

# **La educación intercultural en la diversidad multicultural. Implicaciones y estrategias de actuación\***

*ANTONIO ALMAGRO SOTO\*\**

*Coordinador del Área de Educación para la Atención a la Diversidad.  
Asociación Columbares. Beniján. Murcia. España*

Los inmigrantes que habitan entre nosotros no han abandonado su país por capricho, sino para conseguir unas condiciones de vida dignas, lo que es imposible en su país de origen. Vienen a aportarnos mucho, y para que eso ocurra debemos abrir nuestra vida a la suya y compartir con ellos el mismo mundo común que habitamos. Un mundo donde nos relacionamos con otras personas.

No todos somos iguales y no todos son iguales. Necesitamos estar sensibilizados mutuamente, para acercarnos a cada cultura y conocerlas profundamente: así nos entenderemos y podremos convivir en armonía. No podemos criticar algo que no conocemos.

Debemos aprender a comprender, aprender a conocer y aprender a intercambiar con los demás lo que nosotros somos, lo que nosotros sabemos, para de este modo, entre todos, producir un acercamiento fluido y coherente, por encima de diferencias de piel, idioma, religión, cultura, etc.

---

\* Intervención en la Mesa redonda final de las Jornadas de Migraciones organizadas por la Dirección General de Innovación Educativa y la Universidad de Murcia, y celebradas en el salón de actos de la Fundación Cajamurcia en 16-17 marzo 2006.

\*\* Fecha de recepción: 17 marzo 2006.

No debemos considerarnos mejores que nadie, tampoco peores, ni pensar que estamos a salvo de cualquier peligro.

El prejuicio sin sentido nos lleva al racismo, lo que significa no tener contacto, no querer compañeros de trabajo o vecinos que sean de otro país. Así discriminamos y después viene la incomunicación.

Nuestro trabajo en el movimiento con menores y jóvenes nos ha hecho ver, que se debe partir de una serie de variables:

- Intentar verificar mediante la relación, el acercamiento o el trato, si la persona prejuizada tiene realmente el comportamiento que le estamos atribuyendo.
- Poner en tela de juicio los estereotipos, ya que nos pueden falsear la realidad.
- No olvidar que a nadie le gusta provocar lástima ante los demás.
- Tampoco nos gusta sentirnos «animalitos» de circo, evitando las miradas continuas ante lo diferente. A todos nos agrada sentir que somos «normales».
- Observar la reacción que tenemos ante personas de determinados colectivos, ya que ésta puede hacer que finalmente la conducta se de.
- Pensar que todas las personas tenemos defectos y cualidades, que cada uno es diferente y único, y que es importante que todas las personas tengamos las mismas oportunidades ante los demás.

El trato a dar a los demás no debe modificarse en función de la ropa, del sexo, del grupo, de la pertenencia, del color de piel, del idioma, de la cultura, de la religión, etc.

Debemos afrontar este reto, buscando soluciones reales y efectivas, lejos de discursos académicos vacíos, abordando el problema en los contextos sociales, observando la inmigración «en vivo» –necesidades, demandas y aspiraciones de los inmigrantes–, y para cuya solución no sirven muchos de los modelos construidos, que para nada tienen en cuenta lo humano a través de sus plurales manifestaciones socio-culturales. No interesará tanto ni principalmente rastrear la presencia «cuantificable» de personas y problemas, cuanto a acceder al nivel cualitativo de los significados, símbolos y paradigmas culturales.

Será necesario dialogar con ellos acerca de sus posibilidades y su deseo de integración, «negociar» para abrir mayores posibilidades y expectativas que sean fructíferas tanto para los autóctonos como para los extranjeros. Es necesario, por ello, conocer la cultura de este colectivo heterogéneo. Se trata de tres actitudes que deben calar en la mentalidad de las gentes: comprender, dialogar e integrar. Es una manera de solucionar de una manera realista nuestras distancias, pero que debe ser aceptada por las personas concretas y particulares. «Estamos hablando de procesos de interacción, de adaptación mutua, que exigen cambios de ambas partes y que harán crecer la pluralidad».

