

ÍNDICE

Prefacio	11
Prólogo	13
Introducción	17
Capítulo 1. ¿QUÉ ES CULTURA?	21
1.1. Definición de cultura	23
1.2. Identidad	25
1.3. Aculturación y tercera cultura, transculturación, deulturación, la noción de confiscación cultural	26
1.4. El modelo del iceberg cultural	28
1.5. El choque cultural: ¿De qué se trata?	31
1.6. Interculturalidad	39
Capítulo 2. COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	41
2.1. Definición de comunicación	43
2.2. Los fundamentos del análisis y management intercultural	46
2.2.1. Las dimensiones de Geert Hofstede	47
2.2.1.1. Índice de distancia de poder	49
2.2.1.2. Individualismo versus colectivismo	49
2.2.1.3. Índice de comportamiento frente a la incertidumbre	51
2.2.1.4. Masculinidad versus feminidad	51
2.2.1.5. Orientación a largo plazo versus orientación a corto plazo	52
2.2.1.6. Complacencia frente a la represión	53

2.2.2. El modelo de Lewis	56
2.2.3. Edouard Hall	59
2.2.3.1. Cultura explícita	59
2.2.3.2. Cultura implícita	59
2.2.4. El modelo de Trompenaars y Hampden-Turner de las siete dimensiones culturales	62
2.2.4.1. Universalismo versus Particularismo	63
2.2.4.2. Individualismo versus Comunitarismo	63
2.2.4.3. Específico versus Difuso	63
2.2.4.4. Neutral versus Emocional	64
2.2.4.5. Logro versus Atribución	64
2.2.4.6. Tiempo secuencial versus Tiempo sincrónico	64
2.2.4.7. Dirección interna versus Dirección externa	65
2.2.5. El enfoque de Philippe d'Iribarne	65
Capítulo 3.	
LOS ESTEREOTIPOS	73
3.1. Efecto Pigmalión o efecto Rosenthal	80
3.2. La amenaza del estereotipo	81
Capítulo 4.	
PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y SUS RESPECTIVOS PROTOCOLOS.	
INTRODUCCIÓN	85
4.1. Comunicación verbal y escrita	91
4.1.1. Comencemos con la comunicación verbal	91

4.1.2. Ahora, analicemos la comunicación escrita	93
4.1.2.1. Protocolos para e-mails en una comunicación intercultural	93
4.1.3. Videoconferencias	97
4.1.3.1. Protocolos para diseñar y planificar una correcta videoconferencia	99
4.2. Comunicación no verbal	105
4.2.1. Comunicación kinésica	109
4.2.1.1. Expresiones faciales	110
4.2.1.2. Las manos	111
4.2.1.3. La postura	117
4.2.1.4. El saludo	120
4.2.1.5. Oculésica o el poder de la mirada: el contacto visual	129
4.2.1.6. El toque	130
4.2.1.7. Posición de piernas y pies	131
4.2.1.8. La proxémica	132
4.2.1.9. La sinergología	134

Capítulo 5.

CASOS PRÁCTICOS: PROTOCOLOS Y BUENAS PRÁCTICAS PARA NEGOCIAR CON OTRAS CULTURAS

137

5.1. China	139
5.2. India	143
5.3. Países Bajos	149
5.4. Bélgica	153
5.5. España	159
5.6. Alemania	164
5.7. Francia	166

5.8. Inglaterra	171
5.9. Estados Unidos	176
5.10. Portugal	180
5.11. Italia	183
5.12. Chile	186
5.13. Brasil	195
5.14. Oriente Medio	204
5.15. Rusia	213
CONCLUSIÓN	227
BIBLIOGRAFÍA	229