

Aurelio Ríos Rojas

Centro de Lenguas Modernas.
Universidad de Granada
E-mail: aurelior@ugr.es

Dolores García Granados

Profesora E/LE y voluntaria de
Educación Sin Fronteras
E-mail: lolagranados@hotmail.com

Pilar García García

Asesora CVC Instituto Cervantes
E-mail: casageorgia@yahoo.es

Resumen

Este artículo pretende analizar la importancia del componente intercultural en la enseñanza de una L2 a personas inmigradas como camino a la integración y a la adquisición de una competencia comunicativa más eficaz a través de relaciones abiertas entre la cultura meta y la del alumno inmigrante así como mediante la negociación de significados. Por otro lado, se reinterpreta la figura del "mediador" como facilitador de la comunicación y resolución de conflictos.

Palabras clave

Claves no verbales, comunicación intercultural, consciencia intercultural, conciencia lingüística de la cultura, choque cultural, dimensiones de la competencia intercultural, empatía, mediador cultural.

Abstract

This articles aims to analyze the importance of the intercultural component in the teaching of a second language to immigrant individuals as a means of achieving social integration and acquiring a more effective communicative competence through open relationships between the target culture and the immigrant student's own native culture, as well as meaning negotiation. On the other hand, the rol of "intercultural mediator" is reviewed as a communication facilitator and his importance when solving conflicts.

Key words

Awareness intercultural, cultural mediator, culture shock, empathy, dimensions of intercultural competence, intercultural communication, linguistic awareness of culture, non-verbal clues.



1. A modo de introducción

Es un hecho hoy en día que muchas personas inmigradas residentes en España se comunican suficientemente en el nivel de supervivencia, para alimentarse, vestirse, buscar vivienda, relacionarse, por mencionar algunos de los ámbitos más cercanos a las necesidades vitales. Sin lugar a dudas, el aprendizaje del idioma supone uno de los instrumentos con los que superar retos personales y profesionales. El aprendizaje de una nueva lengua y cultura es siempre un esfuerzo, pero puede ayudar a difundir la cultura propia y a conocer las de los otros y encaminar así la educación a enriquecimientos personales.

El hecho cultural tiene una gran relevancia por muy natural o cotidiano que nos resulte. Son muchas las implicaciones afectivas y sociales que conllevan temas como, por poner un ejemplo, el tuteo, los horarios de comidas, las fórmulas para establecer el contacto por teléfono, la vida comercial, los barrios, el ocio, las bromas, y en todos ellos hay mucho que merece nuestra atención. A partir de la observación, interpretación, comparación, relación y análisis de todos estos rasgos socioculturales descubrimos la complejidad y la pluralidad de la cultura.

Durante muchos años se ha enfatizado el aprendizaje de la cultura como componente de prestigio de la sociedad y referida exclusivamente a manifestaciones culturales propias del mundo artístico tales como la literatura, la música u otras artes. Sin embargo, donde el individuo actúa e interactúa con otros es en aquellos aspectos diarios de la cultura y es en éstos, a nuestro entender, donde es necesario un diálogo que ofrezca una visión de la cultura del día a día, en la que se reflexione a partir de perspectivas alternativas.

La cultura en el sentido de civilización, de adquisición de conocimientos sobre historia, manifestaciones artísticas, etc. de un pueblo, puede darnos una imagen restringida de la sociedad. Tenemos ante nosotros un gran reto, no sólo para los alumnos que aprenden una lengua, también para todos aquellos que la enseñamos, tal como Byram y Flemming señalan:

"Ser capaz de establecer lazos entre la propia cultura y otras, de mediar y explicar la diferencia y, fundamentalmente, de aceptar esta diferencia y vislumbrar la humanidad subyacente que la compone".

El reto consiste en no ofrecer la cultura como un espacio limitado que lleve a la separación entre los individuos, porque esto puede convertir la cultura en un instrumento de poder y división. Deseamos acercarnos más a la concepción de una cultura en el sentido de entender, comunicar e interactuar y a nuestro favor tenemos que el contexto de la enseñanza de idiomas y las posibilidades de interacción que nos permite el desarrollo de una concepción de la competencia del individuo más compleja y de mayor valor educativo.

Esta interacción se produce en los centros donde aprenden español los alumnos de procedencia migrante: en la escuela, en el instituto, en ONGs, en escuelas de adultos. En las dos últimas el único representante de la cultura mayoritaria es el profesor, en minoría numérica. En las dos primeras el alumno comparte aula con sus pares de diferentes procedencias pero en su mayoría de la sociedad de acogida. Es importante tener en cuenta esto a la hora de diseñar estrategias interculturales o de integración.



La cultura en estas sociedades pluriculturales adquiere una dimensión más amplia, la del compromiso por parte del individuo de ser más consciente de sus propias presuposiciones culturales y de las de los otros, de cuestionar estereotipos, de compartir experiencias culturales diversas. No debemos olvidar que la diversidad es en sí ya un rasgo fundamental de la sociedad, y que gracias a la comunicación negociamos significados con semejanzas y diferencias, lógicamente inherentes en la diversidad de las personas.

Afortunadamente, cada vez es menos frecuente el discurso de las carencias con el que se ha analizado la situación de la población de procedencia migrante. Por el contrario, actualmente se llama más la atención sobre sus conocimientos sobre realidades culturales bien adquiridas de modo natural o por experiencias cotidianas y el gran número de conceptos que comparten como hablantes de otras lenguas. Tienen una experiencia del mundo, iniciada en sus países de origen, y cuentan a su favor con muchas experiencias en los diversos entornos en los que participan. Nuestra labor social depende en gran medida de estas ideas anteriores, y de cómo el contexto de la enseñanza tendría que incluir como objetivo en sí, trabajar a partir de dinámicas de sensibilización que invitaran a todos a participar y a intervenir afectivamente a partir de los conocimientos y experiencias que se posean.

