

VIVIR Y RELACIONARSE EN O CON OTRO PAIS

El Shock Cultural



VIVIANA KESTENBERG

En un mundo globalizado es fundamental manejar las diferencias culturales para que nuestras empresas sean más eficientes y rentables.



CONTENIDO

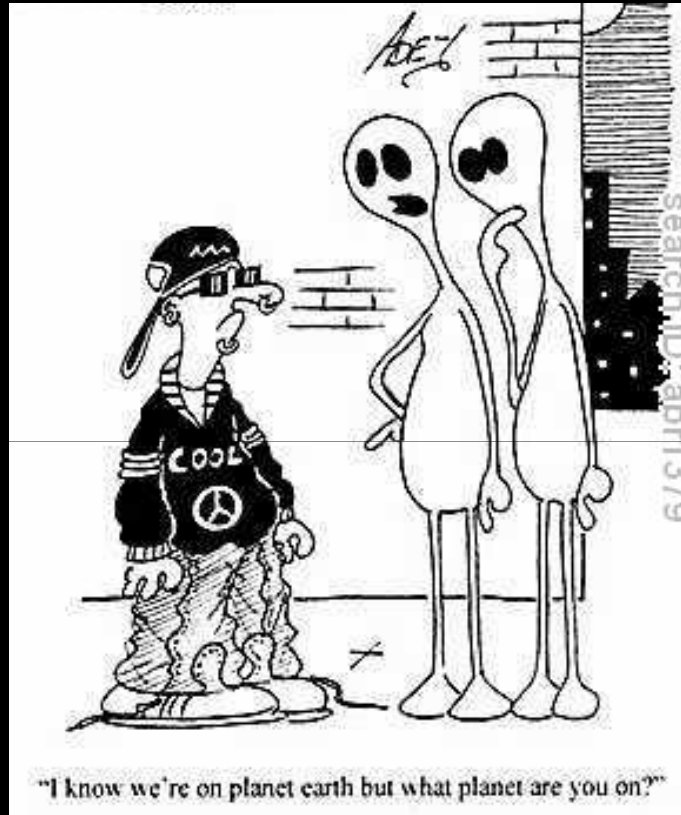
- Qué es el shock cultural?
- Cuáles son sus etapas?
- Teoría étnica de los accidentes aéreos
- Cómo podemos manejarlo?



Qué crees que es el Shock Cultural?



EL SHOCK CULTURAL





CULTURE SHOCK

- Ansiedad y sentimientos negativos.
- La forma de vivir es diferente a la nuestra.
- Dificultades para asimilar y aceptar la nueva cultura.
 - Es algo temporal.