De esta manera, en la Asociación Columbares apostamos por estas variables de trabajo, y principalmente en el contexto socio-educativo, como punto de partida del conocimiento del otro. Así en nuestra experiencia en el trabajo intercultural hemos advertido que:

- Descubrir el propio sistema cultural y de valores desde el cual actúa la persona es primordial. Producir, por tanto, una ruptura de las evidencias, una puesta en cuestión de lo que se tiene incorporado como real y objetivo, lo que permite relativizar y tomar conciencia de los contenidos culturales desde los que se vive la realidad, el autoconocimiento.
- Descubrir al otro y entrar en su sistema de valores, en su esquema de realidad, tan condicionado por su cultura como el de uno mismo por la propia. Es el arte de la curiosidad. El desconocimiento del otro conlleva a menudo la proyección de uno mismo sobre el otro. Muchos conflictos son problemas de malentendidos. Tomar conciencia de ello permite desconfiar de las propias proyecciones.
- Hacer entrar en relación dos diversidades: es el momento de la negociación intercultural, donde se produce la síntesis, en la cual se encuentran las zonas accesibles al pacto y al acuerdo.

«La experiencia con gente de otras culturas ha sido una experiencia muy rica»; «El hecho de que sea un grupo mixto enriquece mucho»: éstos y otros pensamientos se observan y se escuchan entre los integrantes de asociaciones, de colectivos, pero aún queda mucho por hacer, mucho camino por recorrer y muchas puertas por abrir, principalmente la de los corazones, la de los pensamientos, la de los prejuicios.

La sociedad actual está configurada por una multitud de personas, de diferentes culturas, nacionalidades y lugares de procedencia, lo que implica una adaptación de las formas, procedimientos y técnicas de trabajo y relación social, adecuadas para esta situación, con el fin de proceder de una manera correcta a la atención y a la disposición de buenas maneras, no provocando situaciones de choque cultural o crear escepticismos culturales.

De esta manera es necesaria una formación continuada en usos y conocimientos interculturales, donde se prime definir conceptos culturales, sociales y de relación multicultural, para propiciar con ello una situación de interculturalidad social.

Así debemos:

1. Dotar a los participantes de instrumentos, destrezas y habilidades válidos de conocimiento cultural, y para poder desarrollar su labor con una mirada más integradora.
2. Desbancar los estereotipos e imágenes preconcebidas culturales.
3. Conocimiento de las características de las gentes de otras tierras.
4. Uso de herramientas de trabajo para el encuentro intercultural.
5. Análisis de situaciones de choque intercultural y sus posibles soluciones.
6. Ver en la práctica situaciones reales de marginación y proyectos de integración social.
7. Experimentar contactos interculturales, y producir sentimientos de pertenencia.
8. Profundizar en los diferentes aspectos de la realidad multicultural: educativos, sociales, económicos, políticos, culturales, etc..., con el fin de enfocar la actuación desde una perspectiva integral y global, lejos de prejuicios y tabús.
9. Y por último, provocar en los sentimientos de cada uno/a lo que significa ser distinto, diferente, extraño, el otro.

Todos estos objetivos se desarrollarán, a través de la puesta en marcha de actividades formativas teórico-prácticas, de experimentación, de conocimiento *in situ* de la realidad socio-intercultural, y más concretamente en los siguientes términos:

1. Cursos de formación, para profesionales educativos, sociales, políticos, administrativos, etc., de la Región de Murcia, que desarrollen su actividad con personas migrantes, o tengan de alguna manera u otra una relación o acercamiento a la realidad multicultural, y que incidan o influyan en su tarea laboral diaria.
2. Experiencias prácticas de formación, a través de encuentros interculturales, visionado de documentales de temática multicultural, panel de experiencias con personas procedentes de otros países, etc.
3. Visión de la realidad social intercultural, con la realización de visitas a lugares de residencia de personas migrantes, entrevistas con estas personas, con proyectos de inserción e integración social de la Región de Murcia, con programas piloto de instituciones públicas y privadas de fomento de la realidad intercultural, etc.
4. Realización de actividades recreativas, pero a la vez de índole formativo, como son la puesta en marcha de alguna Jornada Intercultural, encuentros gastronómicos, recitales de poesía, música y danza de otras culturas, con el fin de utilizar el aspecto cultural y folclórico de las distintas razas como punto de conexión entre todos.
5. Definición de procedimientos, normas, manuales de posibles actuaciones, como pautas a tener en cuenta en la relación laboral, social, administrativa, etc., con personas procedentes de otras nacionalidades.