Los términos de “multiculturalidad” e “interculturalidad” son relativamente recientes. La realidad objetiva que caracteriza a la sociedad multicultural o de confluencias de culturas es lo que entendemos por multiculturalismo y la interculturalidad es el modelo de integración de esas diferentes culturas dentro de una sociedad democrática e igualitaria. Las limitaciones del multiculturalismo han dado paso a un nuevo paradigma, la interculturalidad, que propugna la igualdad entre todos los grupos que construyen una cultura, una sociedad. Intenta revalorizar el relativismo cultural e interpretar el mundo es relativizar nuestros puntos de vista para conocernos mejor a nosotros mismos. Además de ello:

Parte de un concepto de cultura dinámico, que evoluciona enriqueciéndose con las aportaciones de otros grupos humanos.

Permite el diálogo y el mestizaje como forma de intervención ante diferentes grupos culturales (Flecha 1997).

Plantea una revisión crítica continua de los valores culturales, empezando por los de la propia cultura, para llegar a un consenso en cuanto a cuáles son los valores humanos universales.

Conecta los factores étnicos y culturales con otros que condicionan las relaciones humanas, como la economía, la política, el género, la clase social, la edad, etc.

Considera la diversidad como un tesoro para la humanidad, pero no resalta por exclusivo las diferencias sino que busca los elementos que existen en común.

Propone un modelo de sociedad en la que cualquier individuo puede participar en igualdad de condiciones y tener relevancia tanto dentro de su grupo como en el del conjunto de la sociedad.

Plantea el diálogo para llegar a normas comunes de funcionamiento colectivo en situaciones de igualdad y justicia social.

Promueve un diálogo en torno a la defensa de los derechos humanos, la coeducación, la solidaridad, la tolerancia, el consumo responsable, entre otros, como valores objetivos en todas las culturas.



La interculturalidad plantea una mirada menos universal y etnocéntrica, una nueva perspectiva menos moral y más real donde poder ver las culturas como fenómenos históricos y diversos más que como entidades compactas. No es suficiente vivir sino convivir y para ello es imprescindible aproximarse de otra forma a las otras culturas y visiones del mundo. La interculturalidad como "Integración" trata de comunicarse con efectividad (de ahí la importancia de las premisas interculturales en la enseñanza de una L2 o LE), de intercambiar experiencias, en definitiva institucionalizar la convivencia donde se excluya la imposición y el poder y se potencie las relaciones abiertas a las culturas y a la negociación.

Destacamos a continuación algunos rasgos positivos para trabajar la interculturalidad.

- a.- Empatía
- b.- Credibilidad
- c.- Simetría
- d.- Curiosidad y apertura
- e.- Confianza
- f.- (auto) Crítica
- g.- Efectividad
- h.- Voluntad de relativizar los valores propios, las creencias, las actitudes
- k.- Actitud descentralizadora

Las anteriores líneas de trabajo nos acercan a propuestas menos etnocéntricas, con las que descifrar y abordar estereotipos, sin discriminaciones, estigmatizaciones o visiones folclóricas. Genera capacidades, puntos de vista y conciencia más allá de la simple transmisión de saberes culturales de un determinado país.

La interculturalidad nos ayuda a participar de un modo más crítico en la comunicación. Recogemos así la definición de Jin y Cortazzi:

"Los participantes deben ser conscientes de sus propias culturas de aprendizaje y de la comunicación y deben poder explicarlas a otros. Además, deben estar dispuestos a entender los puntos de vista, percepciones y comportamiento de la gente de otras culturas. Preferiblemente deben ser capaces de utilizar su entendimiento y conocimiento de diferentes culturas y estilos de aprendizaje y de comunicación para discutir las diferencias y negociar un punto medio que ambas partes puedan acertar".

2. La competencia intercultural en la enseñanza del español L2

La didáctica de las lenguas ha recibido muy directamente la llegada de este concepto. Desde el Marco de referencia se ha recogido inclusive como una competencia más a utilizar y a desarrollar en el proceso de adquisición de una lengua extranjera, pero aún son más los trabajos teóricos con los que contamos,



en comparación con las aplicaciones para el aula. En la definición de la competencia intercultural como facultad de participar activa y críticamente en la comunicación en múltiples contextos sociales, con la consideración de los principios de diversidad y de identidad podemos destacar la propuesta de Kramersch: **esta forma de competencia es precisamente la del hablante intercultural que opera en las fronteras que dividen varios idiomas o variedades del idioma maniobrando su pasaje por las aguas turbulentas de los malentendidos culturales...Este debe ser el modelo a seguir y no el del mítico y perfecto hablante nativo".**

La competencia intercultural incorpora también un discurso de las actitudes con el objetivo de desarrollar formas de comprensión general de las culturas y modificar la actitud de los aprendices hacia opciones más positivas y abiertas. También junto al discurso de las actitudes surge la reflexión a partir de preguntas como: ¿Quién es nuestro alumno? ¿Qué aporta? ¿Qué actitud tenemos los profesores? Sus experiencias, sus conocimientos del mundo, su conocimiento de otras lenguas, sus formas de hacer, sus formas de relacionarse, sus costumbres, su mundo interior, las estrategias que ha desarrollado, las relaciones que establece, el modo en que interioriza lo que aprende, en qué esquemas mentales vitales los entronca. Preguntarnos por ello, es un cambio de actitud en nuestros planteamientos de trabajo en el aula. Las actitudes aparecen reflejadas con una gran profusión en currículos de enseñanzas regladas y no regladas, de un modo explícito mencionadas como: curiosidad e interés por otra lengua y cultura distinta a la propia, actitud abierta hacia las personas que hablan la lengua extranjera, actitud positiva hacia la propia capacidad para aprender una lengua extranjera, etc.

