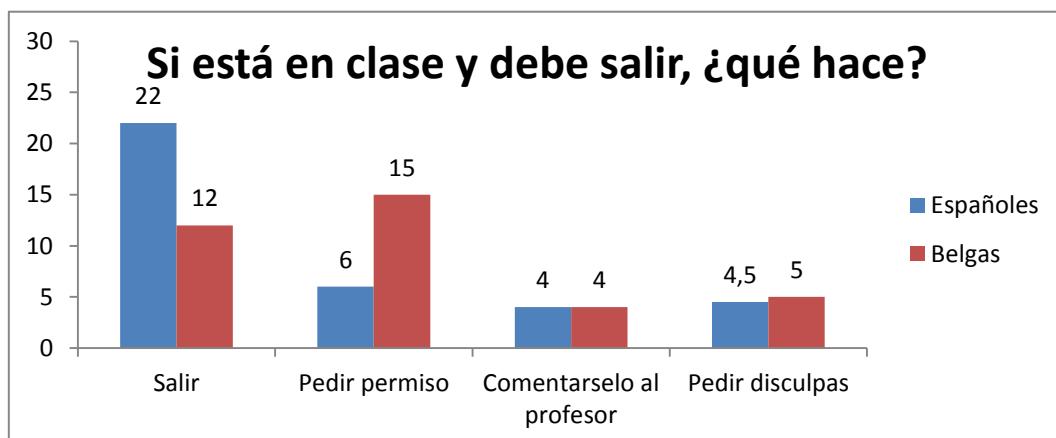


Gráfico nº27: Pregunta nº13 a ambos

- **ESPAÑOLES**

En el caso de los estudiantes españoles optaron en general, por la opción de salir. Hubo algunas variaciones como por ejemplo salir sin hacer ruido, salir sin molestar, salir discretamente, salir sin decir nada o simplemente salir, pero en definitiva todas llevan a lo mismo, y es que en tal situación, optarían por salir. Solo unos pocos optaron por la opción de pedir permiso al profesor, o en caso de saberlo con antelación, comentárselo antes del inicio de la clase.

- **BELGAS**

Para los belgas, no obstante, los buenos modales parecen ir siempre por delante. Por ello, la opción que más votos obtuvo fue la de pedir permiso al profesor y disculparse. Solo una minoría optó por la opción de salir directamente o salir discretamente, aunque casi siempre pidiendo permiso e intentando no molestar. Si se trata de una situación en la que saben que van a tener que salir, coinciden con los españoles y optarían por avisar al profesor antes del inicio de la lección.

4. LA PUNTUALIDAD

Para seguir con el análisis de las encuestas vamos a ver cuáles han sido los resultados obtenidos en las dos últimas preguntas que hacen referencia a la puntualidad de los españoles y de los belgas. No obstante, en esta ocasión no les hemos preguntado sobre sí mismos, sino que las preguntas que se les planteaban son las siguientes:

14. ¿Cree que los belgas/españoles son puntuales?

15. ¿Qué le hace pensar que eso es así?

Estas preguntas están estrechamente ligadas con el tema de los estereotipos, puesto que no existe una respuesta exacta. Las respuestas que podamos obtener van a ser de carácter subjetivo basadas en la experiencia personal o los estereotipos.

Dicho esto, tanto españoles como belgas se han puesto casi todos de acuerdo al responder a la primera pregunta.

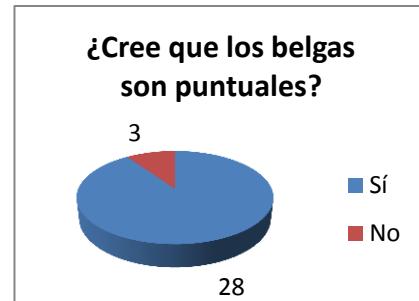
La gran mayoría de los españoles encuestados han contestado que sí, que en su opinión, los belgas si son puntuales. De lo contrario en el caso de los belgas pero también siendo mayoría, han opinado que no, que no creen que los españoles sean puntuales. Los motivos, sin embargo, han sido muy variados.

- **ESPAÑOLES**

En el caso de los españoles, estos resultados se basan en gran parte en la experiencia personal que los encuestados hayan podido tener con algún belga. Afirman que tanto en el trabajo como en situaciones más distendidas, siempre llegan puntuales y son precisamente ellos, los españoles, los que siempre llegan tarde. Dicen que para los belgas, la puntualidad es mucho más importante que para los españoles, forma parte de su cultura y el no serlo puede ser irrespetuoso. Es otra marca de cortesía.

