

## La competencia y la mediación intercultural en la enseñanza de EFE<sup>1</sup>

Emilio Iriarte Romero<sup>2</sup>

Ana Herrero Hernández<sup>3</sup>

Centro de Lenguas Modernas. Universidad de Granada (España)

### Resumen

En este taller vamos a analizar los componentes metodológicos necesarios para el desarrollo de la competencia intercultural desde la perspectiva del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Junto con este análisis analizaremos la mediación intercultural como el objetivo final a conseguir por medio de la competencia intercultural.

Como última fase del taller expondremos un caso práctico en el que se especifiquen las fases de la mediación entre empresas que pertenecen a culturas corporativas diferentes. Como último punto, expondremos nuestras propias conclusiones sobre la necesidad y las ventajas de llevar a clase el proceso de mediación en ámbitos profesionales y más específicamente el comercio exterior.

### La competencia intercultural en el Marco Común Europeo de Referencia

En este punto nos centraremos en analizar los elementos que conformarían el desarrollo de la competencia intercultural en Marco Común Europeo de Referencia (MCER en adelante) con el objetivo de ver qué posibilidades ofrecen esos elementos al adaptarlos a las peculiaridades propias de la enseñanza del Español para Fines Específicos. Se trata, pues, de averiguar en cuáles de los distintos componentes que conforman el conjunto de conocimientos que dirigen a los estudiantes al desarrollo de su competencia intercultural podemos buscar una analogía con las particularidades que ofrece el desarrollo de la competencia intercultural en la enseñanza de EFE.

---

<sup>1</sup> Español para fines específicos

<sup>2</sup> **Emilio Iriarte:** profesor titular del Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada desde 2000. Su área de interés es la enseñanza del E/LE y E/FE. Correo electrónico: [eiriarte@ugr.es](mailto:eiriarte@ugr.es). Es coautor de los manuales *Cultura y Negocios* (2003) y *Empresa Siglo XXI* (2009) de la editorial Edinumen (Madrid).

<sup>3</sup> **Ana Herrero:** profesora titular del Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada desde año 1997. Ha participado en diferentes talleres de didáctica del español en Moscú, Rumania y Polonia en colaboración con el Ministerio de Educación. Ha colaborado en el Master para profesores de Estados Unidos del Centro de Lenguas Modernas con un curso sobre "recursos didácticos aplicados a las cuatro destrezas". [anahes@yahoo.es](mailto:anahes@yahoo.es)

Según el MCER el uso de la lengua comprende las acciones que realizan las personas que, como individuos y como agentes sociales, desarrollan una serie de competencias generales y comunicativas. Estas competencias se encuentran a disposición de los hablantes en diferentes contextos y bajo distintas condiciones y restricciones, con el fin de realizar actividades de lengua que conllevan procesos para producir y recibir textos relacionados con temas en ámbitos específicos, poniendo en juego las estrategias que parecen más apropiadas para llevar a cabo las tareas que han de realizar.

Esto quiere decir que cualquier actividad que nosotros como hablantes pretendamos llevar a cabo en nuestra vida diaria, conlleva una actividad de lengua que a través de un proceso y por medio de unas estrategias hacen que la tarea comunicativa se realice con éxito.

El MCER establece que el desarrollo de la competencia intercultural se debe establecer a partir del entrenamiento de una serie de competencias generales que, a su vez, constan de varios subcomponentes.

#### **A.- El conocimiento declarativo**

El primer aspecto que hay que tratar en el desarrollo de la competencia intercultural está relacionado con el conocimiento declarativo que el MCRE define como "SABER", o sea, como la información que el sujeto es capaz de representarse y verbalizar, en relación con personas, objetos, acontecimientos, entidades abstractas, fenómenos... o con las relaciones que se establecen entre ellos, las cuales se desarrollan a partir del aprendizaje académico, el interés personal o la experiencia.

Es el modelo desarrollado y articulado del mundo y de su funcionamiento que guarda íntima correlación con el vocabulario y la gramática de su lengua materna. Estas características se desarrollan totalmente durante la primera infancia pero continúa su desarrollo con la educación durante la adolescencia y durante la vida adulta. La enseñanza de segundas lenguas es capaz de asumir que los alumnos ya han adquirido un conocimiento del mundo suficiente. Nuestra experiencia, en cambio, nos dice que esto no ocurre así en la mayoría de los casos.