Como hemos dicho anteriormente, retomamos como objetivo primordial tener en consideración el bagaje del aprendiz, la cultura en que se han formado y educado que será el cristal a través del cual verá la nueva cultura; hacer patente en el aula la/s cultura/s diversas, para lo que sería necesario:

- a.- Introducir aspectos culturales (mediatizados por la lengua) reconsiderando los contenidos que siempre se han centrado en la cultura meta.
- b.- Llamar la atención sobre los aspectos emocionales y afectivos. La enseñanza de una L2 se ha fijado mucho en los aspectos cognitivos del aprendizaje y se han subestimado los aspectos emocionales y afectivos que son los causantes de algunas de las desorientaciones que pueden experimentar los alumnos inmigrados ante esta nueva situación (Shock lingüístico: ocasionado por la dificultad de encontrar las palabras correctas a sus pensamientos e ideas. Un sentimiento de insuficiencia unido a un estadio muy rudimentario de interlengua; Estrés cultural: causado por cuestiones de identidad, por el cambio de estatus social comparado al estatus personal en la cultura nativa).

Es importante completar la adquisición lingüística con un enfoque de destrezas sociales que permita desarrollar los diversos comportamientos que exigen determinadas situaciones, y con un enfoque holístico que dé solución a las cuestiones afectivas y de identidad con objeto de que los alumnos puedan identificarse como hablantes y actores interculturales.



La competencia intercultural ayuda a mediar entre la propia cultura y otras con las que se entra en contacto, y es aquí donde querríamos llamar la atención sobre la figura del mediador cultural, cuya misión, en palabras de Saloua Laghich es: **“...es complicada y muy delicada, se necesita una formación académica, pero también una sensibilidad especial y un sentido de la solidaridad muy presente, y estas cualidades las da la experiencia vital de cada persona y el grado de compromiso que adquirimos frente a las personas...”**.

Una persona puede llegar a parecer distinta dependiendo de la ciudad en la que viva y gracias a la **Deconstrucción psicológica** se puede hacer ver que existen otros mundos y otros puntos de vista tan válidos como los propios, promoviendo así una tolerancia activa y yendo más allá de la simple identificación de lo que es diferente. Uno de los objetivos fundamentales en la integración de los alumnos es desarrollar en ellos habilidades para que puedan actuar como mediadores interculturales, que aprendan a reflexionar constantemente sobre los diversos ámbitos en los que interactúan y con los interlocutores varios con los que establecen intercambios comunicativos. Que puedan establecer su auto identidad mientras se medie entre culturas, de un modo flexible y enfrentándose desde el respeto a las actitudes de personas de otras culturas. El objeto es lograr una habilidad que les permita resolver los problemas o malentendidos que se creen por las diferencias entre los miembros del grupo. De este modo, el alumno podrá alcanzar una capacidad aún más valiosa, la de estabilizar su propia identidad en la mediación entre culturas y ayudar a que otros puedan también situar sus referentes culturales en un estadio de equilibrio. Más allá de los escenarios académicos formales, los alumnos se enfrentan en el día a día a nuevas y retadoras situaciones para las que no habrán sido preparados específicamente y donde la efectividad comunicativa y la competencia intercultural funcionan como herramientas de integración y resolución.

Competencias generales

A) Conocimiento declarativo (SAVOIR):

1.- **Conocimiento del mundo**

Las personas adultas tiene un modelo desarrollado y minuciosamente articulado del mundo y de su funcionamiento que está íntima relacionado con el vocabulario y la gramática de la lengua materna. Las relaciones entre significados y formas varían de una lengua y cultura a otra aunque dentro del límite de la realidad. Esta divergencia es más patente en el entorno social que en el físico, por tanto al enseñar una L2 o LE debemos presuponer que el aprendiz ya ha adquirido un conocimiento del mundo suficiente, pero no siempre ocurre así ya que el conocimiento declarativo (savoir) deriva de la experiencia (=empírica) y del aprendizaje formal (=académico). Respecto al aprendizaje y uso de la lengua, los conocimientos están siempre relacionados directamente con la lengua y la cultura. El conocimiento empírico relativo a la vida diaria (organización del día, comidas, transportes, comunicación, información...) en ámbitos públicos y privados son igualmente esenciales para realizar actividades de lengua en el aula de LE. El conocimiento de valores y experiencias compartidas por grupos sociales de otros países (religión, tabúes, historia compartida,...) es esencial para la



COMUNICACIÓN INTERCULTURAL. Estas áreas de conocimiento varían de un individuo a otro; pueden ser específicas de una cultura, pero también relacionarse con parámetros más universales.

Cualquier conocimiento nuevo no sólo se añade a nuestros conocimientos anteriores sino que también sirve para modificar y volver a estructurar estos conocimientos.

El conocimiento del mundo comprenderá: Lugares, instituciones y organizaciones así como personas, objetos, acontecimientos, procesos e intervenciones en distintos ámbitos, por ello es muy importante para el alumno de una L2 o LE adquirir un conocimiento factual relativo al país/es meta (características geográficas, medio-ambientales, demográficas, económicas y políticas).

2.- Conocimiento sociocultural

El conocimiento de la sociedad y cultura meta formará parte del punto anterior pero deberíamos tratarlo aparte pues es altamente probable que no se encuentre en la experiencia previa del alumno y que esté distorsionada por los estereotipos. Estos aspectos distintivos de la nueva sociedad o anfitriona se podrían relacionar con:

Vida diaria, horarios, festividades, trabajo, ocio... con las condiciones de vida (vivienda, asistencia social...).

Relaciones personales (estructura social y relaciones de poder-solidaridad, relaciones de género, estructura y relaciones familiares, relaciones intergeneracionales, relaciones laborales, políticas, étnicas, religiosas...).

Valores, creencia y actitudes respecto a clase social, grupos profesionales, riqueza, culturas regionales, seguridad, instituciones, tradición y cambio social, historia, minorías, identidad nacional, arte, religión, humor...