Etapas

- **Etapa 1: EXPECTATIVA**



- **Etapa 2: EUFORIA**



- **Etapa 3: ANSIEDAD**



- **Etapa 4: DEPRESION**



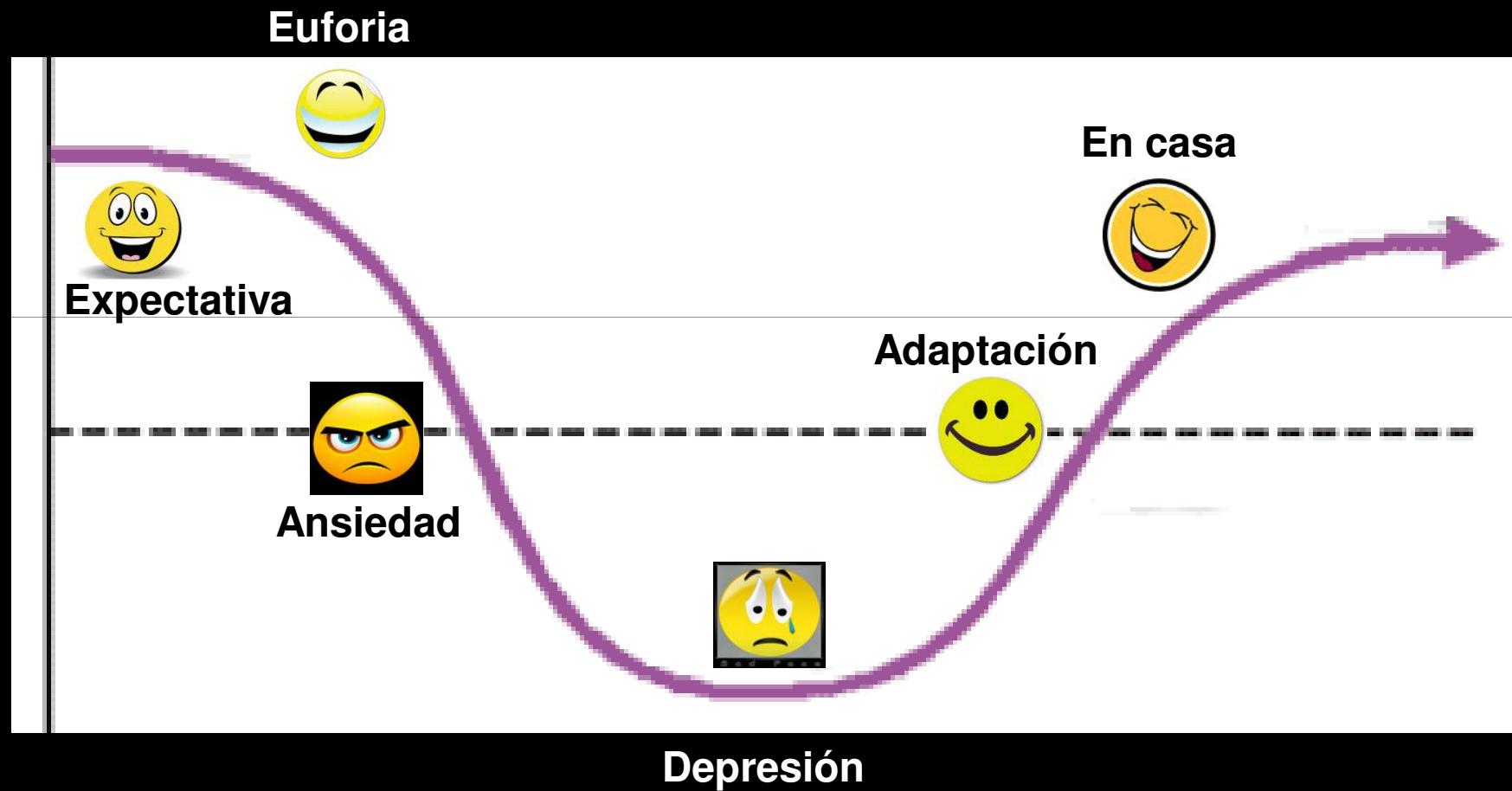
- **Etapa 5: ADAPTACION**



- **Etapa 6: EN CASA**



Curva del Shock Cultural



Cómo se relaciona el Shock Cultural con los accidentes aéreos?



Factores para accidentes aéreos

- Mal tiempo.
- El avión lleva retraso.
- El piloto lleva despierto 12h o más.
- Una avería técnica.



Teoría étnica de los accidentes aéreos



- Problemas de comunicación con la torre de control.
- Era la primera vez que los pilotos volaban juntos.

Accidente AVIANCA

1990

Medellín – Nueva York

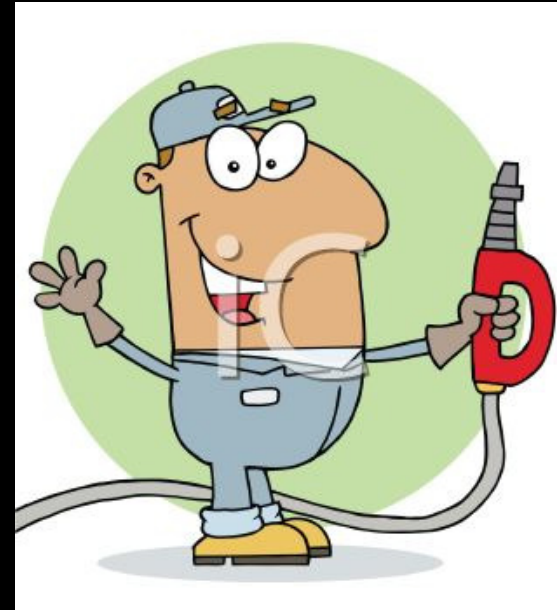


Avión 707

Capitán: Laureano Caviedes

Copiloto: Mauricio Klotz

Accidente AVIANCA



- Mal tiempo.
- El piloto automático no estaba funcionando bien.
- El avión fue retenido 3 veces por torre de control.
- 1h15 de retraso.
- De repente falló un motor, segundos después el otro.
- El avión cayó y murieron 73 de los 153 pasajeros.
- Causa del choque: agotamiento de combustible.

Condiciones del accidente



- Piloto agotado.
- Copiloto Klotz decisivo: a cargo comunicación con la torre de control.
- Su comportamiento fué extrañamente pasivo.
- Caviedes y Klotz pensaban que la torre los había puesto a la cabeza de la lista para aterrizar, pero **los había puesto en la cola.**

La Caja Negra

- Caviedes: La pista de aterrizaje dónde está? No la veo. No la veo.