Este conocimiento consta de los siguientes elementos:

#### **A1.- El conocimiento del mundo.**

Desde esta perspectiva, según el MCER, se trataría de dar a conocer un conocimiento factual relativo al país o países en que se habla el idioma; y concretamente en la enseñanza de EFE se trataría, por ejemplo, de analizar las principales características económicas del país o países en los que se habla la lengua meta.

Junto a este aspecto, en el tratamiento del conocimiento del mundo se deben incluir otras categorías tales como lugares, instituciones, personas, objetos, acontecimientos, acciones y textos, lógicamente, todos ellos enmarcados dentro de un ámbito profesional.

Si a un alumno se le pide que describa el significado de “AMBICIOSO” mediante este conocimiento tendría que ser capaz de encajar el concepto de esta palabra en los esquemas que ya tiene conformados.

## **A2.- El conocimiento sociocultural.**

El conocimiento sociocultural puede estar enmarcado dentro del punto anterior pero presenta una peculiaridad y es que, al contrario que el anterior, el conocimiento sociocultural normalmente no se encuentra en la experiencia previa del estudiante por lo que se hace necesario un tratamiento aparte con el ánimo de poder desdibujar los estereotipos.

A estas alturas cabe preguntarse qué contenidos entrarían a formar parte del conocimiento sociocultural. Según el MCER, los contenidos que deberíamos tratar en clase serían aquellos relacionados con la vida diaria, las condiciones de vida, las relaciones personales, los valores, las creencias y las actitudes, las convenciones sociales, el lenguaje corporal y el comportamiento ritual.

La cuestión pendiente en la que nos encontramos ahora es analizar qué aspectos se podrían englobar dentro de estas categorías dentro de la perspectiva de la enseñanza del español de los negocios.

Respecto a la vida diaria, el MCER establece un parámetro que está relacionado con las horas y la práctica de trabajo. En este aspecto tendría cabida tratar otros temas tales como las comidas de negocios, el desayuno en la empresa, prohibición de fumar, etc.

En relación a las condiciones de vida se podrían tratar otros temas tales como la cotización a la Seguridad Social, el alta y la baja del trabajador, el Régimen de autónomos, las subvenciones para la creación de empresas, etc.

El tercer tema que establece el MCER en este aspecto está relacionado con las relaciones personales y en concreto establece una línea de actuación, las relaciones en situaciones de trabajo. En este aspecto solemos tratar los cinco parámetros que estableció Trompenaars en su libro *Riding the waves of culture*. Además, se podrían tratar otros temas tales como los estilos de dirección, la jerarquía, la organización horizontal y vertical, etc.

El cuarto aspecto está relacionado con los valores, las actitudes y las creencias y concretamente en los contenidos enfocados en el área de español de los negocios se podrían añadir contenidos tales como instituciones como el ICEX, el ICO, el IBEX 35 y otras instituciones relacionadas con el mundo de la economía, tales como los bancos, las cajas, etc. Además, el MCER establece un parámetro más que está relacionado con el área de la seguridad. Obviamente, se convierte en una necesidad tratar en clase el aspecto de la Seguridad e Higiene en el trabajo ya que estos conceptos pueden ofrecer visiones y perspectivas diferentes en entornos culturales corporativos de diferentes países.

El quinto aspecto que forma parte del conocimiento sociocultural estaría relacionado con el lenguaje corporal. En este campo la enseñanza del español de los negocios se asemeja a la del español como lengua extranjera ya que por su naturaleza no ofrece discrepancias. Los contenidos que se pueden enseñar en el área del lenguaje corporal según el MCER están relacionados con los gestos, las expresiones faciales, el contacto corporal, la proxémica, etc.

Además, debemos incluir contenidos tales como los sonidos extralingüísticos del habla para expresar dolor, silencio, desaprobación, etc., cualidades prosódicas donde participan características prosódicas de longitud, tono, acentuación, etc. y características paratextuales en relación con los textos escritos mediante gráficos, tablas y diagramas.