Lenguaje corporal: gestos que acompañan o modifican la comunicación, kinésica y proxémica, sonidos extralingüísticos convencionales para la cultura.

Convenciones sociales, comportamiento ritual (ceremonias y prácticas religiosas, nacimiento/matrimonio/muerte, comportarse en representaciones y ceremonias públicas, celebraciones, festividades, bares...).

3.- Consciencia intercultural vs. Consciencia lingüística de la cultura

La consciencia se perfila como el conocimiento que el ser humano tiene de su propia existencia, estados y actos. Percibir y comprender la relación existente entre el mundo de origen y la comunidad meta, es decir las similitudes y diferencias, produce una consciencia intercultural que incluye ser consciente de la diversidad social que se irá ampliando y enriqueciendo con una nueva consciencia de las culturas más allá de la materna o la meta. Esta **consciencia intercultural** proporciona al aprendiz un conocimiento objetivo y una percepción del modo en que aparece la comunidad desde la perspectiva de los demás (estereotipos). No obstante hablar, comunicar no sólo implica conocer e inferir sino también **"Actuar"** por ello es necesario potenciar en



El alumno una **Consciencia lingüística de la Cultura** para que pueda interactuar con personas de diferentes bagajes culturales y estas diferencias se encuentran en gran parte en las manifestaciones lingüísticas y su ausencia supone una fuente constante de situaciones de incomprensión y malentendidos.

B) Destrezas y habilidades (SAVOIR-FAIRE):

1.- **Destrezas y habilidades prácticas**

Sociales (capacidad para actuar de acuerdo a las convenciones sociales y conciencia lingüística para superar malentendidos) y *de la vida* (capacidad para llevar a cabo con eficacia las acciones rutinarias que se requieren en la vida cotidiana).

Profesionales (capacidad para realizar acciones especializadas mentales y físicas necesarias para desarrollar un trabajo); *de ocio* (capacidad para realizar actividades artísticas, deportivas, aficiones...).

2.- **Destrezas y habilidades Interculturales**

- Capacidad para relacionar entre sí la cultura de origen y la meta.
- Sensibilidad y capacidad de identificar y usar una variedad de estrategias para establecer contacto con personas de otras culturas.
- Capacidad para mediar entre la C1 y la C2 y abordar con eficacia malentendidos interculturales y situaciones conflictivas y contribuir a su resolución
- Capacidad para superar relaciones estereotipadas.

C) Competencia existencial (SAVOIR-ÊTRE):

La comunicación no sólo se verá afectada por los conocimientos, comprensión y destrezas sino también por factores individuales relacionados con la personalidad y caracterizado por actitudes (como apertura a nuevas experiencias, culturas y su interés hacia ello; voluntad de relativizar la propia perspectiva cultural y sistemas de valores; voluntad y capacidad para distanciarse de las actitudes convencionales del relativismo cultural), motivación o empatía (impulso comunicativo y necesidad de comunicar e integración), valores (éticos y morales), creencias, estilos comunicativos y factores de personalidad e identidad.

D) Capacidad de aprender (SAVOIR-APPRENDRE):

De observar, de participar en nuevas experiencias y de incorporar los nuevos conocimientos a los existentes, modificando éstos si fuera necesario. Presenta varios componentes:

- Reflexión sobre el sistema de la lengua y la comunicación, con un **foco en la forma**.
- Destrezas de estudio: centrada en una **Competencia académica**, gracias a la cual se puede:



Comprender la intención de las tareas, colaborar en parejas y grupos, hacer un uso activo de la interlengua, usar los materiales disponibles para el autoaprendizaje, aprender con eficacia tanto a nivel lingüístico como sociocultural a través de la observación directa de los acontecimientos de comunicación y participando en ellos con destreza perceptivas, analíticas y heurísticas; descubrir y analizar: el alumno como etnógrafo o capacidad para adaptarse a la nueva experiencia y desarrollar destrezas como observar, captar lo importante y lo diferente, conciliar, analizar, inferir... en una situación específica de aprendizaje o de comunicación en la sociedad meta, así como la capacidad para usar recursos de la lengua meta para encontrar, comprender y transmitir la nueva información a partir de experiencias de vida propias).

- 3.- Reconocer los límites personales.
- 4.- Identificar las necesidades y metas propias y
- 5.- organizar sus estrategias y habilidades para alcanzar sus objetivos.

Competencia comunicativa

Es obvio que las competencias generales contribuyen a la eficacia comunicativa, pero hay una competencia comunicativa más específicamente relacionada con la lengua que se puede relacionar con varias subcompetencias:

- 1.- Lingüística (léxico y gramática)
- 2.- Sociolingüística: es decir, conocimiento y destrezas necesarias para abordar la dimensión social del uso de la lengua. Se centrará en algunos aspectos poco desarrollados o obviados en la competencia sociocultural como:
 - a. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales que difieren según las lenguas y culturas debido a factores como: 1.- el estatus relativo, 2.- cercanía de la relación y 3.- registro del discurso., en definitiva los **actos de habla**: su uso y elección, las fórmulas de tratamiento, convenciones para el uso de palabras (atenuar, intensificar), interjecciones...
 - b. Normas de cortesía que varían de una cultura a otra y son una fuente de malentendidos sobre todo cuando se hace una interpretación literal.
 - c. Expresiones populares
 - d. Variedad de registros tratando las diferencias desde un punto de vista de la formalidad,
 - e. Dialecto y acento (reconocer marcadores lingüísticos de clase social, procedencia regional, origen nacional, grupo étnico, profesiones, tribus urbanas...)
- 3.- Pragmática: conocer los principios según los cuales los mensajes:
 - a) Se organizan, estructuran y ordenan (competencia discursiva). Atiende a la estructura y control del discurso mediante la organización temática, coherencia y cohesión, estilos y registros, cumplimiento de las máximas de Grice así como la organización textual.



