

FORMACIÓN EN UNA PERSPECTIVA INTERCULTURAL

Margalit Cohen-Emerique

Para definir la formación más idónea para los profesionales de la educación, de la salud o de lo social, hay que proceder a un análisis del acto profesional en lo que tiene de específico y de las dificultades que entraña en una situación multicultural (con 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 una relación viva entre teoría y práctica. Hay dos aspectos comunes en la actividad de estos profesionales llamados agentes de socialización o resocialización.

En primer lugar, su profesionalidad se basa en el respeto a la persona, a su visión de la realidad, a sus sistemas 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, esta tolerancia hacia el otro cualquiera que sea su origen, es un proceso muy complejo que requiere un aprendizaje aún más necesario si 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 mediante la comunicación) entre un agente portador de una identidad, síntesis de sus múltiples adscripciones: nacional, regional, religiosa, clase social, origen, profesión, misión institucional, etc.; 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 o refugiado, y en un proceso de aculturación más o menos avanzado en el país de acogida.

El esquema que presentamos a continuación representa esta definición de la interacción intercultural entre los agentes de socialización y la persona o la familia inmigrada.

Uno de los obstáculos fundamentales para la apertura al otro es la propia identidad del agente de socialización, con su esquema referencial y las representaciones, modelos, etnocentrismo, prejuicios, ideales, etc. que dicho esquema engendra. Este obstáculo es aún más infranqueable si se considera que no existen posibilidades de feed-back cuando los códigos y ritos de comunicación son muy distintos.

En efecto, este esquema referencial engendra filtros, abstracciones y distorsiones que provocan malentendidos e incomprendimientos que, a su vez, generan juicios de valor, formándose así una imagen irreal, fantasmal y devaluante del otro. Estos mecanismos impiden la apertura al otro, el descubrimiento de sus esquemas referenciales tal como se han integrado en su subjetividad. Podemos añadir que bloquean incluso la utilización de lo que se sabe sobre la cultura o sobre la especificidad del diferente. De esta manera, pueden desarrollarse tensiones e incomprendimientos por ambas partes.

He ahí una causa de las dificultades de relación y comunicación intercultural. Pero hay otras. Hay que considerar también que 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 mayoritaria /minoritaria, un desarrollado/subdesarrollado, excolonizador/excolonizado, blanco/negro, etc...

Esas relaciones son un resultado de las que existen entre los pueblos y también de acontecimientos actuales. Dejan una huella en las conciencias colectivas y se actualizan en la interacción cultural bajo la forma de un “**contencioso latente**” (Camilleri) y ello aunque los actores de esa interacción no se hayan visto implicados directamente en el contencioso. 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, culpabilidad, inferioridad... en resumen, toda una dinámica relacional en la que se confrontan unas identidades socioculturales en situación de ataque o defensa. Esta dinámica que pone en juego las identidades puede llevar al agente amenazado en su identidad a reacciones de **repulsa y exclusión** muy a pesar suyo; es decir, a unos comportamientos irreversibles con respecto a las posibilidades de una acción social adecuada.

Según esto, la finalidad de la formación será el desarrollo de una comprensión intercultural, es decir, un enfoque que permita identificar, tomar plenamente conciencia y controlar, en la medida de lo posible, esos factores de fracaso de la interacción intercultural. Esta concepción de la formación se centra en los obstáculos a la comprensión; en cambio, la Escuela de Palo Alto trabaja en la búsqueda de interfases entre esquemas referenciales diferentes para facilitar la comprensión intercultural. Para nosotros una cosa no excluye la otra.

Pederson define cinco actitudes a desarrollar en la formación. Desde nuestro punto de vista se trataría de una **actitud**, de un **enfoque intercultural** que se descompone en tres tareas que resumen aquellas cinco, a saber: **descentrarse, penetrar en el sistema del otro y negociar o asegurar una mediación**. Veamos en qué consisten estas tres tareas.

- **LA DESCENTRACIÓN**: Es tomar distancia con respecto a uno mismo intentando identificar los esquemas referenciales propios en cuanto individuo portador de una cultura y de subculturas (nacional, étnica, religiosa, profesional, institucional, etc.) integradas en una trayectoria personal. Mediante esta reflexión sobre uno mismo se opera un lento proceso hacia la descentración y relativización de mis observaciones que dan sentido a mi manera de leer la realidad.

- **PENETRAR EN EL SISTEMA DEL OTRO:** Comprender 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, de 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.

No se trata sólo de descubrir las diferencias culturales, sino también las identidades ligadas a la situación de emigrantes, de refugiados políticos o de jóvenes socializados en dos culturas (la llamada segunda generación), así como los procesos de aculturación inherentes a la migración integrados siempre en una historia y subjetividad personales. Sin esta percepción **desde dentro** no habrá verdadera empatía.