El sexto aspecto que debemos tratar del conocimiento sociocultural está relacionado con las convenciones sociales. Relacionado con este aspecto debemos tratar aspectos tales como la vestimenta, la puntualidad y los regalos de empresa así como convenciones y tabúes relativos al comportamiento y a las conversaciones.

Si seguimos con el ejemplo de la descripción de "AMBICIOSO", pues mediante éste conocimiento el alumno entenderá los valores que se le atribuyen a un trabajador con esas características o cualidades. Y se dará cuenta de que en la cultura hispana tiene unas connotaciones negativas.

### **A3.- La conciencia intercultural.**

Según el MCER el conocimiento, la percepción y la comprensión de la relación entre el mundo de origen y el de la comunidad de estudio producen una conciencia intercultural que enriquece la lengua materna y a la segunda lengua, que se enriquece con la conciencia de una serie de culturas más amplia de la que conlleva la lengua materna y la segunda lengua, lo cual contribuye a ubicar ambas en su contexto. Además del conocimiento objetivo, la conciencia intercultural supone una toma de conciencia del modo en que aparece la comunidad desde la perspectiva de los demás, a menudo en forma de estereotipos nacionales.

Siguiendo con el ejemplo anterior, el alumno una vez adquirida esta conciencia intercultural debe de ser consciente de que mientras en una cultura determinada esta cualidad de “AMBICIOSO” puede tener un valor positivo, en la cultura española puede tener unas connotaciones negativas.

Tras la adquisición de este conocimiento declarativo, si a nuestros alumnos les pidiéramos que elaboraran una receta de cocina típica del lugar en el que están inmersos, mediante este conocimiento serían capaces de reconocer y enumerar los ingredientes necesarios para elaborar un plato típico de Andalucía y asociarlos a categorías ya conocidas de alimentos. Describir la forma de cocinar un plato, los momentos y las situaciones en que se consume.

En una situación en la que el alumnado tuviera que hacer una entrevista de trabajo, éste sería capaz de captar los valores y competencias que se atribuyen a un buen trabajador. Es la idea que tiene sobre un proceso de selección de personal: C.V., entrevista...

### **B.- Destrezas y habilidades.**

Según el MCER este conocimiento se define como “SABER HACER” y comprende el dominio de una serie de procedimientos debidamente coordinados y secuenciados que, gracias a la experiencia, el sujeto es capaz de expresar en conductas concretas de forma consciente e inconsciente. O sea la capacidad para actuar y comportarse en diferentes situaciones de la vida cotidiana.

Este apartado se divide en destrezas y habilidades prácticas y en destrezas y habilidades interculturales. En cuanto a las destrezas resaltamos, por el tema del taller, las destrezas profesionales que consisten en desarrollar la capacidad de

realizar acciones especializadas (mentales y físicas) que se necesitan para realizar los deberes del (auto) empleo.

Dentro de las destrezas y habilidades interculturales se incluye la capacidad de relacionar entre sí la cultura de origen y la cultura extranjera, la sensibilidad cultural y la capacidad de identificar y utilizar una variedad de estrategias para establecer contacto con personas de otras culturas y de superar las relaciones estereotipadas. Por ejemplo: mantener la distancia física en los encuentros o participar en una negociación de ventas en un restaurante. En una entrevista de trabajo, el alumno tendría que participar en una y comportarse de acuerdo con las creencias, las expectativas y las convenciones propias de la cultura objeto (vestirse adecuadamente, controlar y coordinar los movimientos corporales, etc.).

### **C.- La competencia existencial.**

Esta competencia se relaciona con “SABER SER” y según el MCER la actividad comunicativa de los usuarios o alumnos no sólo se ve afectada por sus conocimientos, su comprensión y sus destrezas, sino también por factores individuales relacionados con su personalidad y caracterizados por las actitudes, las motivaciones, los valores, las creencias, los estilos cognitivos y los tipos de personalidad.

Esto incide enormemente no sólo en los papeles que cumplen los usuarios o alumnos de idiomas en los actos comunicativos, sino también en la capacidad de aprender. Por eso la meta deber ser el desarrollo de una “personalidad intercultural” que les permita moverse con seguridad dentro de la cultura que están conociendo.

