



MIGRACIONES E INTERCULTURALIDAD

GUÍA PARA EL DESARROLLO Y
FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES
EN COMUNICACIÓN INTERCULTURAL



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración



**ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES
(OIM)**

Oficina País para Argentina

Gabriela Fernández, Jefa de Oficina

[http://www.argentina.iom.int/co/
iombuenosaires@iom.int](http://www.argentina.iom.int/co/iombuenosaires@iom.int)

COORDINACIÓN

Mariana Beheran

DISEÑO DE TAPA E INTERIORES

Verónica Grandjean

Las opiniones expresadas en este informe son aquellas de los autores y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Las designaciones utilizadas y la presentación del material a lo largo del informe no suponen la expresión de ninguna opinión por parte de la OIM con relación a la situación jurídica de cualquier país, territorio, ciudad o área, o de sus autoridades, o sus fronteras o límites.

© 2017 Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en ningún sistema de recuperación, ni transmitida en ningún formato por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabado, u otro, sin el previo consentimiento por escrito del publicador.

La presente publicación no ha sido revisada formalmente por los servicios de edición de la OIM.

ÍNDICE

Introducción	6
1. ¿De qué hablamos cuando hablamos de interculturalidad y de comunicación intercultural?	9
1.1 Interculturalismo: un concepto superador	10
1.2 Caja de herramientas para pensar la interculturalidad y la comunicación intercultural	12
1.3 Tres reglas básicas para entrenar la comunicación intercultural	14
1.4 Competencia emocional: un requisito para “tramitar” la comunicación intercultural	17
2. Estereotipos, prejuicios y discriminación	18
3. Intervenciones en espacios educativos y sanitarios	22
3.1 Pensando en dos escenarios cotidianos: la escuela y el hospital	23
3.2 En las escuelas	23
3.3 En los hospitales y otros centros sanitarios	26
4. Actividades	29
Bibliografía señalada	35
ANEXO. Programa del curso “Desarrollo y Fortalecimiento de Habilidades en Comunicación Intercultural”	38



INTRODUCCIÓN

En aquellos espacios en donde a diario tienen lugar situaciones de encuentro entre personas con pertenencias nacionales y étnicas diversas, suelen producirse ciertas dificultades a partir de las cuales la fluidez de la comunicación se ve alterada. Estas experiencias pueden traducirse en perturbaciones de las actividades que se realizan en dichos espacios o, en el peor de los casos, en obturadoras de las mismas.

Entre los múltiples y variados motivos que los actores suelen identificar como asociados a estos “desencuentros” se ubican, preponderantemente, los malentendidos en la comunicación producidos por las diferencias culturales y los generados a partir de visiones estereotipadas y prejuiciosas respecto del “otro”.

Las oficinas de migraciones, los establecimientos educativos y sanitarios son espacios en donde cotidianamente se hacen visibles estas situaciones caracterizadas por el encuentro/desencuentro intercultural. Las problemáticas comunicacionales que tienen lugar en esos espacios requieren de la intervención de propuestas interculturales que permitan recomponer la comunicación entre los actores y garantizar la continuidad de las actividades que allí se realizan.

Ahora bien, la comunicación intercultural no tiene lugar de manera exclusiva en aquellos espacios en los que las personas que interactúan proceden de distintos países, sino que también se desarrolla en función de los lugares, objetivos y subjetivos, desde los que estas personas interactúan. De modo que la clase social, el género y la edad, además de las pertenencias nacionales y étnicas también plantean una comunicación intercultural que antes que armoniosa está caracterizada, generalmente, por la emergencia del conflicto. Las migraciones internacionales pueden provocar una mayor visibilidad del desencuentro en la comunicación pero éste no es exclusivo de la interacción entre personas migrantes y nativas. En todo caso, vale la pena preguntarse: ¿cuáles son las diferencias que existen entre las personas? ¿cómo se construyen estas diferencias? ¿cuáles de ellas emergen en las tramas de los diversos tipos de desigualdades que atraviesan el contexto social?