En la tarea profesional de cada uno de nosotros y nosotras trabajar la educación intercultural, sea en el ámbito que sea (de un centro educativo, desde un profesional de una organización social, sanitaria, etc.) supone entremezclar diversos factores, que debemos tener en cuenta para un adecuado resultado de esa interculturalidad, si no queremos que nuestra actuación se quede en un mero «intercambio cultural», que no lleva más allá que conocer las diversas características propias de cada identidad cultural.

La formación más idónea para los profesionales de la educación, de la salud y de lo social requiere un análisis del acto profesional en lo que tiene de específico, y de las dificultades que entraña en una situación multicultural (con familias de inmigrantes o refugiados). Una vez definidos los objetivos de la formación, no será difícil seleccionar las modalidades prácticas entre los métodos que nos proponen disciplinas tales como la psicología y la pedagogía.

Este marco conceptual se ha ido formando a partir de nuestros talleres de formación, en un ir y venir entre teoría y práctica. Hay dos especificidades comunes en la actividad de estos profesionales que llamamos agentes de la socialización.

En primer lugar, su profesionalidad se basa en el respeto a la persona, a su visión de la realidad, a su sistema de valores y sus necesidades. El fundamento del trabajo social y de ayuda en general es la escucha, la comprensión, un ambiente de confianza. Dar y volver a dar confianza en sí mismo es algo esencial.

Además, este reconocimiento del interlocutor, esa tolerancia hacia el otro cualquiera que sea su origen, es un proceso muy complejo que requiere un aprendizaje aún más necesario si se está tratando con personas de medios culturales diferentes. Se trata, pues, de una situación de interculturalidad definida como una interacción (en el sentido de un proceso de intercambios que permite influirse recíprocamente por medio de la comunicación) entre un agente portador de una identidad, síntesis de sus múltiples adscripciones: nacional, regional, religiosa, clase social, origen, profesión..., las cuales se integran de manera singular y única en función de la trayectoria de vida y de la personalidad de cada cual, y por otra parte, con otra persona, familia o grupo portador de una identidad muy diferente por sus adscripciones sociales y culturales, a las cuales se añade su estatus de inmigrante, y en un proceso de aculturación más o menos avanzado en el país de acogida.

Uno de los obstáculos fundamentales para la apertura hacia el otro no es sino la propia identidad del agente de socialización, con su esquema referencial y las representaciones, modelos, etnocentrismos, prejuicios, etc., que este esquema engendra. A ello añadimos la imposibilidad de interacción si consideramos que los ritos de comunicación son muy distintos.

Este esquema referencial engendra filtros, abstracciones y distorsiones que provocan malos entendidos e incomprensiones que, a su vez, generan prejuicios de valor, formándose una imagen irreal, fantasmática y devaluante del otro, lo cual impide la apertura hacia los demás, el descubrimiento de sus esquemas referenciales. De esa manera pueden desarrollarse tensiones e incomprensiones por ambas partes.

He ahí una causa de las dificultades de relación y comunicación intercultural, las cuales debemos analizar en nuestro trabajo en educación intercultural, si no queremos quedarnos anclados en nuestro propio universo o mundo.

Según señala M. Abdallah Preteceille, en esta interacción no sólo interfieren las diferencias de esquemas referenciales, sino también las diferencias de estatus definidas por los contextos sociales, políticos, históricos, etc., que determinan una relación jerárquica entre los actores de la interacción. Habrá siempre una cultura más valorada/menos valorada, un dominante/dominado, una mayoritario/minoritaria, un desarrollado/subdesarrollado, un excolonizador/excolonizado, un blanco/negro, etc.

Estas variables son producto de las relaciones entre los pueblos y acontecimientos actuales. Dejan una huella en las conciencias colectivas y se actualizan en la interacción intercultural bajo la forma de un «contencioso» latente. A partir de estas representaciones mutuas y de las que se suponen en el otro, se desarrollan actitudes, sentimientos de desconfianza, de amenaza, de defensa, repliegue, resistencia, culpabilización, inferioridad... en resumen, toda una dinámica relacional en la que se afrontan unas identidades socioculturales en situación de ataque o de defensa. Esta dinámica que pone en juego las identidades puede llevar al agente en situación de amenaza identitaria a reacciones de repulsa y de exclusión, a pesar suyo; en una palabra, a unos comportamientos irreversibles en lo que se refiere a las posibilidades de una acción social adecuada.