Esta competencia comprende:

C1.- *Las actitudes*; el grado que los usuarios o alumnos tienen de lo siguiente, por ejemplo:

- Apertura hacia nuevas experiencias, otras personas, ideas, pueblos, sociedades y culturas, y el interés que muestran hacia ello;
- Voluntad de relativizar la propia perspectiva cultural y el propio sistema de valores culturales;

- Voluntad y capacidad de distanciarse de las actitudes convencionales en cuanto a la diferencia cultural.

C2.- *Las motivaciones:*

- Intrínsecas y extrínsecas;
- Instrumentales e integradoras;
- Impulso comunicativo, la necesidad humana de comunicarse.

C3.- *Los valores;* por ejemplo, éticos y morales.

C4.- *Las creencias;* por ejemplo, religiosas, ideológicas, filosóficas.

C5.- *Los estilos cognitivos:*

- Convergente y divergente;
- Holístico, analítico y sintético.

En el caso de la entrevista de trabajo el alumno se abrirá hacia otros valores y creencias en relación con un proceso de selección. Se esforzará por superar las propias concepciones, prejuicios o estereotipos y se adaptará a la nueva realidad laboral.

**D.- Capacidad de aprender.**

En su sentido más general, *saber aprender* es la capacidad de observar y de participar en nuevas experiencias y de incorporar conocimientos nuevos a los conocimientos existentes, modificando estos cuando sea necesario. La capacidad de aprender tiene varios componentes como, por ejemplo, la reflexión sobre el sistema de la lengua y la comunicación, las destrezas fonéticas generales, las destrezas de estudio y las destrezas de descubrimiento y análisis.

D1.- La reflexión sobre el sistema de la lengua y la comunicación. La sensibilidad hacia la lengua y hacia el uso de la lengua, que supone el conocimiento y la

comprensión de los principios según los cuales se organizan y se utilizan las lenguas, permite que se asimile la nueva experiencia en un marco ordenado y que se acepte como un enriquecimiento. De ese modo, la nueva lengua se puede aprender y utilizar con mayor facilidad y no se la considera una amenaza para el sistema lingüístico ya establecido del alumno, lo cual a menudo se considera normal y «natural».

D2.- La reflexión sobre el sistema fonético y las destrezas correspondientes. Muchos alumnos, sobre todo los de edad madura, verán facilitada su capacidad de pronunciación de las nuevas lenguas por medio de:

- La capacidad de distinguir y de producir sonidos corrientes y estructuras prosódicas.
- La capacidad de percibir y de concatenar secuencias desconocidas de sonidos.
- La capacidad, como oyente, de convertir (es decir, dividir en partes distintivas y significativas) una corriente continua de sonido en una cadena significativa y estructurada de elementos fonológicos.
- La comprensión o dominio de los procesos de percepción y producción de sonido aplicables al aprendizaje de una nueva lengua.

D3.- Las destrezas heurísticas (de descubrimiento y análisis)

- La capacidad que tiene el alumno de adaptarse a la nueva experiencia (lengua nueva, personas nuevas, nuevas formas de comportamiento, etc.) y de ejercer otras competencias (por ejemplo, observando, captando la importancia de lo que se observa, analizando, infiriendo, memorizando, etc.) en la situación específica de aprendizaje.
- La capacidad que tiene el alumno (sobre todo a la hora de usar recursos de referencia de la lengua meta) de encontrar, comprender y, si es necesario, transmitir nueva información.



- La capacidad de utilizar nuevas tecnologías (por ejemplo, para buscar información en bases de datos, hipertextos, etc.).

#### D4.- Las destrezas de estudio.

- La capacidad de hacer un uso eficaz de las oportunidades de aprendizaje creadas por las situaciones de enseñanza
- La capacidad de utilizar materiales disponibles para el aprendizaje independiente.
- La capacidad de organizar y utilizar materiales para el aprendizaje autodirigido.
- La capacidad de aprender con eficacia (tanto desde el punto de vista lingüístico como sociocultural) partiendo de la observación directa de los acontecimientos de comunicación y de la participación en ellos mediante el desarrollo de destrezas perceptivas, analíticas y heurísticas (de descubrimiento y análisis).