INTRODUCCIÓN

La propuesta del curso “Desarrollo y fortalecimiento de habilidades en comunicación intercultural”, elaborada por OIM Argentina, se sustenta en la idea de que una de las vías para transformar esas situaciones de “desencuentro” intercultural puede construirse a partir de la búsqueda de mejores condiciones de expresión de las partes involucradas. En tal sentido, se propone sensibilizar a los y las participantes para que consigan superar sus visiones estereotipadas y prejuicios y desarrollar y/o fortalecer habilidades en comunicación intercultural que les permitan transformar sus prácticas respecto de la diversidad sociocultural, en general, y de la población migrante en particular.

El curso pretende disminuir los niveles de conflictividad, que se recrean a diario en espacios interculturales, y atender a la necesidad que tienen sus miembros de encontrar herramientas que les permitan llevar adelante las tareas encomendadas a tales espacios. Para ello, a través de una serie de encuentros, se procede a sensibilizar y concienciar a los y las participantes hacia el encuentro intercultural; acrecentar su conocimiento teórico y empírico en materia intercultural, lo cual les permite reconsiderar sus creencias y valores; entrenar en habilidades sociales y personales para el desarrollo de interacciones positivas con el otro y desarrollar estrategias para superar las dificultades comunicacionales interculturales.

La metodología de taller que se implementa en el curso, a través de diversas dinámicas grupales, propicia que los y las participantes puedan recrear las relaciones de la vida diaria reflexionando sobre ellas a partir de la incorporación de nuevos conceptos teóricos y desarrollando una cierta flexibilidad que les permite comenzar a producir mejores habilidades para sus interacciones. Asimismo, las dinámicas están orientadas a que los y las participantes puedan evaluar la aplicabilidad del trabajo realizado en el taller a su quehacer diario laboral y/o profesional.

En consonancia con los enfoques estratégicos de la OIM, el curso adopta un enfoque basado en los derechos humanos de las personas migrantes. En este sentido, sus contenidos apuntan a fortalecer las capacidades de las instituciones y organizaciones en relación con el fomento y la protección de los derechos humanos de tal población.

Además, en línea con la política global de la organización, la perspectiva de género es transversal a todos los programas, proyectos y actividades que se llevan a cabo, de modo que este curso incorpora dicha perspectiva en todos sus módulos, dando lugar a la reflexión acerca de las diferencias que existen en la inclusión de las personas migrantes en la sociedad de destino y en las formas de comunicación interpersonal que construyen de acuerdo con sus pertenencias de género, étnicas, sociales, etarias y lingüísticas.

En este documento presentamos el enfoque intercultural que se implementa en el curso, las reglas básicas de la comunicación intercultural y una revisión de tres conceptos fundamentales para trabajar la cuestión intercultural; el estereotipo, el prejuicio y la discriminación¹. Asimismo, presentamos algunas sugerencias para implementar este enfoque en ámbitos educativos y sanitarios. Para finalizar, compartimos algunas de las actividades que se desarrollan durante el curso. Como anexo, presentamos el programa del mismo ■

1: Algunos contenidos de estos apartados fueron presentados también en el siguiente documento: Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Dirección Nacional de Migraciones (DNM), 2016 Interculturalidad, migración y comunicación, Organización Internacional para las Migraciones y Dirección Nacional de Migraciones, Buenos Aires.

1.

**¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO
HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y
DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?**



1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

1.1 - INTERCULTURALISMO: UN CONCEPTO SUPERADOR

El pluralismo cultural es un modelo de tratamiento de la diversidad cultural que da cuenta de la presencia simultánea de poblaciones con diferentes pertenencias culturales en un mismo espacio territorial y sostiene que las mismas pueden convivir en armonía. En tal sentido, interpela a las instituciones y a los poderes políticos para que tomen decisiones y desarrollen iniciativas que permitan la protección y la ampliación de ese enfoque. Es decir, no sólo es importante que las culturas coexistan, sino también generar estrategias para fortalecer esa co-presencia. Aquí remarcaremos dos formas de pluralismo cultural: el multiculturalismo² y el interculturalismo, basados ambos en el reconocimiento de la existencia y el valor de la diversidad cultural.