Este proceso no es nuevo, pues hay etnólogos que lo recomiendan desde hace tiempo y que insisten en la necesidad de esta doble andadura del etnólogo, dentro y fuera a la vez. Dentro, por medio de la **encuesta participativa**, que permite penetrar en un universo extraño, aprender los lenguajes y los códigos de conducta que rigen en él, e incluso entrar de manera iniciática. Fuera, por su función de **investigador**, por su cultura, su instalación provisional en otro medio que no es el suyo propio, a partir del cual intenta percibir lo invariable y lo cambiante de su propia cultura.

Esta situación en apariencia desestabilizadora es la única que permite tomar distancia con su objeto de estudio y, en consecuencia, se revela como muy provechosa para el análisis. Según Athabe, *"al producir sujetos extranjeros, los etnólogos hacen que ellos mismos se planteen como extranjeros, verdadera contradicción que sólo puede superarse manteniendo su propia identidad"*. Para M. Abdellah, lo intercultural exige una mentalidad cultural que hay que ir alcanzando y esto *"no es sinónimo de negación (de uno mismo) sino, al contrario, es reconocimiento de uno mismo, pero dominado"*.

- **LA NEGOCIACIÓN O MEDIACIÓN:** En general, el trabajador social se ve confrontado con problemas que tiene obligación de ayudar a resolver, lo cual no ocurre con el mero investigador. La negociación se inscribe en la fase de resolución de los conflictos que comporta la coexistencia de personas de culturas diferentes; consiste en hallar un mínimo de flexibilidad, de entendimiento, para evitar el enfrentamiento donde el más fuerte impone al débil su código prioritario.

La negociación es una protección contra la presión a la asimilación que acecha a todos los profesionales que representan a instituciones que dicen tener una función universal de educación o de socialización.

Estos tres procesos -presentados aquí en orden por lógica didáctica- en la realidad se entrecruzan, o se separan uno de otro después, para volverse a encontrar de nuevo.

A) LA DESCENTRACIÓN

Se trata de distanciarse de uno mismo reflexionando sobre sí como individuo portador de una cultura y de subculturas en las cuales se integran los modelos profesionales y las normas institucionales, todo ello incluido en una trayectoria personal. Sólo se conseguirá hacer emerger la relatividad de nuestros puntos de vista mediante un mejor conocimiento de nosotros mismos. Y ello a sabiendas de que, tanto el etnocentrismo como los prejuicios y estereotipos, son inherentes al hombre como procesos normales derivados de la pertenencia a una sociedad y a grupos y que, por tanto, no sirve de nada culpabilizarse por eso. Lo importante es conocerlos mejor y sobre todo luchar contra esa **bestia inmundada** que es el odio racial.

Distanciarse de uno mismo es también apropiarse del paradigma de la relatividad cultural, es decir, que todas las culturas tienen igual valor a pesar de sus diferencias; que todas ellas están adaptadas a un determinado contexto ecológico, económico, tecnológico y social; que cada una representa un escenario de lo humano. Decir por último que el respeto a la diversidad no significa tolerarlo todo o perder la propia identidad. Se trata de ser lo que uno es a condición de no imponer al otro mis valores.

Después de reflexionar mucho sobre la necesidad de integrar la descentración en la formación intercultural, hemos desarrollado **el método de los incidentes críticos** (choques culturales), fundado sobre el principio de que la descentración sólo puede operarse pasando por la **confrontación con la diferencia**. Por sus comportamientos, por sus más extrañas o chocantes actitudes, el otro va a jugar un papel de **revelador** de nosotros mismos. El choque cultural funciona como un espejo de mi propia identidad. Por el malestar que provoca -siempre que uno se detenga a considerarlo- el choque cultural permitirá acceder a la diferencia de los esquemas referenciales.

Como dice P. Dasen, hay que **dar el rodeo por la alteridad** para poder mirar retrospectivamente a nuestra propia sociedad, sus instituciones y sus valores y nuestros prejuicios personales. Un trabajo sobre los choques culturales favorece este distanciamiento. Pero falta todavía aceptarlo y analizarlo, aunque esté en disonancia con los ideales humanistas que impregnan las profesiones sociales y educativas.

Detenerse 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 presentes.

Detenerse significa también estar atento a los valores implícitos, a **las imágenes-guía**, por medio de los cuales se descifran y evalúan numerosas situaciones profesionales en las que están presentes las relaciones familiares. Estas imágenes se llaman **"guías"** porque son poderosas y están cargadas de afectos y hunden sus raíces en la identidad profesional, institucional, sociocultural e individual del agente social.

Hemos aislado algunas imágenes-gula que no sólo bloquean el proceso de reconocimiento, sino que originan relaciones tensas, incluso explosivas -a menudo no conscientes- y que constituyen fuertes presiones por parte de los profesionales hacia la aculturación. Lo cual es una violencia simbólica opuesta al reconocimiento del otro.