Suben el dispositivo de aterrizaje. El capitán le pide a Klotz que pida otro patrón de tráfico. Pasan 10 seg...

- Caviedes: No tenemos combustible...

Pasan 17 seg en instrucciones técnicas.

- Caviedes: No sé qué pasó con la pista de aterrizaje, no la he visto.
- Klotz: No la he visto.

El CTA les indica que giren a la izq.

- Caviedes: Dícales que tenemos una emergencia!
- Klotz (al CTA): Así es, con rumbo 180 y....ah, lo intentaremos otra vez. Nos estamos quedando sin combustible.

La Caja Negra

- Caviedes: ¿Qué ha dicho?
- Klotz: Le he avisado que vamos a intentarlo otra vez porque ahora no podemos...

Transcurren 4 seg de silencio.

- Caviedes: Avísele que tenemos una emergencia.

Pasan otros 10 seg de silencio.

- Caviedes: ¿Se lo ha dicho?
- Klotz: Si señor, ya se lo he dicho.

Klotz habla con la CTA detalles rutinarios.

La Caja Negra

- Klotz (a la CTA): Subiendo y manteniendo a tres mil y...ah, nos estamos quedando sin combustible señor.
- Caviedes: ¿Le ha dicho que ya no tenemos combustible?
- Klotz: Si señor, ya se lo he dicho.
- CTA: Voy a dirigirles 24km al noreste y volver a traerles para el aterrizaje.
- Klotz: **Supongo. Muchas gracias**
- Caviedes: ¿Qué dijo?
- Klotz: **El tipo se enojó.**

La Caja Negra

El mecánico de vuelo se encuentra en la cabina y señala que se ha acabado la gasolina. Pasan otros 5 minutos en silencio.

- Mecánico: Fallo en el sistema de combustión!
- Caviedes: Muéstreme la pista de aterrizaje.

Pero está a 25km de distancia.

- CTA: Tienen suficiente combustible para llegar al aeropuerto?

El avión se choca....



Qué notas en esta conversación?

Cómo maneja el discruso Klotz?

¿Qué pasó?

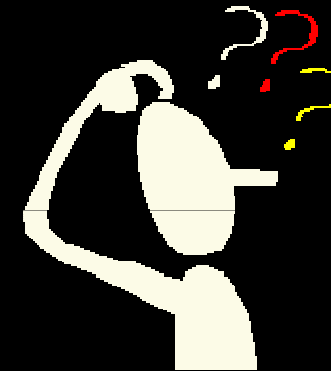
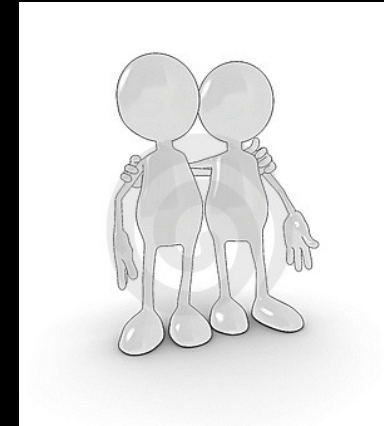


- Klotz nunca dijo “EMERGENCIA”.
- Acuse de recibo ordinario, “ah” que menoscaba la importancia, menciona el combustible después.
- En esa época a todos los aviones se les estaba acabando la gasolina cuando van a aterrizar: oración sin relevancia.
- Cinco min antes de chocarse: “ Supongo. Muchas gracias.”
- A los CA les pareció un comentario hecho de pasada, y que Klotz tenía un tono muy despreocupado.

La causa del accidente fue
un MALENTENDIDO
CULTURAL

Dimensiones Hofstede

- Individualismo vs colectivismo (IDV)
- Evasión de la incertidumbre (UAI)
- Masculinidad-Feminidad (MAS)
- **Indice de Distancia al Poder (IDP)**



¿Qué es la jerarquía?

- Organización por categorías o grados de importancia entre las personas.
- Orden por el cual uno depende de su superior y dirige a su vez a un inferior.



Índice de distancia al poder IDP

- Actitudes hacia la jerarquía.
- Cuánto valora y respeta la autoridad una cultura.





Crees que
Colombia tiene un
IDP alto o bajo?