Por otra parte, curiosamente el grupo de personas que no ha estado nunca en Bélgica, han respondido todos de manera afirmativa a esta pregunta. Sin embargo, no por experiencia propia, obviamente, sino por estereotipos. Dicen que el hecho de ser del norte justificaría esta respuesta, puesto que los europeos del norte suelen ser más puntuales que, por ejemplo, los españoles. Otros también han opinado que puede tener que ver con el hecho que la capital de Europa se encuentra en Bélgica, y ahí las personas son más disciplinadas y por consiguiente más puntuales.

Gráfico nº28: Pregunta nº14 a españoles



- **BELGAS**

Las respuestas de los belgas sobre la puntualidad de los españoles también se han basado, la gran mayoría en la experiencia personal. Personas que han estado en España o han tratado con españoles, se han percatado de la impuntualidad de estos. No obstante, también hay quien dice que esto suele deberse a ciertos prejuicios que se tienen sobre los españoles, a comentarios que la gente hace y no se sabe de dónde vienen pero que quedan registrados en nuestra mente. Además, existe el estereotipo de que los españoles son gente tranquila, que no se preocupan demasiado por el tiempo y hacen las cosas más pausadamente. Por ello, no suelen ser del todo puntuales.

En el caso de las personas que no han estado nunca en España, ha habido respuestas varias a diferencia de las respuestas por parte de los españoles. Su opinión sobre este hecho se basa en la opinión o experiencia personal de algunos amigos que sí que han convivido con la cultura española.

Finalmente un grupo bastante reducido ha explicado que la puntualidad no es algo que se pueda generalizar. En todos los sitios hay personas puntuales y personas que no lo son. Es algo que tiene que ver con el carácter y la personalidad de cada uno y no con la nacionalidad o cultura.

Gráfico nº29: Pregunta nº14 a belgas



CONCLUSIONES

La temática elegida para enmarcar este estudio empírico fue en el campo de los estereotipos y las normas de conducta ya que son elementos que influyen en el proceso comunicativo intercultural y por consiguiente, están relacionados con la traducción y la interpretación.

Después de elaborar las encuestas, obtener el *feedback* por parte de los encuestados y analizar todas y cada una de las respuestas, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

ESTEREOTIPOS

1. Bélgica es la gran olvidada, no se conoce demasiado acerca de este país y todo lo que tiene que ver con su cultura. Para alguien que no ha estado nunca, lo primero que le suele venir a la cabeza es Bruselas, por ser la capital europea y por el hecho de albergar las Instituciones Europeas. Además, otro de los elementos más conocido del país belga es la cerveza.

Por todo ello, cuando el visitante llega por primera vez a Bélgica, se lleva una mayor sorpresa al descubrir su gran riqueza cultural.

2. En el caso de España ocurre todo lo contrario. Existen muchos estereotipos, ya sean positivos o negativos, acerca del país, su cultura y sus habitantes. Por ello, el visitante tiene una idea aproximada sobre lo que se va a encontrar y la sorpresa al llegar es menor.
3. En cuanto al carácter de los españoles y de los belgas, es algo muy subjetivo difícil de analizar de manera científica. Es un factor que va sujeto a la experiencia personal de cada persona. Podemos destacar tres factores principales que influyen en las respuestas obtenidas en esta pregunta:
 - Si no se ha tratado nunca con un español o con un belga, la opinión que uno pueda tener al respecto dependerá, en mayor parte, de los estereotipos que se haya podido obtener por parte de amigos, familiares o medios de comunicación. Sin embargo, para alguien que efectivamente ha tratado alguna vez con un español o con un belga, su opinión dependerá de su propia experiencia. Si ha sido un encuentro positivo seguramente guarde un recuerdo muy grato y eso genere posteriormente estereotipos positivos, pero de lo contrario esa persona puede generar estereotipos negativos.
 - Respecto a los belgas, fueron muchos los españoles (40%) que comentaron que es muy difícil hablar de los belgas como grupo homogéneo. Bélgica es un país lingüísticamente dividido y eso se refleja en su carácter. No es lo mismo hablar de un belga del norte (parte flamenca) que de un belga del sur (parte valona).

- Depende del entorno en el cual se establecen las relaciones con los belgas o con los españoles, ya sea un ambiente estudiantil o en un ambiente más formal, como en el trabajo, la opinión sobre estos puede ser positiva o negativa.