Estas imágenes-guía se refieren en particular al estatus igualitario de la mujer y su emancipación, a la educación liberal del niño frente a los castigos corporales, a la religión relegada al terreno de la vida privada, a la autonomía e independencia ligadas a la concepción individualista de la persona, al escamoteo del cuerpo en ciertas situaciones sociales y a muchos otros terrenos que reflejan todos ellos los valores de la modernidad

Llamamos a estos terrenos "**zonas sensibles**" de la interacción cultural, porque la alteridad diferente, cuando no comparte esas imágenes-guía, te coloca frente a comportamientos que son para ti "**arcaísmos**" y que constituyen una amenaza para las identidades forjadas a fuerza de lucha en los procesos históricos de aculturación que atraviesan las sociedades "modernas". Debemos insistir en la necesidad de delimitar estas zonas sensibles, de carácter más o menos explosivo según los casos, y en las cuales pueden inscribirse problemáticas muy personales.

No insistiremos sobre la necesidad de un trabajo sobre los estereotipos y los prejuicios, temas clásicos en la formación intercultural, por otra parte esencial en el proceso de descentración. En cambio, hay que detenerse más en la necesidad de un trabajo serio de reflexión sobre las pre-concepciones y los saberes no relativizados que interfieren en la relación intercultural y producen unas representaciones imaginarias, fantasmales, del otro diferente. Citaremos dos de esos saberes o pre-concepciones:

1.- La representación del cambio social y cultural de los inmigrantes en el país de acogida y de sus hijos. Se trata de la concepción de un cambio lineal en el que se pasa sin transición de un estado **A** a un estado **B**, de una sociedad tradicional a una sociedad moderna, de la cultura de origen a la de acogida. Esta concepción se inspira en las teorías evolucionistas, a saber: que las sociedades que experimentan las mismas mutaciones tecnológicas y económicas que los países occidentales adoptarán formas análogas de modernidad: estructura familiar nuclear, emancipación de la mujer, desarrollo del individualismo y laicización de la sociedad.

Con frecuencia se escucha la siguiente afirmación sobre los jóvenes: "*Han crecido aquí, se sienten de aquí y son como los de aquí*". De hecho, eso no es cierto. El ejemplo de Japón sirve para ilustrar bien hasta qué punto son complejos y específicos de cada contexto histórico, social y cultural los procesos de cambio en las sociedades.

Además, la corriente actual de investigaciones sobre las identidades en proceso de cambio, muestran la multitud y variedad de estrategias elaboradas por los individuos para integrar la nueva cultura en la antigua. Se crean así identidades nuevas, producto de la aculturación, que intentan -sin conseguirlo en todos los casos- superar las dificultades y los conflictos inherentes al paso de un mundo a otro; y ello empleando estrategias diferentes:

- Preservando las antiguas fidelidades sin cortar las posibilidades de encontrar un puesto en el nuevo país.
- Tendiendo puentes entre dos códigos culturales diferentes.
- Haciendo coexistir separados dos mundos antagónicos.
- Situándose por encima de las fronteras para no verse encerrado en una identidad u obligado a elegir.

2.- Citemos un segundo ejemplo de presupuesto que se extiende sobre las prácticas de acción social y médico-social, en particular en el análisis de las demandas del cliente o la evaluación de las necesidades de las personas, y que engendran una imagen irreal del otro. Se trata de **la teoría de las necesidades** de Maslow, según la cual existe una jerarquía en las necesidades fundamentales: necesidad de alimentarse, de vestirse, de calentarse, de seguridad, etc. Tales necesidades se satisfacen con prioridad a las llamadas necesidades secundarias: expresión, diversión, etc.

De hecho, como señala Preiswerk, la percepción de lo que se llama **la condición humana** sólo puede comprenderse por medio del juego de semejanzas y diferencias de las sociedades concretas, de las etnias o de las culturas particulares. Detrás de la idea de **necesidad** no hay más que una representación vulgar de la condición humana que apunta a mantener el sistema industrial avanzado, donde la relación sujeto-objeto predomina sobre la relación social. Incluso las exigencias biológicas fundamentales se viven socialmente y, según las situaciones, aparecen nuevas necesidades fundamentales. Citemos, por ejemplo, las reacciones de sorpresa o/y de crítica de los trabajadores sociales ante las facturas de teléfono tan altas de los inmigrantes. Tales reacciones reflejan la dificultad de entender que la comunicación con los suyos que están lejos se vuelve una necesidad primordial en una situación de desarraigo.

Esta teoría de las necesidades, que no ha sido relativizada, impregna las prácticas y la enseñanza profesional, por ejemplo, en las escuelas de enfermería. Podríamos dar muchos otros ejemplos de modelos profesionales impositivos no relativizados respecto a los contextos culturales, a los niveles de desarrollo de los países de origen y a las nuevas identidades engendradas por los diferentes tipos de inmigración.

Un ejemplo de esto es el modelo de **no-directividad en la entrevista de ayuda** introducido por Rogers y que se fundamenta en la representación individualista de la persona propia de la sociedad occidental. Este modelo se caracteriza por la primacía del individuo sobre el grupo, la valoración de su autonomía (elegir por sí mismo), de su independencia, lo cual permitirá el óptimo desarrollo de sus capacidades. Por medio de la palabra libre y liberada, el individuo podrá hacer emerger sus fuerzas vivas, que habrán de llevarle a la integración de su personalidad.