Para concluir con los ejemplos que venimos desarrollando, en cuanto a la receta el alumno podrá observar a otras personas cuando cocinan, preguntar a personas expertas, experimentar y depurar las técnicas a través de la experiencia.

En la situación de la entrevista laboral, el alumno podrá buscar información sobre recursos humanos en Internet , preguntar a otras personas, analizar modelos de C.V. observar el comportamiento de otras personas durante una entrevista de trabajo, reflexionar sobre el uso de la lengua en situaciones de selección de personal (formas de tratamiento, registro...)

#### **La mediación intercultural. Definición**

La mediación intercultural se puede definir como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas

o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.» (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002:101).

### **¿Por qué es necesaria la mediación intercultural?**

En el ámbito profesional la mediación intercultural cada vez es más necesaria debido a todo lo que ha implicado el proceso de globalización en el mundo empresarial. Cada vez es más común encontrar en las empresas a trabajadores con diferentes culturas corporativas. Esta diversidad en algunas ocasiones conlleva un desconocimiento mutuo de ambas partes y como consecuencia se produce el choque o el conflicto.

El conflicto es un fenómeno que suele ocurrir en las relaciones interpersonales con cierta frecuencia. La resolución de los conflictos radicará en la capacidad que los colectivos o personas implicadas tengan para analizarlos, solucionarlos y tomarlos como referencia para conseguir un mayor conocimiento mutuo.

Cuando el consenso no se alcanza entre las partes implicadas se llega a la necesidad de la mediación. Cuando el conflicto afecta a dos colectivos de diferente nacionalidad y no se llega a un mutuo acuerdo, la necesidad que impera es la de buscar una mediación intercultural que acerque a ambas partes y les ayude a conseguir un mayor conocimiento mutuo.

Cuando la mediación intercultural se lleva a cabo, podemos observar una serie de particularidades que la distingue de una mediación entre colectivos del mismo origen cultural. En primer lugar, tenemos un colectivo minoritario que convive con los valores y creencias de un colectivo mayoritario. En segundo lugar tenemos un colectivo minoritario que demanda su derecho a tener una hegemonía cultural. Por último, debemos tener en cuenta la necesidad de que este colectivo minoritario tenga acceso al conocimiento de los valores y creencias del colectivo mayoritario para poder alcanzar un mayor conocimiento y desenvolvimiento de la cultura meta.

En muchas ocasiones la comunicación entre colectivos se ve interrumpida por obstáculos tales como los estereotipos y los prejuicios o por un nivel de dominio de la lengua meta insuficiente. De ahí, la necesidad de la mediación y de la figura del mediador como elemento flexible que ayuda a vencer esos obstáculos y permite una comunicación más fluida entre las partes afectadas.

Cabe resaltar que la necesidad imperante es el conocimiento de ambas partes ya que se suele incurrir en el error de que es el colectivo minoritario el único que debe conocer los códigos culturales del colectivo minoritario. Por lo tanto, una función primordial en la mediación intercultural se basa en que el conocimiento debe ser bidireccional, abandonando la unidireccionalidad.

### **¿Hasta dónde llega la mediación intercultural?**

No se puede o no se debe utilizar la *Mediación Intercultural* en los siguientes casos:

- En casos donde hay un hecho delictivo, se debe recurrir a la Ley.
- Cuando una de las partes no acepta al mediador/a, es inútil iniciar el proceso porque será una pérdida del tiempo.
- Cuando el/la mediador/a se enfrenta a una injusticia manifestada que le lleva a inclinarse a una de las partes y perder su imparcialidad.
- En casos de resolución de conflicto cuando una de las partes no puede asistir al proceso.

### **Modelos de mediación intercultural**

Podemos encontrar muchos modelos de mediación aplicados a la resolución de conflictos pero la mayoría de ellos comparten muchos elementos de los principales.