Indice de distancia al poder IDP

Rank	Country	PDI
1	Malasia	104
2	Eslovaquia	104
3	Guatemala	95
26	Colombia	67
68	Israel	13
69	Austria	11

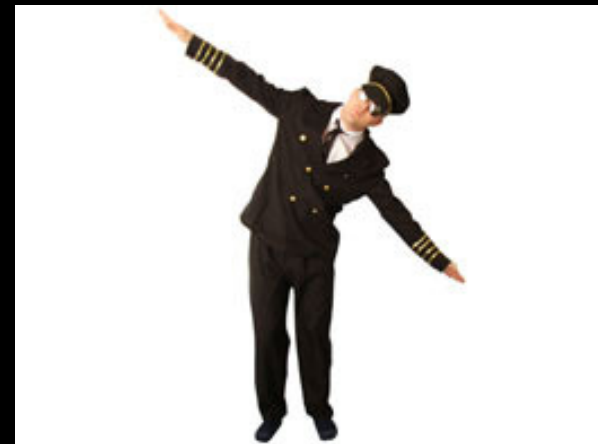
- El puntaje es alto para países latinos, asiáticos y africanos. Es menor para países anglo germánicos.
- Los puntajes de las dimensiones son relativos a otros países.

Crees que el IDP se relaciona con los accidentes aéreos?



El Discurso Mitigado (Indirecto)

- Copilotos mitigan su discurso para respetar la autoridad del capitán. El grado depende de su cultura.
- Controladores Kennedy: americanos, con un bajo IDP.
- Son autoritarios e intimidantes.
- No interpretan correctamente un discurso indirecto.
- Colombianos: alto IDP, indirectos.



Se relaciona el IDP con los accidentes aéreos?



“Hacer que los copilotos se hagan valer depende terriblemente de del IDP de su cultura.”

Robert Helmreich

KOREAN Airlines



Entre 1988-1998:

- índice de accidentes de United Airlines : 0.27 / 1 mill
- índice de accidentes de Korean Airlines : 4.79 / 1 mill
- Un índice casi 18 veces superior.
- Desde 1999 sus estadísticas de seguridad son iguales a las de United AL.
- En 2006 Air Transport World le concedió el premio Fenix por su transformación.

Korean Airlines sólo tuvo éxito cuando reconoció la importancia de su herencia cultural.

“El alto IDP de los colombianos podría haber creado frustración en el copiloto, porque el capitán no logró mostrar la clase de decisiones claras (e incluso autocrática) que esperan las culturas con alto IDP. Puede que los primeros y segundos oficiales estuvieran esperando que el capitán tomara decisiones, pero también puede que ellos mismos fueran incapaces de plantear alternativas.”

Robert Helmreich



Se relaciona la cultura con los accidentes aéreos?

“Cada uno de nosotros tiene su propia personalidad, pero esta se encuentra revestida por una serie de tendencias, asunciones y reflejos que nos han llegado de la historia de la comunidad en la que crecimos, y esas diferencias son extraordinariamente específicas”.

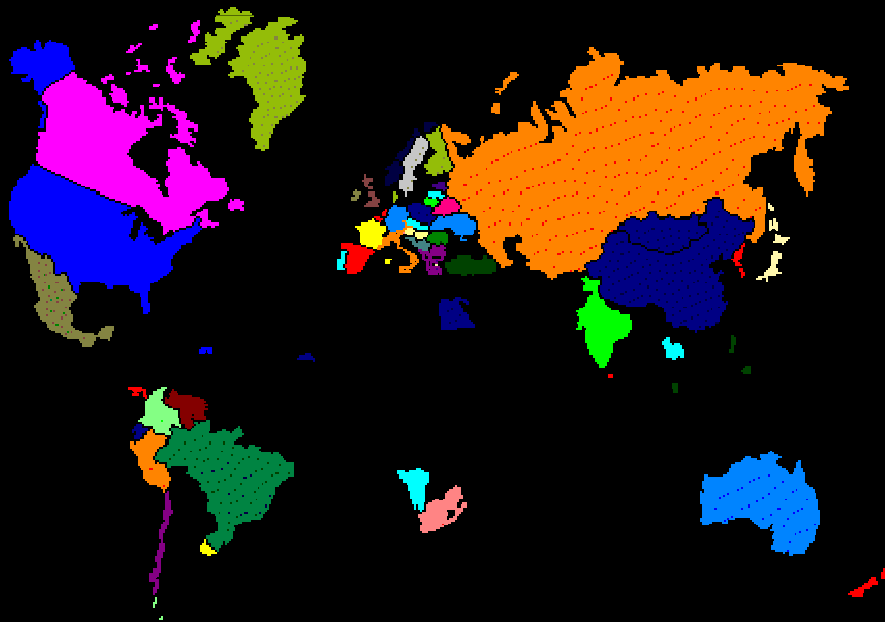
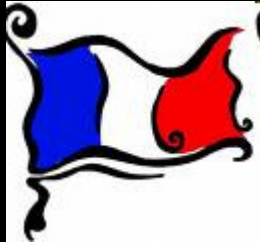
“Cuando obviamos la cultura, los aviones se estrellan”

Malcolm Gladwell



Cómo podemos manejarlo?