Nos podemos preguntar si esta **no-directividad** puede adaptarse a individuos de sociedades no occidentales que dan prioridad a la relación social, al "estar con", a las adhesiones al grupo, al respeto a la jerarquía, etc. en detrimento del "yo". En estas sociedades el acceso a la palabra y su contenido mismo están muy codificados en función de los roles y estatus de los interlocutores y de los contextos de la comunicación. En este mismo sentido, podríamos hacer una crítica de **la pedagogía del proyecto**, modelo muy en boga en la formación de adultos.

Por último, citemos la ideología igualitaria de la escuela pública, que reconoce a todos los mismos derechos. Esta ideología tiene mucha fuerza en los medios de la enseñanza -y ha sido y sigue siendo- un obstáculo a la hora de tener en cuenta las diferencias culturales por miedo a practicar discriminación racial.

Para concluir este primer proceso que caracteriza el enfoque intercultural, digamos que esta reflexión sobre uno mismo tiene como fin suscitar un movimiento de descentración y una relativización de las observaciones. Con otras palabras, se trata de una mejor comprensión, de una toma de conciencia de mi propia socialización y enculturación, de mi propio sistema de valores, de mis modelos profesionales e ideológicos... todo lo cual va a jugar un papel esencial en la manera de relacionarme con el otro. Comprender significa ante todo salir de uno mismo, descentrarse, colocarse en el punto de vista del otro para enseguida volver a sí mismo e interiorizar los aspectos exteriores. El hecho de descentrarse primero para conocerse mejor, para situarse mejor en relación consigo mismo y con los demás, permite penetrar en el sistema del otro.

B) LA PENETRACIÓN EN EL SISTEMA DEL OTRO. APROPIARSE LA CULTURA DEL OTRO

Repetimos una vez más que el término "**cultura**" lo tomamos aquí en sus diferentes niveles, a través de sus cambios, ya que la mayoría de los inmigrantes están aquí desde hace más o menos tiempo y han experimentado procesos de aculturación. Se trata, pues, de un enfoque dinámico del descubrimiento de la cultura en continua evolución. Y cuando se trata de jóvenes hijos de inmigrantes, lo que hay que descubrir son estas identidades nuevas construidas a partir de dos o más códigos culturales y las estrategias identitarias ya citadas para intentar integrar unos códigos conflictivos.

Apropiarse la cultura del otro consiste en tomar en cuenta sus diferentes aspectos, descubrir los esquemas de referencia únicos cada vez, hacer observaciones partiendo del punto de vista del otro. El ser humano sólo puede vivir una relación de comunicación en la medida en que el interlocutor no le resulta radicalmente extraño. Este interlocutor debe ser en lo posible inteligible y familiar, mi semejante, mi **alter ego** (mi otro yo) y, para que así sea, debo colocarme en su lugar, me tiene que comprender y, por mi parte, comprenderlo; y, por último, colocarme en su lugar para organizar mi comunicación. Se trata, pues, de un esfuerzo mutuo, pero no olvidemos que el extranjero, el inmigrante, lo está haciendo continuamente para adaptarse a la nueva sociedad. En la relación de ayuda social y en la acción educativa, le corresponde al profesional movilizar sus esfuerzos para lograr este acercamiento. Hay muchos y variados medios que pueden constituir contenidos de formación:

a) Para empezar, **informarse de la cultura del otro** mediante lecturas y cursillos. Es algo importante pero insuficiente y muy peligroso si la información se queda en un saber objetivo, sin intentar integrar en él la dimensión individual del sentido que tiene para la persona concreta. El descubrimiento será mucho más rico si se hace con y por el cliente. Como dice E. Donyon, "*a través de una lengua hablada de consonancias nuevas, más allá del lenguaje silencioso, tal cliente, no parecido a ningún otro, nos invita a descubrir un universo de diferencias cuyas claves no poseemos*". Sin esta percepción del interior no hay verdadera empatía. "*Más allá o a través del lenguaje silencioso descubrir un universo de diferencias*" quiere decir -traducido en términos de formación- aprender a observar los detalles más significativos, aquellos que son portadores de valores simbólicos, aunque sean los menos aparentes como, por ejemplo, los rituales de comunicación, la organización del espacio, el simbolismo del vestido, lo culinario, las representaciones del cuerpo, del tiempo, etc.

Este empeño resulta difícil porque, como dice Bazin, *"la percepción de una identidad colectiva distinta de la suya propia es muy subjetiva y globalizante en las colectividades humanas. Pone de relieve demasiados rasgos, difumina y borra otros, ignora o no percibe explícitamente muchos otros, los interpreta más en términos de afectividad que en términos intelectuales"*.