SALUDO

1. En este caso, los españoles vuelven a coincidir con que el saludo en Bélgica depende de la zona del país en la que nos encontramos, es decir, Flandes (flamenca) o Valonia (francesa) y de la experiencia personal de cada persona.
2. Las personas que han demostrado saber cómo se saludan los belgas o los españoles dependiendo de si la situación es formal o informal, han sido aquellas que han estado en el país en cuestión (80%).
3. Las personas que no han estado nunca en Bélgica o en España reconocen no saber cuál es el saludo empleado en dichos países (100%).
4. El saludo es un factor cultural y no depende del carácter de cada persona, sino de su cultura y país de origen.

CORTESÍA

1. El trato de usted en España no es tan habitual e importante como sí lo es en Bélgica. En España se suele tratar de usted a las personas mayores y en alguna ocasión a profesores o desconocidos.
2. Sin embargo en Bélgica, el trato de usted es algo básico y fundamental que forma parte de su cultura. Los belgas siempre tratan de usted a los profesores, a desconocidos y a las personas con las que no tienen una relación muy cercana. El no tratar de usted a alguien en alguna de estas tres situaciones puede considerarse una falta de respeto grave.

PUNTUALIDAD

El tema de la puntualidad es algo subjetivo, puesto que depende de cada persona, pero en términos generales:

1. Para los belgas (90%) son muy importantes las normas de conducta. Le dan mucha importancia al hecho de mostrar respeto hacia los demás y a tener buenos modales. Por ello, el hecho de llegar tarde ya sea al trabajo, a la universidad o cuando quedan entre amigos es un signo de mala educación y una falta de respeto.

2. En cambio los españoles no le dan tanta importancia a la puntualidad. Saben que en el trabajo hay que ser siempre puntual, puesto que de lo contrario puede traerles problemas, pero en el resto de situaciones, son un poco más relajados.

De este modo, tras el extenso análisis y de haber estudiado los resultados obtenidos para así poder llegar a las conclusiones finales, podemos verificar las siete hipótesis de trabajo que planteábamos en la introducción.

- En España, prácticamente no se conoce ningún estereotipo sobre Bélgica y su cultura.
- En Bélgica, existen muchos estereotipos sobre la cultura española y los españoles.
- En España se desconocen las normas de conducta propias de Bélgica y viceversa. Concretamente, el saludo propio de cada país no es conocido por los visitantes españoles o belgas.
- En España, el trato de usted no es nada corriente
- En Bélgica, el trato de usted está muy extendido y solo se tutea a las personas con las que se tiene una relación mucho más estrecha.
- La imagen que se tiene de los españoles es de personas impuntuales.
- La imagen que se tiene de los belgas es de personas puntuales.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº1: Pregunta nº1 a españoles.....	20
Gráfico nº2: Pregunta nº1 a belgas.....	20
Gráfico nº3: Pregunta nº2 a españoles.....	21
Gráfico nº4: Pregunta nº2 a belgas.....	22
Gráfico nº5: Pregunta nº3 a españoles.....	23
Gráfico nº6: Pregunta nº3 a españoles.....	23
Gráfico nº7: Pregunta nº3 a belgas.....	24
Gráfico nº8: Pregunta nº3 a belgas.....	25
Gráfico nº9: Pregunta nº4 a españoles.....	25
Gráfico nº10: Pregunta nº4 a belgas.....	26
Gráfico nº11: Pregunta nº5 a españoles.....	26
Gráfico nº12: Pregunta nº6 a españoles.....	27
Gráfico nº13: Pregunta nº5 a belgas.....	27
Gráfico nº14: Pregunta nº6 a belgas.....	28
Gráfico nº15: Pregunta nº7 a españoles.....	29
Gráfico nº16: Pregunta nº7 a belgas.....	29
Gráfico nº17: Pregunta nº8 a españoles.....	30
Gráfico nº18: Pregunta nº8 a españoles.....	31
Gráfico nº19: Pregunta nº8 a belgas.....	31
Gráfico nº20: Pregunta nº8 a belgas.....	31
Gráfico nº21: Pregunta nº9 a españoles.....	32
Gráfico nº22: Pregunta nº9 a españoles.....	32
Gráfico nº23: Pregunta nº9 a belgas.....	33
Gráfico nº24: Pregunta nº9 a belgas.....	33
Gráfico nº25: Pregunta nº11 a españoles.....	34
Gráfico nº26: Pregunta nº11 a belgas.....	35
Gráfico nº27: Pregunta nº13 a ambos.....	36
Gráfico nº28: Pregunta nº14 a españoles.....	38
Gráfico nº29: Pregunta nº14 a belgas.....	39

BIBLIOGRAFÍA

Alba Fort, Carlos. *Multiculturalidad y comunicación. Bases socioculturales para Turismo y Relaciones Públicas*. Barcelona: Laertes, S.A. de Ediciones, 2005. ISBN: 84-7584-545-2.