- b) Se usan para realizar funciones comunicativas (competencia funcional) que atiende al uso del discurso hablado y textos escritos en la comunicación con fines concretos y en ámbitos específicos.
- c) Competencia conversacional u organizativa para interactuar, es decir no sólo saber las formas lingüísticas expresadas en una conversación sino también hacer que esta progrese (microfunciones, macrofunciones y esquemas de interacción: Threshold level, 1990).

A menudo encontramos que el currículo de segundas lenguas tiene como objetivo principal el aprendizaje de la lengua que consiste en comprender la forma de vida de la nueva cultura y de los individuos que viven en ella. Sin embargo, el currículo suele fallar considerablemente al actualizar los objetivos internos y externos de las actividades del aula. Por otro lado, los materiales ayudan a conocer pero no hacen que el alumno sea consciente de que está viviendo en una sociedad multicultural, así las clases de español segunda lengua deben propiciar situaciones para entrar en diferentes formas de pensar, vivir y comportarse entre miembros de diferentes culturas.

Con respecto a los materiales didácticos proponemos una revisión sobre la presentación de la información cultural que encamine al desarrollo de una perspectiva de encuentro, de observación y análisis intercultural sobre los hechos culturales. En muchas ocasiones los contenidos culturales aparecen "encorsetados" dentro de muestras de lengua donde el objetivo es mostrar fenómenos o inventarios de formas lingüísticas sin propiciar un trabajo explícito del sentido y el contraste intercultural. También inclusive los materiales didácticos nos pueden llevar a apuntar críticas sobre cómo se ofrece esta información, a la que podríamos calificar de estereotipada, superficial, anecdótica, impresionista, parcial e inclusive falsa, y que no responda a la realidad compleja, diversa y cambiante de la sociedad.

Los nuevos modelos de diseño de materiales deberían plantear actividades donde no se presuponga que se compartan esquemas cognitivos universales, que se intente evitar falsas visiones de la sociedad y que no se impongan modelos únicos de comportamiento cultural. Muchas muestras podrían considerarse caracterizaciones estereotípicas y generalizadoras de la cultura, con muestras de sociocentrismo y etnocentrismo ilegible para aquellos que no estén familiarizados con esas realidades, y que inclusive resulten irritantes o humillantes. Últimamente también es visible una peligrosa incorporación de la cultura desde los aspectos más folclóricos que pueden marginar al alumno haciendo que este viva las vivencias culturales de su grupo de origen desde una perspectiva folclórica y por tanto excluyente.

3. Mediación intercultural

La mediación se viene utilizando desde hace relativamente poco en aquellos contextos en que puede aparecer un conflicto. De hecho, se solicita la mediación en ámbitos judiciales, sanitarios, laborales, familiares, etc. Teóricamente consiste en establecer una situación de triángulo en el que el mediador facilita la comunicación y el acuerdo entre las dos partes enfrentadas, interviene para que no existan agresiones o amenazas y extrae de ambas partes un compromiso para que la resolución del conflicto surta efecto.



Previamente a la negociación, el mediador debe escuchar a ambas partes por separado para tener una idea objetiva del conflicto y estudiar sus posibles causas al igual que las consecuencias que pudieran derivarse.

Técnicamente existen algunos casos en los que la mediación no es posible o no se realiza de forma correcta: si el mediador se convierte en un obstáculo que impide la comunicación en lugar de facilitarla, será imposible llegar al resultado deseado. En este caso, aunque aparentemente se apacigüe la situación, el conflicto volverá a surgir. Si el mediador se decanta en apoyo de una de las partes, aunque ésta se considere la más débil, sin permitir que los interesados resuelvan el conflicto, habrá fracasado la mediación. Para que la mediación sea exitosa será necesario que ambas partes estén dispuestas a negociar y se comprometan con buena voluntad, en su resolución. En caso de que una de las partes, o ambas, rechacen el diálogo, será imposible toda negociación.

La mediación se suele requerir cuando hay exclusión, marginación o aislamiento, por eso hay que tener en cuenta también que puede existir una mediación sin conflicto. La actuación previa al conflicto es sobre todo apoyo cotidiano en la solidaridad, la relación y la cooperación entre personas para evitar la segregación de minorías por parte de una mayoría. En el caso de que sea una cultura mayoritaria la que segrega o aísla una cultura minoritaria, la figura del mediador intercultural se convierte en una necesidad institucional.

El cometido de la mediación intercultural es poner en relación, acercar criterios, resolver conflictos y facilitar el entendimiento entre dos cultural en contacto.

Los objetivos primordiales de la mediación intercultural son practicar la negociación intercultural pero al mismo tiempo es necesario definir los conceptos de la negociación y señalar cuáles son los elementos que caracterizan cada situación de negociación intercultural.

Para poder hablar de mediación intercultural se tienen que dar previamente tres condiciones: Es necesario reconocer que se trata de un conflicto de valores entre personas de culturas diferentes y no de conductas o comportamientos extraños. Es decir, no son las culturas las que entran en conflicto sino individuos portadores de cultura (Gómez Lara 2004). En segundo lugar es necesario considerar al otro igual a mí y su argumento tan válido como el mío. Por muy diferente que sea el razonamiento del otro, tiene lógica. El reconocimiento de esa lógica es básico para la negociación. Por último, debe responder al planteamiento que señalábamos al principio para toda mediación, la aproximación tiene que hacerse en ambos sentidos, por ambas partes.

Toda negociación requiere cuatro elementos (Andalucía Acoge 2001):

El deseo de resolver un conflicto existente que se presenta previamente a la negociación.

Que los interlocutores persigan intereses distintos y que, aunque presenten diferentes grados de Poder, no exista un poder absoluto sobre el otro.

Los costes del acuerdo deben ser menores a los costes del desacuerdo.

Debe existir voluntad por ambas partes para comprometerse a abandonar la postura inicial renunciando a algunas cosas a las que dan valor en el conflicto y manifestar el compromiso y la renuncia de algún modo.