Penetrar el sistema de referencia 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 descifrar su sentido tal como lo percibe la persona misma desde su interioridad.

b) Continuaremos después desarrollando las capacidades de **comunicación no verbal**. Esto significa tomar distancia respecto al contenido verbal de la comunicación para abrirse a todo lo que no es el contenido: el mensaje no verbal del interlocutor, su estatus, el contexto del mensaje, etc. Este ejercicio no es nada fácil porque formamos parte de una cultura de **contexto pobre** en la cual el contenido verbal de la comunicación es esencial (y en particular entre los trabajadores sociales, personal sanitario, profesores, etc.), mientras que en otras culturas llamadas de **contexto rico**, lo esencial es la comunicación y se ubica en el contexto (a quién se habla, cuándo, cómo, los rituales, la ocupación del espacio, los acompañantes, etc.). Se ve, pues, que es necesaria una formación para cambiar esas costumbres y automatismos de la comunicación.

c) La tercera vía de acceso al esquema referencial del otro consiste en **aprender a hacer preguntas**, en informarse a partir del propio inmigrante, que se convierte así en el primer informador-abastecedor de informaciones, que ayuda al profesional o al voluntario a conocerlo mejor. De esta forma, podrá establecerse una mayor simetría en la relación, condición esencial para el reconocimiento del otro. Este tipo de aproximación permite también situar 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 del contexto.

d) Por último, **estar atentos al lenguaje que refleja las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados por la persona**, pues el inmigrante lo utilizará proyectando en él el sistema de referencia de su lengua de origen. Como el idioma es una representación social y cultural, las palabras violentan la realidad, dan forma a valores culturales, a representaciones sociales. Junto a su parte explícita, las palabras tienen una dimensión implícita a veces más importante que la primera. Por eso, es necesario aprender a preguntar sobre el sentido de las palabras y las imágenes que vehiculan, ejercitarse en la escucha de los proverbios, las alegorías, las metáforas que florecen en el discurso del otro culturalmente diferente. También es importante estar atentos a las repeticiones de palabras-claves portadoras de valores fundamentales tales como honor, vergüenza, traición, respeto, etc. intentando aclarar su sentido con el interlocutor mismo. Esta escucha del lenguaje es un camino privilegiado para la comprensión del universo del otro diferente.

e) Para terminar, la mejor vía de acceso al otro diferente es **salir de mi propio mundo y entrar en el del otro**. Por medio de una inmersión corporal en los paisajes, maneras de vivir, exotismo, etc. esa alteridad lejana se volverá una parte de mí mismo.

Pero todo esto requiere tiempo. Por eso, el enfoque intercultural consiste ante todo en darse tiempo, dar **tiempo al tiempo**, ya que el descubrimiento del universo del otro, mediante la interiorización de sus códigos de referencia descentrándome simultáneamente de los míos propios, no puede realizarse rápidamente y exige una preparación cuya finalidad es desarrollar las capacidades aquí enumeradas. Amplio y rico programa para construir una formación.

C) LA NEGOCIACIÓN. LA MEDIACIÓN

Son dos elementos esenciales para los actores sociales que, a diferencia de los investigadores, tienen que resolver los problemas que se les presentan. El principio del relativismo cultural (que consiste en aceptar las diferencias en cuanto tales en su integridad por ser relativas a los contextos ecológicos, económicos, socio-culturales de los grupos humanos) no puede dar respuesta adecuada cuando estas diferencias se integran en otra sociedad muy alejada de la de origen. Las limitaciones al respeto y a la tolerancia son múltiples: de orden administrativo, jurídico, educativo, personal, etc. ¿Qué hacer si hay conflicto entre los códigos culturales en las situaciones que han de tratar los agentes de socialización? Sólo un proceso de negociación caso por caso puede abrir una salida a este complejo problema.

"Negociar es asegurar una serie de intercambios de puntos de vista y 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" (Diccionario ROBERT).

En el caso del trabajador social, se trata más bien de una negociación porque está implicado directamente en la búsqueda de soluciones a sus problemas personales o familiares. Para el enseñante, tendrá que jugar más un papel de mediador entre la escuela, el niño y su familia, tanto para la elaboración de programas de enseñanza adaptada como para ayudar a resolver problemas escolares. En ambos casos se trata de lograr un acuerdo mínimo por medio de una serie de gestiones y de intercambios para evitar la guerra o más bien (colocándonos en el contexto de la acción social o educativa) para evitar la **violencia simbólica** en la cual uno de los protagonistas impone su código al otro de dos maneras: o bien mediante un **proceso asimilador** que niega al otro lo que es: *"Aquí estás en nuestro país: hazte como uno de nosotros"*; o bien adoptando una actitud de indiferencia: *"Quédate como eres; nosotros somos como somos y esto no se puede cambiar"*.

ABAU indica bien en qué medida esta actitud de indiferencia, encubierta bajo la forma del respeto a las diferencias y del relativismo cultural, es mucho más perniciosa que la asimilación, puesto que oculta una mala conciencia, despecho, desposesión, un sentimiento de fracaso que, al conjugarse, escapan al control de la razón. En ambos casos, al no sentirse tomado en cuenta, el otro reaccionará con resistencias y oposiciones, o con una sumisión pasiva, actitudes inapropiadas para la resolución de los problemas.