Estas son en resumen, una serie de variables a tener en cuenta, para nuestro trabajo intercultural, y que la Asociación Columbares viene marcando como objetivos del propio agente social en su tarea de educación en la diversidad cultural.

Pederson define cinco aptitudes que se deben desarrollar en una formación intercultural, que se tratan de «actitudes», de un «enfoque» intercultural que se descompone en tres tareas: descentrarse, penetrar en el sistema del otro, y negociar o asegurar una mediación.

La *descentración* consiste en tomar distancia en relación a uno mismo intentando identificar sus propios esquemas referenciales en tanto individuo portador de una cultura y de subculturas integradas en una trayectoria personal. No sólo trabajaremos nuestra descentración sino también la descentración del otro, para poder comprender nuestro esquema, y así facilitar el acercamiento mutuo.

La *penetración en el sistema del otro* consiste ante todo en salir de uno mismo, descentrarse para ir a colocarse en el punto de vista del otro. Se trata de una actitud de apertura, un esfuerzo personal de curiosidad para descubrir las líneas de fuerza que en una cultura se ordenan en torno a referencias básicas y a significantes fundamentales interpretados o integrados de manera singular y única por la persona. Si no conseguimos que se nos despierte la curiosidad el agente debe procurar, mediante diversas técnicas que se le vaya despertando, estrategias que en el día a día dan buen resultado con dinámicas de grupo para la educación en valores.

No se trata de descubrir las diferencias culturales, sino también las identidades ligadas a la situación de emigrantes, o de jóvenes socializados en dos culturas (la segunda generación). Sin esta percepción desde dentro no habrá una verdadera empatía.

La *negociación o la mediación* se inscribe en una fase de resolución de los conflictos que introduce la coexistencia de personas de culturas diferentes: consiste en hallar un mínimo de flexibilidad, de entendimiento, para evitar el enfrentamiento, en el cual el más fuerte impone al débil su código prioritario.

Estos tres procesos se entrecruzan en la realidad y se separan después uno de otro para encontrarse de nuevo, y debemos trabajarlos en nosotros mismos, para poder utilizarlos con nuestros alumnos, con los jóvenes, con la sociedad en general.

En la «descentración» se trata de distanciarse de uno mismo reflexionando sobre sí en tanto que individuo portador de una cultura y de subculturas, en las cuales se integran los modelos profesionales y las normas institucionales, todo ello incluido cada vez en una trayectoria personal.

Distanciarse de uno mismo es hablar de la relatividad cultural, que todas las culturas tienen igual valor a pesar de sus diferencias, que todas ellas están adaptadas a un contexto determinado, y que cada una representa un escenario de lo humano.

Pero el respeto a la diversidad no significa tolerarlo todo o perder su propia identidad. Es ser lo que uno es, a condición sin embargo de no imponer al otro mis valores.

El método de los *incidentes críticos o choques culturales* es el más adecuado para entender nuestro esquema referencial y el del otro, y así poner sobre la mesa cuáles son las normas culturales individuales sobre las que tendremos que negociar. Por sus compor-

tamientos, por sus más extrañas y chocantes actitudes, el otro va a jugar el papel de revelador de nosotros mismos. El choque cultural funciona como espejo de su identidad: por el malestar que suscita, y a condición de pararse a considerarlo, el choque cultural permitirá acceder a la diferencia de los esquemas referenciales.

Pararse a considerar el choque cultural significa desconfiar de nuestras primeras impresiones, considerarlas como algo provisional, en particular cuando hay una distancia cultural importante entre las personas en presencia. Hay algunas zonas de los choques culturales que producen situaciones tensas, que se llaman «zonas sensibles» de la interacción intercultural. Hay que detenerse mucho sobre las preconcepciones y los saberes no relativizados que interfieren en la relación intercultural y producen unas representaciones imaginarias, fantasmas del otro, diferentes, y no tanto en los prejuicios y los estereotipos.