El concepto de interculturalismo surgió en el campo de la educación frente a las debilidades del multiculturalismo para reflejar el carácter dinámico de la sociedad. Malgesini y Giménez (2000) han señalado que, durante los años sesenta y setenta, ese concepto parecía ser lo suficientemente apropiado para dar cuenta de la presencia de diversos grupos culturales en un mismo espacio social. En la actualidad, el multiculturalismo se asocia con la idea de una “foto fija” de la sociedad donde los grupos aparecen de forma estanca y en la cual, entonces, no pueden apreciarse las relaciones que se construyen entre ellos.

El concepto de interculturalismo intenta reflejar las relaciones entre los distintos grupos culturales que conviven en un mismo espacio social. Además, no sólo reconoce la existencia de la diversidad cultural sino que celebra el encuentro entre culturas y promueve el diálogo entre ellas, lo cual no implica desconocer las desiguales relaciones de poder sobre las que se construyen muchas de las pretendidas diferencias culturales. En este sentido, las intervenciones basadas en un enfoque intercultural suponen no sólo reconocer las diferencias y promocionar el encuentro y la convivencia entre culturas, sino también cuestionar las condiciones a través de las que

²: Malgesini y Giménez (2000) destacan que entre los años sesenta y ochenta el concepto de multiculturalismo se utilizó como semejante al de pluralismo cultural y que autores como Kottak (1996) identifican contrastes entre ambos conceptos entendiendo que el primero es un concepto cultural y el segundo uno político.

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

se construyen y ordenan de manera jerárquica muchas de esas diferencias, a través de un paradigma monocultural que en la sociedad occidental está fuertemente caracterizado por una identidad blanca, masculina y heterosexual (OIM et al, 2014).

Algunas de las primeras experiencias que se desarrollaron en el ámbito de la educación intercultural en los años ochenta se han originado a partir de las prácticas de la llamada educación multicultural, pluricultural, pluriétnica o multirracial, que tuvieron lugar en los años sesenta en los Estados Unidos y en los años setenta en Europa. Esas primeras prácticas habían tenido por objetivo reducir el fracaso escolar de aquellos niños, niñas y adolescentes “culturalmente diferentes” (Malgesini y Giménez, 2000). Mientras tanto, en América Latina su emergencia en los años setenta estuvo vinculada con la demanda por el reconocimiento cultural y político de la población indígena y afrodescendiente (OIM et al, 2014).

Hacia el año 2001, luego de los fatídicos acontecimientos del 11 de septiembre, fue aprobada la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural que en su Artículo 1° sostiene que la misma “constituye el patrimonio común de la humanidad y debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras”. En este sentido, la Declaración ofreció a los Estados la oportunidad de reafirmar “que el diálogo intercultural es la mejor garantía de paz, y de rechazar categóricamente la tesis que auguraba un choque inevitable entre culturas y civilizaciones” (Matsuura, 2002:3).

Como fue señalado anteriormente, la diversidad que se manifiesta en los espacios en los que cotidianamente tienen lugar los encuentros/desencuentros interculturales excede a la presencia de personas migrantes, pues todas las personas, en general, poseen pertenencias étnicas y culturales o experiencias de vida, saberes, valores y trayectorias múltiples y diversas (Clivati Capelo, 2003). En tal sentido, las prácticas que allí se construyen deben enmarcarse en concepciones de la cultura y la diversidad cultural ligadas a las visiones dinámicas interculturales; en donde la supuesta homogeneidad de los distintos grupos se reemplace por el reconocimiento de la heterogeneidad y en donde se comprenda que las identidades sociales se resignifican continuamente, siendo imposible categorizar a los grupos de manera arbitraria y estanca.