- La presencia de un mediador y su imparcialidad. Además de la presencia,
- el mediador necesita la aprobación de las partes. Debe mantener su posición
- de mediador a lo largo de todo el proceso, cuidar la imparcialidad y no terminar haciendo de intermediario.
- La disponibilidad de las partes. El mediador debe verificar la disponibilidad
- de las partes para abordar el conflicto tanto en lo que se refiere al momento de hacerlo como el lugar «están de acuerdo para hacerlo ahora y en ese lugar».
- La conducción del proceso. Principalmente consiste en varios elementos y fases principales:
  - Creación de la sintonía entre las partes y mantenerla a lo largo de todo el proceso.
  - La exposición de cada una de las partes de su versión del conflicto y su petición o peticiones a la otra parte.

- La búsqueda de objetivos comunes que constituyeran la base para conseguir el acuerdo.
- El incentivo de la búsqueda de soluciones y alternativas de cada parte.
- La conclusión con acuerdo sobre soluciones y alternativas.
- Acuerdo de garantías y medidas para mantener el acuerdo.

### Ejemplo de modelo de mediación de Alexa Mohl

| FASE   | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
| 1.- Obtener el compromiso                                  | C pide el consentimiento de ambas partes para su mediación, así como el permiso para poder interrumpirlas   |
| 2.- Crear la sintonía inicial                              | C anima primero a A y luego a B a que verbalicen de qué se trata, en qué consiste el conflicto para cada uno<br>C anima a las dos partes a que presenten su propia solución al conflicto, realiza un diálogo controlado y calibra el grado de compromiso de A y B |
| 3.- Establecer las metanecesidades                         | C pregunta a ambas partes sobre las necesidades básicas que han de ser satisfechas con la solución propuesta.   |
| 4.- Encontrar marcos de consentimiento                     | C encuentra una formulación de un objetivo con el que tanto A como B pueden estar de acuerdo y comprueba en A y B el grado de compromiso que muestran   |
| 5.- Buscar alternativas de solución                        | C motiva a A y B a buscar otras alternativas de solución  |
| 6.- Evaluar las alternativas de solución                   | De estas alternativas se tachan las que no coincidan con las necesidades básicas de A y B. De esta manera solo quedarán las necesidades básicas en las que ambos estén de acuerdo   |
| 7.- Sopesar las ventajas y desventajas de las alternativas | C invita a A y B a que evalúen las ventajas e inconvenientes de las alternativas que quedan   |
|  |   |

|   |  |
|---|--|
| 8.- Elegir soluciones y asumir la responsabilidad | C anima a ambas partes a elegir la mejor solución, a decidirse y a aceptar la responsabilidad de dicha elección        |
| 9.- Futurización                                  | C pregunta a A y B cómo pueden ambos garantizar que se comportarán de esta manera la próxima vez que haya un conflicto |
| 10.- Conclusiones y reflexión                     | C muestra a A y B las conclusiones finales a las que ha llegado tras la resolución del conflicto                       |

### Conclusión

La mediación intercultural debe formar parte de los programas y currícula en la enseñanza de lenguas extranjeras ya que es el paso al que conduce el entrenamiento del estudiante para poder desarrollar su competencia intercultural. En clase, la mediación intercultural la podemos practicar por medio de simulaciones o análisis de casos en los que se muestren conflictos reales para que los alumnos puedan demostrar que han asimilado los conocimientos expuestos en el proceso de enseñanza - aprendizaje .

La mediación intercultural es el fin último que persigue el desarrollo de la competencia intercultural ya que es donde se ponen en práctica las destrezas y habilidades interculturales y donde el estudiante debe mostrar su capacidad de relacionar y de cumplir el papel de intermediario entre la cultura de origen y la cultura meta.

### Bibliografía

- Andalucía acoge. (1996). *Formación de mediadores interculturales*. Sevilla: Consejería de Asuntos Sociales
- Colectivo Amani. (1996). *Educación Intercultural*. Madrid, Popular.
- Consejo de Europa. (2001). Marco común europeo de referencia para las lenguas. Editorial Anaya. Madrid
- Desenvolupament comunitari y Andalucía acoge. (2002). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.
- Grupo CRIT. (2003). *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castellón: Universitat Jaume I de Castellón, Col·lecció "Estudis sobre la Traducció", 11.