Austin Millán, Tomás R; *Comunicación Intercultural: Fundamentos y Sugerencias*. Conaculta, México. 1999.

Bordonaba, María Cristina; Carpi, Elena. *Los culturemas entre normativa y discurso turístico*. Italia, 1989.

Bravo, Diana; Placencia, Maria E. *Actos de habla y cortesía en español*. Múnich: Lincom Europa, 2002. ISBN: 3 89586 337 8.

Bravo, Diana. *Estudios de la (des)cortesía en español*. Buenos Aires: Dunker, 2005. ISBN: 987-02-1552-1.

Brunel, Pierre et al; *Etiquete et Politesse*. Clermont-Ferrand: Association des Publications de la Faculté des Lettres et Sciences Humaines de Clermont-Ferrand, 1992. ISBN: 2-909880-01-X.

Dräxler, Hans-Dieter; Jiménez Hefferman, Julián; Martínez-Dueñas Espejo, José Luis; Pavón Vázquez, Victor; Pérez Vidal, Carmen; Whanon Bensusan, Victor. *Las Lenguas extranjeras como vehículo de comunicación intercultural*. Madrid: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información y Publicaciones, 2009. ISBN: 9788436947113.

Haverkate, Henk. *La cortesía verbal*. Madrid: Editorial Gredos, S.A. 1994. ISBN: 84-249-1652-2.

Luque Nadal, Lucía. *Los culturemas: ¿unidades lingüísticas, ideológicas o culturales?* [PDF]. Universidad de Córdoba. Córdoba, 2008.

Marie-Ange Bugnot et al; *Traducción y cultura: la Paremia*. Málaga: Libros ENCASA Ediciones y Publicaciones, 2007. ISBN: 978-84-95674-37-1.

Mayoral, A. *La traducción de referencias culturales*. Revista de la Facultad de Traducción e Interpretación de Granada. Granada, 1996.

Mayoral, R. *La traducción de referencias culturales*. Universidad de Granada. Granada.

Molina, Lucía; *El otoño del pingüino: análisis descriptivo de la traducción de los culturemas*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2006. ISBN: 84-8021-519-4.

Newmark, Peter; *Manual de traducción*. Santiago de Compostela: Universidade, Servicio de Publicacíóns e Intercambio Científico, 1993. ISBN: 84-8121-039-0.

Nida, E; *Towards a science of translating*. Holanda, 1964.

Nord, Christiane; *Translating as a Purposeful Activity*. Manchester: St. Jerome Publishing, 1997. ISBN: 1 900650 02 9.

Nord, Christiane; *El funcionalismo en la enseñanza de traducción*. [PDF]. Mutatis Mutandis. Vol. 2, No. 2. 2009. ISSN: 20111799X.

Raga Gimeno, Francisco; E. Farrell, Mary; Ortí Teruel, Roberto; Sánchez López, Enric; Sales Salvador, Dora. *Claves para la comunicación intercultural*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2003. ISBN: 84-8021-430-9.

Rodrigo Alsina, Miquel. *Comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos Editorial, 1999. ISBN: 84-7658-572-2.

Said, Edward W; *Cultura e imperialismo*. Barcelona: Anagrama, 1996. ISBN: 9788433905376.

Soria Orti, Meritxell; *Análisi traductològico de referentes culturales en La Testa Perduta di Damasceno Monteiro de Antonio Tabucchi*. [PDF]. Barcelona, 2012.

Tanqueiro, Helena; *Un traductor privilegiado: el autotraductor*. [PDF]. Barcelona: Quaderns. Revista de traducció 3, 1999.

Zimmermann, Klaus; Bierbach Christine. *Lenguaje y comunicación intercultural en el mundo hispánico*. Madrid: Iberoamericana; Frankfurt am Main: Vervuert, 1997. ISBN: 8488906560 (Iberoamericana); 3893545603 (Vervuert).