Cada una de las partes debe preparar la negociación con el mediador teniendo en cuenta previamente qué objetivos son mínimos, qué pretende y qué le gustaría conseguir. Asimismo debe tener conocimiento del contrario y tratar de formular hipótesis sobre la otra parte, acumular la mayor información posible y planificar una estrategia. En ese momento se debería elegir el equipo negociador y asignar funciones a cada uno de los componentes del mismo.



La figura del mediador intercultural tiene una larga tradición entre los gitanos que han actuado como mediadores naturales entre su comunidad y la mayoría de la sociedad. La gran parte de las veces esta ocupación ha recaído en la figura del "tío"; un adulto que por su prestigio, sensatez y madurez ha ejercido de intermediario en los conflictos. Desde hace algunos años esta figura cobra reconocimiento institucional. De esta manera el panorama y las características del mediador intercultural se diversifican.

La evolución de la figura del mediador intercultural, su adecuación a nuevas situaciones y a nuevas necesidades, ha generado diferencias entre el mediador gitano y los mediadores inmigrantes. Ambos deben conocer perfectamente las dos culturas y, sobre todo en el caso de mediación con inmigrantes, las dos lenguas (por desgracia, el romaní entre gitanos no es de dominio generalizado). Deben conocer también los lenguajes no verbales que muchas veces aportan información sobre el estado y la actitud o la reacción de una persona. Para realizar correctamente su labor debe tener una formación técnica, una sensibilidad especial y un sentido de la solidaridad muy presente (Salota Laghich 2004)

El perfil mayoritario de los mediadores interculturales es el de un joven de alrededor de 30 años, varón, africano, con estudios medios o superiores sin terminar, que domina dos o más lenguas. Este perfil es bastante diferente para los mediadores gitanos que presentan edades más avanzadas, son españoles y generalmente sin estudios. Entre ellos es cada vez más frecuente encontrar mujeres jóvenes que consideran la mediación como una opción laboral.

ORIGEN DE LOS MEDIADORES (Andalucía Acoge 2004)

ORIGEN (sobre 27)	LENGUAS
Gitano: 5	Romaní
Africano: 13 marroquíes, 3 senegaleses, 2 argelinos, 2 de Gambia.	Árabe, mandinga, fula, wolof, sarakhulé, inglés y francés.
Brasileño: 1	Portugués
Chino: 1	Mandarín

La ausencia de mediadores ecuatorianos y dominicanos, por ejemplo, muestra que la figura del mediador está muy cerca todavía de la del intérprete lingüístico-cultural y no acaba de verse como la persona que media en situación de desigualdad.

La figura femenina como mediadora se hace cada vez más necesaria en los medios sanitarios y en situaciones en que una mujer no abriría la puerta a un hombre si está sola o le sería embarazoso estar a solas con él en casa sin una presencia familiar masculina.

Los ámbitos de actuación para los que son requeridos los mediadores son: los servicios sociales; en el ámbito educativo, los centros de primaria y secundaria; el ámbito sanitario; la vivienda; cuestiones legales, trabajo y asociacionismo.



En cuanto a su procedencia, los mediadores son elegidos entre miembros de reconocida honorabilidad de la comunidad en el caso de gitanos, mientras el resto de mediadores son miembros de asociaciones, ONGs y la administración los anima a que se profesionalicen.

El mediador corre el peligro de convertirse en un mero intérprete lingüístico y cultural que es sólo una parte de la mediación intercultural y no garantiza la adaptación a la nueva realidad multicultural y tampoco debe ser el comodín de un centro escolar o estar al servicio de los intereses de la dirección del centro. De ahí la necesidad de definir las características de los mediadores:

Características de los mediadores (Nuria Llevot Calvet 2004):

1.- La Experiencia

2.- Habilidades sociales.

En el caso de los gitanos se reconocen como valores que sea una persona seria, que sepa escuchar, que sea tolerante y que goce del respeto y la confianza de los otros. Para que pueda continuar ejerciendo su labor debe mantener ciertas características y la comunidad debe reconocer su conducta irreprochable.

Para los inmigrantes, son de gran valor la confidencialidad y la discusión. Debe igualmente ser una persona empática, aseverativa, flexible, madura, equilibrada, paciente, optimista. Entre los inmigrantes se valora que tenga estudios universitarios (aun sin acabar o sin convalidar).

Existe una gran diferencia entre las pequeñas localidades en las que el mediador debe respetar la religión, las costumbres y guardar las apariencias para que se les respete y las grandes ciudades en las que estos aspectos no son tan importantes.

3.- La comunicación intercultural (Cohen Emerique 1994)

Para que la comunicación intercultural sea eficaz se deben completar tres diferentes fases. En la primera es necesario descentrarse, es decir, conocerse a sí mismo y cuestionarse a sí mismo; ser consciente del propio sistema de referencias, valores y creencias. Hay que reconocer cuáles son los rasgos de identidad que pasan a primer plano (zonas sensibles) y que cuando se tocan provocan reacciones afectivas muy fuertes. Estas zonas sensibles se pueden apaciguar y pasar al subconsciente pero pueden reavivarse y provocar reacciones que impidan la comunicación. Es importante reconocer las zonas sensibles propias y las de otros si se quiere establecer un proceso intercultural.

En la segunda debemos penetrar en el sistema del otro, dar pruebas de apertura, tratar de descubrir lo que da sentido y valor al otro. Hay que dar la palabra al otro para que exprese lo que fundamenta sus roles, sus funciones y creencias. Para ello solicitaremos información al interlocutor y le daremos tiempo para que se exprese. La tercera consiste en la negociación /mediación que vimos en un apartado anterior.

4.- Conocimiento del sistema educativo.