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

De modo que las intervenciones que se planifiquen para esos espacios deben elaborarse sobre la base de visiones dinámicas, abiertas y cambiantes de la cultura y de la diversidad cultural.

Pues bien, las acciones basadas en un enfoque intercultural proponen los siguientes objetivos:

- “Reconocer la existencia de la diversidad.
- Comprender el carácter histórico-político por el cual se construyen las diferencias y se organizan en un sistema jerárquico que produce desigualdades.
- Promover relaciones equitativas y de intercambio mutuo que incluyan la participación protagónica de los grupos involucrados” (OIM et al, 2014).

1.2 - CAJA DE HERRAMIENTAS PARA PENSAR LA INTERCULTURALIDAD Y LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Según Pech Salvador, et al. (2008), “ ... la interculturalidad pasa necesariamente por la comunicación, o para ser más exactas, es comunicación intercultural. La comunicación, comprendida como interacción, es vínculo entre sujetos, es relación antes que cualquier otra cosa”.

Existen casi tantas ideas de cultura como maneras de pensarla y de expresar su diversidad. Por eso, seleccionar una acepción de “cultura” representa una tarea sumamente compleja. Siguiendo a Alsina (1999) entendemos a la **cultura como interaccional**: es decir que se manifiesta y se define en la relación con los otros.

.....
“La cultura debe su existencia y su permanencia a la comunicación. Así podríamos considerar que es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, la cultura se manifiesta”. (Alsina, 1999:67)
.....

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

Si la comunicación es un elemento fundamental para que la cultura se ponga en movimiento, así como para que las personas se contacten con otras interactuando también con su bagaje cultural, entonces, siguiendo a Alsina, todas las culturas son pluriculturales: esto quiere decir que todas las culturas se arman con piezas y mecanismos de otras, que cada cultura es un armado particular que involucra muchas influencias y elementos de varias configuraciones culturales (de la familia, del lugar donde nacimos, de los temas que estudiamos, de los deportes que practicamos, etc.). Si podemos pensar esto en cada intercambio con otras personas, resulta mucho más posible y fructífero reflexionar sobre nuestro lugar en la cultura y comprender de manera más profunda que los comportamientos de quien nos habla o nos interpela están inmersos en el esquema cultural que fue desarrollando durante toda su vida.

La comunicación no implica un mero intercambio de información sino que involucra el acto de compartir, que va más allá de la transmisión de datos. Compartir como “poner en común” implica poner en circulación los saberes, las inquietudes y los conocimientos previos que apoyan esa interacción puntual, de tal manera que el resultado de ese acto dialógico entraña conclusiones o resultados para ambas partes. Es decir, no hay quien da información y otro recibe, con lo cual sólo una de las dos partes se transformó en esa acción (el receptor de datos), sino que la comunicación realiza de manera ineludible un proceso de cambio en todos los y las participantes de dicho intercambio.

En ese contexto, pensar a la comunicación como eficiente remite a reconocer que, para ambas partes, esa interacción tuvo resultados cercanos o similares a los que habían esperado al inicio del intercambio: saber algo, entender algo, conocer algo, expresar algo, etc. Siguiendo esto, si ambas partes del acto comunicativo pueden cumplir varios de sus objetivos con los que habían iniciado el diálogo, y el balance general de ese intercambio resulta positivo en términos de comprensión, aprehensión, entendimiento o claridad para la acción, esa comunicación fue eficaz, aunque pueda no haber sido ideal o perfecta.

La comunicación intercultural demanda competencias específicas. De acuerdo con lo expuesto, una premisa básica, ineludible, para desarrollar

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

una comunicación eficiente en el marco de una interacción intercultural se encuentra en el reconocimiento de la diversidad, la que se comprende como una expresión de la diferencia sin asimetrías, y en la decisión de entablar el intercambio en un plano de igualdad.