El hecho de excentrarse primero para conocerse mejor, para mejor situarse en relación consigo mismo y con los demás, permite penetrar en el sistema del otro.

Para que la penetración en el otro produzca resultados satisfactorios debemos, primero, informarnos de la cultura del otro por medio de lecturas y cursillos como éste. Es algo importante pero insuficiente y muy peligroso si la formación se queda en un saber objetivo, sin intentar integrar en él la dimensión individual del sentido que tiene para la persona considerada. El descubrimiento será mucho más rico si se hace con el cliente y por el cliente. Sin esta percepción del interior no hay empatía. Debemos aprender a observar los detalles más significativos, aquellos que son portadores de valores simbólicos, aunque sean los menos aparentes: los rituales de comunicación, la organización del espacio, el simbolismo del vestido, el culinario, las representaciones del cuerpo, del tiempo, etc.

Penetrar el sistema de referencias del otro es estar atento a todos estos aspectos, hasta el más oculto, con espíritu de descubrir, sin juzgar ni buscar la causa, sino para hallar su sentido tal como lo percibe la persona misma desde su interioridad.

Así, desde la Asociación Columbares hemos procedido a un trabajo de penetración en el sistema del otro, tarea bastante difícil, mediante el desarrollo de unas capacidades de comunicación no verbal, nada fácil si consideramos que la comunicación en cada cultura utiliza un sistema que puede distorsionarse de una manera u otra; también hemos procedido a aprender a hacer preguntas, a informarse a partir del propio emigrante, que se vuelve así el primer informador-abastecedor de informaciones, y que nos ayuda a conocerlo mejor, a la par que se siente protagonista de su propia cultura. Este tipo de aproximación permite también colocar las observaciones en el contexto concreto, evitando interpretaciones fuera de la realidad, que se centran únicamente en los individuos y en la búsqueda en la entrevista de lo latente, eliminando los datos de contexto; y por último estamos atentos al lenguaje que refleja las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados por la persona. Así es importante aprender a interrogar el sentido de las palabras y las imágenes que vehiculan, ejercitarse en una escucha de los proverbios, de las alegorías, de las metáforas que florecen en el discurso del otro culturalmente diferente. También es importante estar atento a las repeticiones de palabras-clave portadoras de

valores fundamentales tales como el honor, vergüenza, traición, respeto, etc., intentando dilucidar su sentido con el mismo interlocutor. Esta escucha del lenguaje es un camino privilegiado para la comprensión del universo de un prójimo diferente. Y también la mejor vía de acceso al otro diferente es salirse de su propio mundo y sumirse en el del otro.

Pero todo esto requiere tiempo, y el enfoque intercultural consiste ante todo en darse tiempo, dar tiempo al tiempo, ya que el descubrimiento del universo del otro por medio de la interiorización de sus códigos de referencia descentrándose simultáneamente de los suyos propios, no puede realizarse rápidamente y exige una preparación cuyo fin es desarrollar las capacidades reseñadas.

Y finalmente «negociar es asegurarse una serie de intercambios, de puntos de vista, de gestiones para llegar a un acuerdo, para concluir un negocio» ... «Hacer una mediación es una empresa destinada a poner de acuerdo, a conciliar o reconciliar a unas personas, a unas partes», según el Diccionario de Robert. El otro, al no sentirse tomado en cuenta, reaccionará con resistencias y oposiciones o con una sumisión pasiva impropia para la resolución de problemas.

Así, pues, negociar supone intentar resolver un problema buscando un terreno común en el que cada cual se posicione; en el que cada uno, al reconocer al otro, no menoscaba su identidad, sus valores fundamentales.

La Asociación Columbares, tras análisis y estudios diversos, y teniendo en cuenta lo mantenido por Margalit Cohen-Emerique estima que debemos tener presente tres cuestiones: reconocer que se trata de un conflicto de valores, y no de comportamientos aberrantes, anormales, que hay que modificar o detener; considerar al otro como un interlocutor válido, como un igual, sin el cual no hay solución posible al problema y de ahí la importancia dada a su poder y a su punto de vista; y que sólo puede hacerse el cambio en los dos sentidos, el uno hacia los otros. El enfoque intercultural busca un acercamiento que podrá ser el punto de partida de un cambio de las dos partes y que cada cual admitirá con toda conciencia.