Así pues, negociar supone intentar resolver un problema buscando un terreno común donde cada cual se posicione; donde cada uno al reconocer al otro no menoscaba su identidad, sus valores fundamentales y, por parte de los agentes de socialización, la misión institucional de la que están investidos. Hallar este espacio común es un complejo proceso que necesita tres condiciones previas favorecidas ya por la descentración y el descubrimiento del sistema del otro:

a) La primera condición consiste en reconocer que se trata de un **conflicto de valores** entre la familia inmigrante y la sociedad de acogida y también los valores del profesional o del voluntario. Reconocer que no se trata de conductas aberrantes, anormales, que hay que modificar o detener, como es el caso del conflicto de valores en torno a la libertad de las chicas magrebíes o la educación del niño utilizando castigos corporales.

b) La segunda, implica considerar al otro, al emigrante, a su familia, como **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. Según esto, en el conflicto clásico y a veces violento que enfrenta a un padre magrebí con su hija, hay que evitar imponer una solución externa sin tener en cuenta la lógica del padre que es, como dice A. Zehzaoui, *“un trabajador inmigrado, tratado como simple fuerza de trabajo, devaluado socialmente y cuya dignidad -el honor- es todo lo que le queda”*. Albert Camus decía: **“El honor es la única riqueza del pobre”**.

Por **otra parte**, es cierto que las aspiraciones de la hija a una mayor libertad son legítimas, teniendo en cuenta que ha sido socializada en un sistema cultural distinto al de su padre, el cual ha interiorizado las prohibiciones que fundamentan su pertenencia de origen. Se trata, pues, de un problema delicado que conviene abordar teniendo en cuenta el punto de vista del padre y no imponiendo de entrada una solución exterior que el padre o la familia podrían sentir como una violencia. Esta violencia percibida como tal es susceptible de desencadenar reacciones negativas ante cualquier solución eventual del conflicto.

c) Este ejemplo introduce la tercera condición previa: sólo puede hacerse el cambio en los dos sentidos, uno hacia el otro. 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. Esta proposición abre un campo nuevo de evolución personal y profesional al voluntario y al permanente, lo cual es algo inhabitual porque generalmente el profesional piensa siempre que es el otro quien ha de cambiar. Por ejemplo, se trataría de aprender a reconocer el poder de la familia africana y la importancia reconocida a su unidad fundada en el respeto de las tradiciones como, al mismo tiempo, saber evaluar las condiciones de un desarrollo óptimo del niño.

Estas tres condiciones previas requieren estar sensibilizados en la dinámica identitaria que a menudo especifica la interacción intercultural. Como hemos dicho antes, no solamente se confrontan unos esquemas de referencia más o menos abstractos, sino que se confrontan dos personas, es decir, dos identidades socioculturales con estatus y valores diferentes. Existe, pues, la posibilidad de que se instaure toda una dinámica relacional de provocación, ataque y defensa que reproduce el contencioso de las relaciones entre los pueblos que representan los actores de la interacción. Contencioso que se desarrolla tanto en el transcurso de la historia como en acontecimientos actuales. La negociación implica, pues, intentar aclarar esta dinámica; de lo contrario, terminará haciendo fracasar estos pasos previos a la negociación.

¿Cómo formar para esta negociación, es decir, para la búsqueda de un espacio de transición que, en conciencia, cada uno está dispuesto a admitir? La respuesta se halla en los filósofos y teóricos que han construido las bases teóricas de lo intercultural. Puesto que lo que aquí se plantea es un problema mucho más amplio: el problema del aprendizaje de la tolerancia y de la coexistencia de las culturas.

Carmel Camilleri intenta dar una respuesta a esta cuestión. Según él, este acercamiento entre dos sistemas de valores distintos y a veces opuestos es un movimiento inevitable que se hace en la confrontación seria de los códigos presentes. Ello exige que los interlocutores accedan a un nivel de profundidad mayor en la reflexión sobre los modelos y las lógicas que fundamentan ambos códigos, de manera que cada cual tome conciencia de la dinámica propia y singular de su cultura. Podemos añadir que esta toma de conciencia se verá facilitada haciendo explícito lo que está implícito, diciendo y explicando las "evidencias", lo que se considera "natural" y "de por sí", pues la emergencia de lo implícito aclarará las oposiciones. Y a menudo se observará que estas oposiciones de normas y valores no son antagónicas, sino que consisten en diferencias de prioridad que se dan a valores compartidos universalmente.

Pongamos como ejemplo de esto el caso de un trabajador social cuyo servicio otorga una ayuda económica a una familia africana. Al buscar el valor implícito que ambos -organismo y familia africana- dan a esta ayuda, se observa que las dos partes buscan en última instancia el bienestar personal. Pero para el servicio social dicho bienestar consiste en alcanzar un nivel material moderado pero suficiente, mientras que para la familia africana la ayuda material servirá para mantener y afianzar los lazos familiares, que ante sus tan importantes o más que el bienestar material para el desarrollo y la armonía de la persona.