Para aquellos mediadores que actúen en centros de primaria y secundaria es necesario que conozcan el sistema educativo de acogida y de origen. La negociación consistirá en facilitar las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa al completo; estos es, entre el alumnado, el profesorado y la institución escolar.



5.- Trabajar en grupo.

Ya hemos señalado con anterioridad la necesidad de que entre los mediadores haya personas de ambos géneros para actuar en situaciones en las que no sería aceptada la intervención del otro sexo por una o ambas partes. Entre los grupos minoritarios se prefiere al mediador de su comunidad por cercanía lingüística y cultural. Para éstos existe el peligro de ser visto como portavoz de su grupo, que se considere un referente cultural o que pierda su identidad cultural. La pérdida de identidad puede llevar incluso a somatizar los conflictos en los que participan o a desequilibrios psicológicos.

Por otra parte, se precisa la figura de un mediador que pertenezca a la sociedad de acogida porque, como dice Gómez Lara "aunque los grupos mayoritarios y minoritarios, el que llega y el que recibe, tenemos necesidades diferentes pero relacionadas entre sí". Este mediador debe resolver los conflictos existentes y realizar una mediación sin conflicto para una convivencia solidaria.

4. Propuesta de trabajo

4.a. Contenidos culturales

Teniendo en cuenta estos aspectos refrendados por el MECR, presentamos una taxonomía de contenidos y potenciales desde un enfoque intercultural de la enseñanza de una L2 o LE divididos en los siguientes ámbitos, y llamando la atención sobre una perspectiva de trabajo en la que la cultura se entienda como una diversidad de culturas.

CULTURA
1.- Definición de cultura. Sistemas y elementos de las culturas
2.- Culturas e historias
3.- Culturas y personalidades de los pueblos
5.- Culturas materiales y artísticas
6.- Culturas institucional
7.- Relaciones y roles socioculturales
8.- Valores, creencias y actitudes
9.- Comunicación (medios, practicas)
10.- Educación
11.- Prácticas simbólicas



LENGUA Y CULTURA

- 1.- Vocabulario cultural
- 2.- Lengua formal: gramática y cultura
- 3.- Lengua funcional
- 4.- Lenguaje no verbal
- 5.- Saludos, despedidas, peticiones, ofrecimientos, rechazos, aceptación...
- 6.- Tabúes
- 7.- Kinésica
- 8.- Proxémica, posturas
- 9.- Temporémica
- 10.- Cronémica

SISTEMAS Y ELEMENTOS CULTURALES ESPECÍFICOS

- 1.- Relaciones espaciales
- 2.- Temporalidad
- 3.- Reconocimiento y reciprocidad
- 4.- Relaciones de parentesco
- 5.- Sistemas económicos
- 6.- Sistemas educativos
- 7.- Sistemas de control social
- 8.- Sistemas de salud
- 9.- Sistemas de organización de la actividad cultural
- 10.- Sistemas de sanción, control, penalización.



**AXIOLOGÍA PSICOCULTURAL : reflexión sobre la propia cultura y
La identidad cultural**

- 1.- Creencias
- 2.- Valores
- 3.- Familiarismo
- 4.- Solidaridad
- 5.- Fatalismo, pesimismo, optimismo
- 6.- Estatus, prestigio, logros
- 7.- Individualismo y colectividad
- 8.- Actitudes hombre-mujer
- 9.- Actitudes hombre-naturaleza
- 10.- Actitudes hombre-animales
- 11.- Actitudes adulto-niño
- 12.- Actitudes jóvenes-ancianos
- 13.- Tradicionalismo
- 14.- Modernismo

4.b. Sentido intercultural y contraste cultural

Objetivos generales:

Identificar modelos sociales e inducir normas a partir de las experiencias o modelos observados.

Desarrollar herramientas interculturales como el análisis, la interpretación, la comparación, el debate, la reutilización de conocimientos adquiridos con anterioridad, la formulación de hipótesis, la investigación, etc.

Integrar contenidos lingüísticos y socioculturales y atreverse a hacerlo desde posturas más comprometidas.

Fomentar que el alumno utilice material adicional de consulta en la reflexión de los aspectos culturales que se traten.

Dar perspectivas alternativas, para que el alumno reflexione sobre estas, las compare y pueda estar preparado para comportarse.

Enfatizar lo normal y lo cotidiano de las culturas.

Incluir actividades que posibiliten el análisis de contenidos culturales, valores, creencias e ideas intrínsecos en el aprendizaje de idiomas.

Desarrollar estrategias de resolución de conflictos.



Crear un diálogo intercultural en el aula, una reflexión sobre los diversos sistemas interpretativos de diferentes realidades culturales, y un espacio en que se puede desarrollar la convivencia y las destrezas culturales, en la que los alumnos se convierten en los investigadores de otras culturas.

Desarrollar sistemas intermedios, que permiten la flexibilidad con respecto a aceptar otros sistemas interpretativos y el suyo propio, y tolerar las diversidades culturales.

Crear una atmósfera afectiva en la que el alumno se sienta cómodo. Es de especial importancia tener en cuenta en este sentido la dimensión socioafectiva. (Maslow presenta una pirámide de necesidades, en la que el alumno no puede desarrollar necesidades cognitivas, mientras no se encuentre satisfecho con la autoestima y seguridad en el proceso de aprendizaje.).

Contrastar las representaciones mentales y los valores de la cultura meta y las del alumno. El contraste significa enriquecimiento, educación y búsqueda de otros puntos de vista.

Revaluar nuestro propio país de origen a partir de las experiencias adquiridas. Reconsiderar posturas y puntos de vista, al compararlas con parámetros diversos.