Toda negociación o mediación implica unos límites que no debemos olvidar: la comprensión de códigos culturales muy lejanos de los suyos puede ser muy difícil y hasta imposible, sobre todo teniendo en cuenta que a menudo los profesionales intervienen en situación de crisis, cargada de conflictos individuales y familiares. Hay que fomentar la participación de mediadores sociales salidos de las comunidades de origen que, bien insertos en las dos culturas, podrán descodificar mejor las situaciones complejas y hacer pasar el mensaje a ambas partes; pero no quiere decir que ellos sean la panacea, porque pueden encontrar dificultades de comprensión con sus compatriotas, relacionadas generalmente con las diferencias de clases sociales, de lugares de origen, de niveles de aculturación y de estrategias de integración en la sociedad de acogida.

Y por supuesto, mientras no existan verdaderas medidas institucionales de integración con respecto a la vivienda, la escuela, el empleo, el hospital, etc., y mientras no se

desarrolle un verdadero esfuerzo para tomar en cuenta las diferencias culturales, esta aproximación intercultural que se pide a los educadores chocará con su propia impotencia.

La Asociación Columbares ha trabajado, y está trabajando estos factores para facilitar en un contexto intercultural el acercamiento entre los individuos, a través de diversos talleres para el alumnado, como son la animación a la lectura, los modernos medios audiovisuales, etc.; los juegos cooperativos y de educación en valores como técnicas de dinámica de grupos, y el conocimiento del otro, a través de conocerse individualmente, y así saber hasta dónde llegan mis connotaciones culturales. A nivel familiar, la mediación social, con personas de la sociedad originaria, es un factor clave para el conocimiento mutuo y el intercambio de información, con el fin de poder atender las demandas y peticiones de una población con sus propias necesidades sociales.

Pero cualquier trabajo social, que intente acercarse a este ámbito de conocimiento tropezará con una serie de factores de discriminación, racismo y xenofobia en los procesos de integración, que dificultarán los aprendizajes mutuos: la irregularidad documental, las tramitaciones administrativas lentas, la temporalidad en los permisos de trabajo y residencia, la discontinuidad en el empleo familiar, el desconocimiento de la estructura laboral de la sociedad de acogida, el desarraigo y la falta de grupo social de referencia, la nacionalidad y lo que ello implica, las dificultades para la promoción, sobre todo de las mujeres, las condiciones laborales diferenciadas, el no aprovechamiento de la capacidad laboral, y de la formación en el país de origen, la vivienda, el escaso y no operativo asociacionismo, la dependencia laboral a una oferta de trabajo, y las dificultades para el empleo autónomo, influyen decisivamente en el desarrollo de una estrategia de integración intercultural, pues todos estos factores son parte intrínseca de una familia.

Y la realidad multicultural es un factor importante a tener en cuenta, pues es un hecho claro, y que se irá desarrollando y manteniendo en el tiempo, a lo que debemos dar respuesta desde los propios profesionales de la educación, desde las instituciones públicas, desde las ONG's, para que la atención a la diversidad sea una realidad, lo cual implica más recursos, instrumentos y estrategias, el cuestionamiento de la estructura social, del modelo organizativo, de la formación de los profesionales, de la participación activa en la vida ciudadana, preparando el momento de incorporación de personas de otras culturas a procesos laborales, integrando conocimientos a oficios, sin trabas idiomáticas, y facilitando un apoyo en estos temas.

Para terminar, hay que insistir sobre las limitaciones de un trabajo intercultural, porque puede dar lugar a una situación de confianza y ayuda, que no va a resolver todas las dificultades que encuentran los agentes de socialización en la práctica. De la misma manera que no se puede reformar una sociedad por decreto sin emprender una larga evolución de las costumbres y las mentalidades, tampoco se puede asegurar un trabajo válido en situación intercultural sin fijar los límites de un planteamiento de descentración, de comprensión y de negociación.

Mientras los emigrantes sigan siendo consumidores de servicios, no reconocidos como actores sociales cuya voz cuenta a la hora de encontrar soluciones a su correcta problemática, el enfoque intercultural que define un modo de relación, de comunicación y de resolución de problemas, seguirá siendo muy teórico.