Por otra parte, este descubrimiento de las diferencias entre prioridades permite identificar las lógicas fundamentales de los dos sistemas, lo que Barth llama "**las fronteras étnicas**" que fundamentan lo más íntimo, el corazón, las identidades colectivas. Ahí encontramos los límites que las personas no pueden franquear en los contactos con otra cultura, bajo pena de traicionar los fundamentos de su pertenencia y de su sistema de dar sentido a su existencia.

Para Barth, estas fronteras no son fijas, sino móviles. Son una especie de círculos concéntricos que -según las situaciones de contacto y los ítems culturales- se podrán franquear o no. Pero se llega a un círculo interior último que constituye el "núcleo fundador", generalmente oculto a la vista de un observador exterior, que es una especie de imagen básica de sí mismo que asegura la última diferenciación entre quienes son considerados como miembros ("nosotros, los míos") y los demás ("ellos").

A nivel individual, no todas las especificidades culturales van a asegurar las diferenciaciones. Este papel lo juegan aquellas que los actores juzgan como significativas. Lo mismo pueden influenciar toda la vida cotidiana como pueden limitarse a ciertos sectores de actividad. El individuo delimita la frontera étnica por medio de ciertos signos y modos de relación y no puede ir más allá si quiere continuar siendo miembro de un grupo o evitar el rechazo masivo de este. Esto es lo que hace que la identidad étnica individual es siempre única, pero ligada a las "fronteras étnicas" fijadas por la identidad colectiva. En pocas palabras, los diferentes medios por los cuales tanto los grupos como los individuos mantienen su diferenciación, no es un proceso determinado de una vez por todas, sino un conjunto complejo de modalidades de asimilación y de diferenciación, toda una dialéctica que exige un análisis distinto según los grupos étnicos, los ítems culturales, las situaciones de interacción y los actores en presencia.

Mediante todas estas aclaraciones sobre las diferencias culturales contempladas a la luz de interacciones sociales significativas con personas de otra cultura, el proceso de negociación podrá facilitar la aparición paulatina de posibles intersticios, de márgenes de libertad, dentro de los cuales el encuentro con el otro se hace posible a pesar de las oposiciones entre los respectivos sistemas de valores o entre distintas prioridades.

Como dice Camilleri este serio examen de los códigos presentes podrá desembocar en la creación de nuevas normas, de nuevas modalidades de acción en una creatividad cultural. Para decirlo en una palabra; hay que evitar el etnocentrismo, pues las culturas evolucionan y no están paralizadas.

Henri Atlan, biólogo y filósofo, plantea los problemas éticos que surgen de los descubrimientos biológicos modernos y de la crisis de valores ligada al hundimiento de los valores tradicionales. Como la ciencia no puede dar respuestas y las tradiciones tampoco, hay que hacer un examen racional de los valores presentes, una confrontación permanente de opiniones en la que nadie puede pretender referirse a valores que tengan una objetividad universal.

Según Atlan, tanto en las culturas como entre los individuos de culturas y confesiones o convicciones opuestas, debe existir otra cosa que el enfrentamiento sordo o la voluntad de dominación. Es decir, debe poder existir una aceptación atenta y crítica de la racionalidad del otro, de sus postulados y de su argumentación si se examinan caso por caso. La mayoría de las veces, uno se modifica cuando habla, comprende mejor sus propias posiciones y oposiciones y los desacuerdos pueden atenuarse con compromisos que no hay que tener miedo a admitir.

Compromiso, lenta elaboración de nuevas normas para el diálogo y la controversia, ejercicio sin fin de racionalidad comparativa, ese es el enfoque que Atlan preconiza. Ese diálogo permitirá tomar conciencia de que nuestros valores y nuestras leyes no tienen la última justificación, para darles así una posibilidad de mejorarse por tanteos y encuentros. Para Atlan, hay que abrir de nuevo tanto el pensamiento como la acción, un nuevo tipo de universalidad "construida" más que deducida, modelada poco a poco mejor que dada o planteada de entrada. Hay que desplegar un espacio de evolución hacia otras formas de racionalidad humana.

En un enfoque psicosociológico, la visión intercultural -y más específicamente la actitud de negociación- puede ser concebida como un proceso de elaboración de representaciones "co-construidas", es decir, que se construyen en la interacción, integrando una parte de las representaciones del otro o co-evolucionando con el otro. Esta emergencia de "valores compartidos" se puede encontrar también en contextos comunes a los dos polos antagonistas.