Procedimientos:

Sentido intercultural y contraste cultural

- 1.- Auto-observación
- 2.- Observación
- 3.- Identificación de similitudes y diferencias entre culturas
- 4.- Interpretación
- 5.- Análisis contrastivo
- 6.- Mediación
- 7.- Evaluación

Aurelio Ríos Rojas

Centro de Lenguas Modernas.
Universidad de Granada
E-mail: aurelior@ugr.es

Dolores García Granados

Profesora E/LE y voluntaria de
Educación Sin Fronteras
E-mail: lolagranados@hotmail.com

Pilar García García

Asesora CVC Instituto Cervantes
E-mail: casageorgia@yahoo.es



Cuestiones para el debate.

1. ¿Qué modelos de interacción necesita el alumno inmigrante para una exitosa inserción social, educativa y laboral? ¿Cuál debe ser el papel de la Instituciones y de la sociedad de acogida?
2. ¿Qué objetivos culturales deberíamos formular durante el proceso de diseño curricular?
3. ¿Quién hace de mediador en la sociedad mayoritaria o de acogida?
4. ¿En qué situaciones podrá actuar el alumno inmigrante como mediador intercultural y cuáles son sus funciones? ¿Es necesaria la mediación intercultural para ecuatorianos, peruanos, bolivianos, dominicanos, etc.?
5. Uno de los aspectos que se resaltan para ser mediador es que se conozcan muy bien los sistemas educativos de origen y de acogida. Esto exige un conocimiento inabarcable para el profesor. Y entonces, ¿pueden los alumnos aportar estos conocimientos o quién lo hace?
6. ¿Debería ser el profesor un mediador natural en los centros educativos? En caso afirmativo, ¿Cuál debería ser su formación?
7. ¿Cómo integrar en los materiales didácticos contenidos lingüísticos y socioculturales y atreverse a hacerlo desde posturas más comprometidas? ¿De qué modo actuar en el diseño de materiales para ofrecer la cultura integrada en el curso y no de un modo aislado?
8. ¿Cómo desarrollar desde los materiales habilidades en los alumnos para que actúen como mediadores interculturales?
9. ¿Qué contenidos podemos añadir, sustituir, modificar en la propuesta de trabajo de contenidos culturales? ¿Qué objetivos podemos añadir, sustituir, modificar en la propuesta de objetivos generales para el desarrollo de una competencia intercultural?
10. ¿Qué rasgos de personalidad exige nuestra cultura académica al alumno inmigrante para que sea un "buen aprendiz"?
11. ¿Hasta qué punto se tienen en cuenta las características del alumno a la hora de enfocar su proceso de aprendizaje y evaluación de la competencia en la lengua extranjera?



Referencias bibliográficas

- ABSASTADO, C (1982). "Cultura et médias". Le française dans le monde, n° 173.
- ARNOLD, J (2004) El componente afectivo en la enseñanza de segundas lenguas. Madrid. Ariel.
- BACKMAN, L.F. (1990) Fundamental considerations in language testing. Oxford: O.U.P
- BYRAM, M. et al. (1994) Teaching language and cultura. Clevedon: Multilingual Matters.
- BYRAM, M.; FLEMING, M. (1998), *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas*. Cambridge University Press, Madrid.
- CASTELLS, M.; FLECHA, R. et al. (1997) *Nuevas perspectivas críticas en educación*. Paidós Educador. Barcelona.
- CERROLAZA, O (1994) "La confluencia de diferentes culturas: cómo conocerlas e integrarlas en clase". *Didáctica del español como lengua extranjera*. Madrid. Expolingua, vol. III.
- DENIS M. y MATAS, M. (1999) "Para una didáctica del componente cultural en clase de E/LE" en Miquel, L. y N. Sans (Eds.) *Didáctica del español como lengua extranjera IV*, Madrid, Colección Expolingua, pp.87-95.
- ESCANDELL, M.V. (1996) "Los fenómenos de interferencia pragmática" en *Didáctica del español como lengua extranjera*, Cuadernos Tiempo libre, Colección Expolingua, Madrid, Fundación Actilibre.
- ESCANDELL, Mª. V. (1993) *Introducción a la pragmática*. Madrid. Anthropos.
- GÓMEZ LARA, J. (2004) *El aprendizaje intercultural: nuevos retos, nuevas propuestas*. Jaén Acoge.
- GONZÁLEZ, M. (1999) "Aprendizaje intercultural: desarrollo de estrategias en el aula" en *Didáctica del español como lengua extranjera*, Cuadernos Tiempo Libre, Colección Expolingua, Madrid, Fundación Actilibre.
- HARRIS, M. (1990) *Antropología cultural*. Madrid. Alianza Editorial.
- LAGHRICH, S. (2004) *Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana*. Revista electrónica de estudios filológicos n° 8. Diciembre 2004.
- LLEVOT CALVET, N. (2004) *La figura del mediador intercultural a les institucions escolars catalanes: perfil real i ideal segons els propis actors*. Papers 74. Pgs 155-173.
- OLIVERAS, A. (2000) *Hacia la competencia comunicativa intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera*. Madrid. Edinumen.
- KRAMSCH, C. (1993) *Context and cultura in language teaching*. Oxford: O.U.P
- MIQUEL, L y SANS, N. (1994) "El componente cultural un elemento más en las clases de lengua", en *Cable*, n° 9, abril.
- SAVILLE-TROIKE. M. (1982) *The ethnography of communication. An introduction*. London. Basil Blakwell.
- TRUJILLO, F. (2006) *Cultura, comunicación y lenguaje. Reflexiones para la enseñanza de la lengua en contextos multiculturales*. Granada: Octaedro
- VALDÉS, J. (ed.) *Cultura bound. Bringing the cultural gap in language teaching*. Cambridge: C.U.P
- WESSLING, G. (1994) "Aprendizaje intercultural" en Miquel y Sanz (eds.) *Expolingua*, Vol. III.
- WIEMAR, R. L y J. Koester (1993) *Intercultural communication competente*. Newbury Park, CA sage.
- VV. AA. (2001) *La gestión de la multiculturalidad en la escuela. Una propuesta de formación para el profesorado*. Andalucía Acoge y UR.