1.3 – TRES REGLAS BÁSICAS PARA ENTRENAR LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

1. Enriquecer la propia competencia comunicativa: Esto implica no sólo atender a la comunicación verbal, sino también estar atento/a, en uno/a mismo/a y en la otra persona, a todos aquellos “datos” no lingüísticos que también comunican (el tono de voz, los movimientos bruscos de las manos, una mirada más o menos atenta, el titubeo en la voz, un silencio, ciertos signos de confusión, entre otras reacciones, podrían estar comunicando mensajes importantes sin verbalizarlos).

2. Interesarse por la cultura de la otra persona: Para poder realizar una comunicación comprensiva con los/as otros/as, hay que entrenar el interés por saber desde dónde hablan, por qué manifiestan esas ideas y qué es lo que pueden estar entendiendo de lo que les decimos. Es decir, tenemos que estar interesados/as acerca del contexto cultural en el que está inmerso/a nuestro/a interlocutor/a. Tener cierto conocimiento de la cultura con la que interactuamos implica, además, que intentamos conocer a esas personas.

3. Reflexionar sobre los contenidos y prácticas de la propia cultura: Tomar conciencia del bagaje cultural con el que nos comunicamos con otros/as implica darse cuenta de que muchas veces transmitimos valores, ideas del sentido común y conocimientos preconcebidos que ni siquiera somos conscientes de poner en práctica al hablar. Y que, como la otra persona puede desconocer esos contenidos o no manejarlos con tanta facilidad, podría malentender o no comprender lo que intentamos explicar.

Por esa razón, el malentendido es, desde la comunicación intercultural, casi un elemento infaltable para trabajar. Sin embargo, tiene un antídoto de efectividad generalizada: la metacomunicación.

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

× ×

La **metacomunicación** es aquel ejercicio que, dentro de una interacción intercultural, vuelve a explicitar lo que se estaba intentando comunicar, por qué y con cuáles objetivos. Metacomunicarse es asumir que la primera forma de comunicación tuvo algunos “ruidos” y, por eso, es preciso volver a intentarlo, y explicarse nuevamente.

× ×

Veamos un ejemplo sobre cómo la metacomunicación podría emplearse en una conversación entre un funcionario de una oficina migratoria y una persona que intenta realizar un trámite.

- *“La documentación para iniciar el trámite no está completa, tiene que traerme todos los papeles que le solicité”.*
- *Perdón, no entiendo, ¿por qué me dice que no está completa?*
- *No está completa porque faltan este documento (x) y una copia de este otro (x). Lo que le quiero decir con que está incompleta la documentación es, además, que mientras no pueda traer todo lo que se solicita no se puede iniciar el trámite.*

No es de olvidar que la situación típica en la que una persona migrante asiste a una oficina migratoria para iniciar o resolver un trámite constituye un momento de su día en el que muchas cuestiones importantes de su vida cotidiana pueden llegar a tener un buen desenlace o no, no sólo para ellas sino también para su familia. De allí que la presencia de una persona migrante en una oficina migratoria debería ser entendida como una instancia donde es habitual la presencia de ansiedad, estrés y también presión por resolver una situación que incide en su acceso a derechos y en su vinculación con la sociedad donde ha elegido vivir.

Este “cuadro general” anímico y social de la persona migrante puede interpretarse de acuerdo con un modelo de comunicación intercultural denominado **“teoría de la gestión de la ansiedad y la incertidumbre”** (Gudykunst, 1995), que piensa a los malentendidos dentro de una comunicación intercultural

1. ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE INTERCULTURALIDAD Y DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL?

como imprescindibles, puesto que expresan la diversidad entre culturas en el transcurso de un acto comunicativo. Sin embargo, esta teoría afirma que niveles muy altos o muy bajos de ansiedad e incertidumbre generan una comunicación ineficaz porque, en el primer caso, la mayor parte del contenido que se comparte es desconocido para una de las dos partes, tanto que no sabe qué hacer con ella. En el caso de niveles muy bajos, sucede cuando el contenido de una comunicación ya se sabe de antemano y, entonces, no hay motivaciones para iniciar una comunicación.