¿No estamos tocando ahí los cimientos de la modernidad, "modernidad tardía" tal como la define A. Giddens? Según él, una de las condiciones de esta modernidad es la "**duda metodológica**", la apertura al cuestionamiento; eso que supone un examen sistemático de los materiales de la demostración y de las inferencias; es la búsqueda de los juicios de valor, de la implicación de hechos y valores. Este planteamiento reemplaza a la razón, que la filosofía de las luces introdujo en lugar de la tradición. Para Giddens, el principio de la duda metodológica muestra que para preservar cierta profundidad y continuidad hay que mantener ciertas tradiciones. Naturalmente, es difícil vivir con dudas, pero es indispensable porque es la base de un mundo no violento.

Estos tres teóricos del campo social expresan con diferentes términos los mismos principios para coexistir en la comprensión de los grupos y las culturas: examen racional de lógicas que se afrontan, diálogo, búsqueda en común, intercrítica y rechazo de verdades definitivas para poder llegar a una modificación mutua y hasta a una creación cultural.

Aunque, como dice E. Enríquez, la negociación *"el llamado al consenso, a la concertación, a la discusión tranquila que se escucha en todos los discursos dominantes sólo fuese el síntoma de un cuerpo social que no sabe cómo resolver sus problemas fundamentales y sólo los viese como paliativos progresivos como remedio... tendríamos que felicitarnos, ya que una lenta evolución (que) significa una aceptación del juego democrático, una renuncia a la violencia y a la hipnosis, madre de todos los totalitarismos..."*.

"La negociación no es una consigna; es también algo que desean profundamente todos aquellos que no han tenido hasta ahora posibilidad de expresar su manera de pensar sobre la situación en la que viven y, por tanto, cuando los procedimientos de negociación se generalizan, cuando los negociadores tienen que precisar y jerarquizar los productos que hay que negociar, son muchos los individuos que pueden acceder al estatuto de sujeto hablante y con una autonomía de conducta. Actuando de manera que los individuos se sientan concernidos, ella (la negociación) les reconoce como portadores de ideas, de sentimientos y de historia".

¿No podría decirse que el enfoque intercultural coincide con el enfoque universal de aprendizaje de la tolerancia y la coexistencia de los pueblos y las culturas? Aunque parezca muy teórica, la opción de negociación que hemos desarrollado aquí da unos puntos de referencia sobre sus marcos y sus modalidades. Su práctica en la formación viene por sí sola si se precisan sus objetivos, ya que la pedagogía y la psicología proponen múltiples métodos para realizarse en la formación. Sin embargo, aún hay que investigar sobre la especificidad de esta negociación para los agentes de socialización que trabajan con las familias inmigrantes y sus hijos.

Para terminar, hay que insistir sobre las limitaciones de esta opción que, aunque es esencial porque funda los marcos de una relación de confianza y ayuda, no podrá resolver sola todas las dificultades que encuentran los agentes de socialización en la práctica. Del mismo modo que no se puede reformar la 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, comprensión y negociación.

Los límites son de tres órdenes. En primer lugar, de orden cultural; la comprensión de códigos culturales muy lejanos de los suyos puede ser muy difícil y hasta imposible, sobretodo teniendo en cuenta que a menudo los profesionales intervienen en situación de crisis, cargados de conflictos individuales y familiares. Hay que fomentar la participación de mediadores 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. Al mismo tiempo, su intervención moderará la presión del cambio y la aculturación que caracteriza, como hemos visto, la acción de los agentes de socialización y re-socialización, tanto por los valores de la modernidad que vehiculan como por las misiones que les confieren sus instituciones, pues ellas sí que se consideran universales.

Hacerse ayudar por mediadores no quiere decir defender una acción social o una ayuda psicológica por parte únicamente de personas salidas de las mismas culturas que sus clientes. También ellos pueden encontrar dificultades de comprensión con sus compatriotas, relacionadas generalmente con las diferencias de clases sociales, de niveles de aculturación y de estrategias de integración en la sociedad de acogida. Para poder apreciar mejor esos diferentes aspectos y no imponerlos como modelos, también ellos necesitan prepararse mediante la formación. Precisamente la formación debe desarrollar la apertura a un trabajo con mediadores, con asociaciones-recurso.

El segundo límite es de orden institucional. Mientras no existan verdaderas medidas de integración con respecto a la vivienda, el empleo, la escuela, la salud, etc. y mientras no se desarrolle un verdadero esfuerzo para tener en cuenta las diferencias culturales -desde la acogida basta la decisión-, esta aproximación intercultural que se pide a los trabajadores sociales y educadores chocará con su propia impotencia

Finalmente, el tercer límite es de orden político. Mientras los inmigrantes sigan siendo consumidores de servicios, no reconocidos como actores sociales cuya voz cuente a la hora de encontrar soluciones a sus problemas, mientras no se les atribuya al menos una voz consultiva en los consejos municipales -y, mejor aún, el voto a ese nivel-, el enfoque intercultural que define un modelo de relación, de comunicación y de resolución de problemas seguirá siendo algo muy teórico.

* * * *

***Traducido por Esteban Tabares. "SEVILLA ACOGE".
Esta traducción es exclusivamente para uso interno como material de formación.***