ANTES DE VIAJAR



- Aprende el idioma.
- Estudia la historia, geografía y clima.
- Actualízate sobre la situación política, económica, demográfica, etc.
- Entérate sobre las costumbres gastronómicas.
- Conoce sobre la religión predominante.

Cómo podemos manejarlo?

ANTES DE VIAJAR



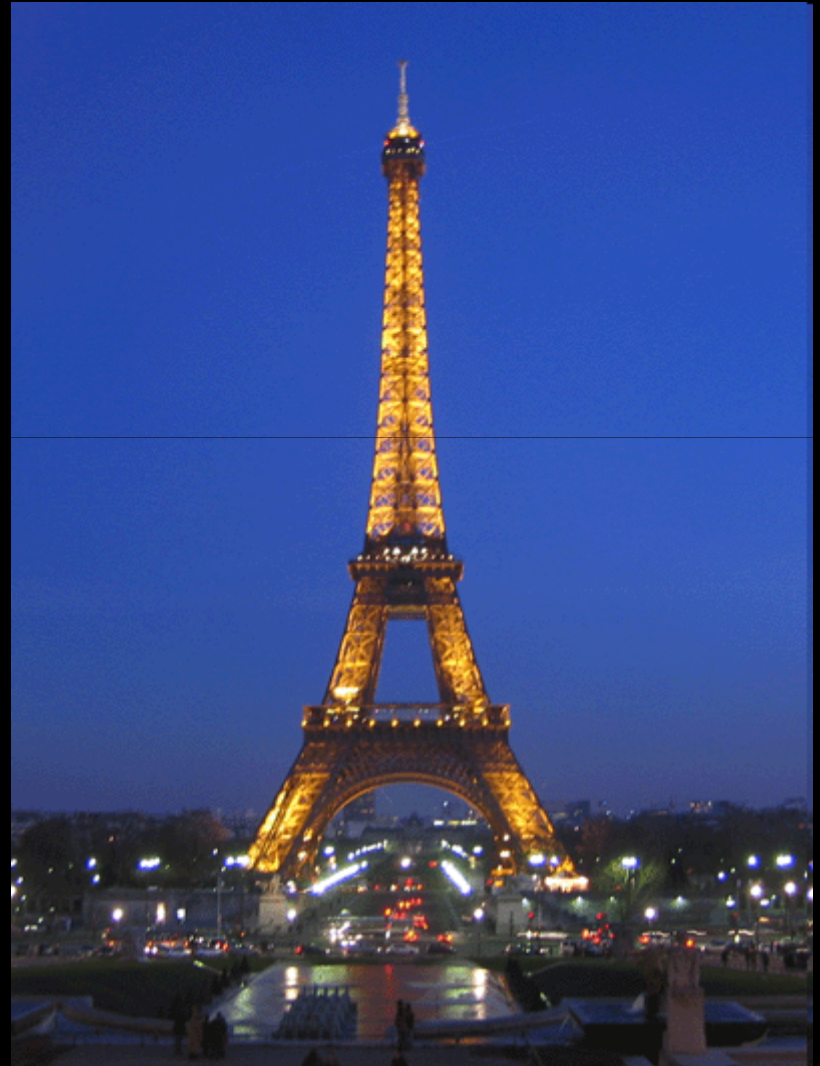
Lee y pregunta sobre sus tradiciones:

- Qué normas rigen el trato entre hombres y mujeres?
- Cuál es la perspectiva de privacidad? Espacio personal?
- Cuál es la forma adecuada de vestir?
- Cuándo son los festivales nacionales y locales? Qué significan?

Cómo podemos manejarlo?

SOBRE EL TERRENO

- Observa tu nuevo entorno con una visión flexible y sin juzgar.
- Busca amigos locales que te puedan enseñar sobre su cultura.
- Enséñale a la gente sobre tu cultura.
- Practica actividades como: deporte de equipo, coro, grupo de baile, etc.



Manejar las diferencias culturales es clave para tener relaciones interpersonales exitosas en los negocios internacionales.

GRACIAS