ANEXO

Anexo 1: Modelo de encuesta en español

DATOS PERSONALES

Nacionalidad:

Edad:

Sexo: M F

CUESTIONARIO

1. ¿Ha visitado alguna vez en Bélgica? Sí No
2. Si piensa en Bélgica, ¿qué le viene a la cabeza? ¿Por qué?
3. ¿Qué estereotipos conoce sobre Bélgica y la cultura belga? Según usted, ¿de dónde vienen? (viajes, televisión, lecturas, amigos...)
4. Si ya ha visitado alguna vez Bélgica, ¿cree que la idea que se había hecho sobre el país y la cultura belga luego se correspondieron con la realidad? ¿En qué aspectos?
5. ¿Ha tratado personalmente alguna vez con un belga? Sí No
6. En caso de haber contestado afirmativamente a la pregunta 5:
¿Cree que la idea que se había hecho sobre los belgas antes de tratar con ellos luego se correspondió con la realidad? ¿En qué aspectos?
7. Desde su punto de vista, los belgas son... Defínalos en tres palabras.
8. ¿Sabe cómo se saludan los belgas formalmente? Sí No
En caso afirmativo, indique cómo:
Se dan un beso en la mejilla
Se dan dos besos en la mejilla
Se dan tres besos en la mejilla
Se abrazan
Se estrechan la mano
No hay contacto físico
Otros

9. ¿Sabe cómo se saludan los belgas de manera informal? Sí No

En caso afirmativo, indique cómo:

Se dan un beso en la mejilla

Se dan dos besos en la mejilla

Se dan tres besos en la mejilla

Se abrazan

Se estrechan la mano

No hay contacto físico

Otros

10. ¿Cree que eso tiene que ver con el carácter de los belgas? Por favor, justifique su respuesta.

11. En su día a día, ¿suele tratar de usted a los profesores y en general a las personas que no conoce? Por favor justifique su respuesta.

12. En caso de llegar tarde a clase o al trabajo, ¿qué hace? Por favor, justifique su respuesta.

13. Si está en clase y debe salir, ¿qué hace?

14. Cree que los belgas son puntuales? Sí No

15. ¿Qué le hace pensar que eso es así?

¡Muchas gracias por su tiempo!

Anexo 2: Modelo de encuesta en francés

DONNÉES PERSONNELLES

Nationalité:

Age:

Genre: M F

QUESTIONNAIRE

1. Vous êtes jamais allés en Espagne ? Oui Non
2. Qu'est-ce que vous vient à l'esprit quand vous pensez à l'Espagne? Pourquoi?
3. Quels sont les stéréotypes que vous connaissez sur l'Espagne et la culture espagnole? D'après-vous d'où vous viennent-ils (voyages, télévision, lectures, amis...)
4. Si vous êtes déjà allés en Espagne, votre expérience dans le pays et avec la culture espagnole correspondait-elle à l'idée que vous vous en faisiez ? Sur quels aspects?
5. Avez-vous déjà traité personnellement avec un espagnol? Oui Non
6. Si oui, l'idée que vous vous en faisiez par rapport aux espagnols correspondait-elle avec la réalité? Sur quels aspects?
7. D'après vous, les espagnols sont... Essayez de les définir avec trois mots.
8. Savez-vous comment les espagnols font pour se saluer de façon formelle?
Oui Non
Si oui, comment?
Ils s'embrassent sur la joue
Ils s'embrassent deux fois sur la joue
Ils s'embrassent trois fois sur la joue
Ils s'embrassent
Ils se serrent la main
Il n'y a aucun contact physique
Autres

9. Savez-vous comment les espagnols font pour se saluer de façon informelle?

Oui Non

Si oui, comment?

Ils s'embrassent sur la joue

Ils s'embrassent deux fois sur la joue

Ils s'embrassent trois fois sur la joue

Ils s'embrassent

Ils se serrent la main

Il n'y a aucun contact physique

Autres

10. Pensez-vous que cela ait quelque chose à voir avec le caractère des espagnols ?

Pourquoi?

11. Avez-vous l'habitude de vouvoyer un professeur, et en général, quelqu'un que l'on ne connaît pas? Pour quoi?

12. Si vous êtes en retard en cours ou au travail, que faites-vous? Pourquoi?

13. Si vous êtes en cours et que vous devez sortir, que faites-vous?

14. Croyez-vous que les espagnols soient ponctuels? Oui Non

15. Qu'est-ce qui vous permet de le dire?

Merci beaucoup pour votre temps!