Podemos pensar que las interacciones en las oficinas migratorias involucran altos niveles de ansiedad e incertidumbre por parte de las personas migrantes, que deben gestionar conocimientos y datos brindados por los funcionarios/as; informaciones sobre las que pueden no tener un saber previo. Es así como se puede dar una situación emocional que incida negativamente en la interacción intercultural y, por eso, desde el lugar del funcionario/a es posible colaborar teniendo en cuenta este marco general de comunicación y aportando, desde una actitud metacomunicativa y haciendo uso de las tres reglas de la comunicación intercultural, para que el acto de intercambio sea eficiente.

.....

Comunicación intercultural: encuentro entre universos simbólicos diferentes, entre configuraciones culturales diversas.

Competencias interculturales: comprenden el entrenamiento y las habilidades construidas para comprender los mensajes y las expectativas de las personas en contextos culturales diferentes, de tal manera de interpretar sus intenciones comunicativas teniendo en cuenta ese marco.

Interacción intercultural: requiere de actitudes, disposiciones, interés y prácticas cooperativas que permitan resolver la diversidad de ambas partes: siempre hay que recordar que la diversidad nunca es solamente de la otra parte de la comunicación, sino que también nosotros/as somos profundamente diversos/as para los demás.

.....

1.4 - COMPETENCIA EMOCIONAL: UN REQUISITO PARA “TRAMITAR” LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

En la comunicación intercultural se ponen en juego dos tipos de competencias: la cognitiva y la emocional. La cognitiva, en líneas generales, se relaciona con la capacidad reflexiva de los individuos de tomar en consideración sus propias configuraciones culturales al momento de interactuar con otra persona, y de tener en cuenta también que estos conocimientos, patrones de conducta o modos de entender las cosas pueden ser diferentes de los que posea aquél o aquélla con quien interactúa.

Por su parte, la competencia emocional intercultural se relaciona con la posibilidad de enviar y recibir respuestas emocionales adecuadas durante una interacción, que contribuyan a los buenos resultados de ese intercambio y permitan que ambas partes se sientan adecuadamente contenidas dentro de ese diálogo intercultural.

Teniendo en cuenta que **ninguna comunicación es perfecta en cuanto a sus resultados**, la competencia emocional constituye una herramienta fundamental para que el funcionario de una oficina migratoria, por ejemplo, pueda obtener los mayores réditos de su labor en cada gestión de trámites, tratando de “sintonizar” con quien acude a él/ella en busca de ayuda, explicándole de una manera más comprensiva; no hay que olvidar que, de las dos partes que participan en este “juego de lenguaje”, la única que conoce en profundidad y trata de manera habitual con trámites migratorios, es quien trabaja en la oficina migratoria.

Siguiendo la propuesta de Pech Salvador, et al. (2008), la interculturalidad puede ser concebida como una disposición, un habitus, en términos de Bourdieu ■

2.

ESTEREOTIPOS, PREJUICIOS Y DISCRIMINACIÓN



Hemos presentado brevemente la noción de interculturalidad y las razones por las cuales es pertinente demostrar su importancia a la hora de pensar los intercambios en espacios interculturales. Por otra parte, hemos descrito sintéticamente modelos de comunicación que ayudan a pensar la interculturalidad no como un encuentro de piezas o jugadores estancos, inmóviles, sino más como un encuentro donde las personas que participan se involucran desde sus emociones, sus expectativas, lo que saben y lo que aún no conocen.

Ahora bien, si decimos que las personas van al encuentro con otras con una mochila individual que influye en esa interacción, en ese equipaje no sólo hay imágenes, conceptos y herramientas para pensarse a ellas mismas en relación con las otras, sino que también hay ideas y nociones con las que se asocia y se caracteriza a las personas con la que se comunican. Esto, en principio, no es algo perjudicial: si no tuviéramos una mínima idea de quién nos encontraremos en la próxima interacción, no podríamos medir el tono de nuestro saludo (por ej. coloquial o formal), la familiaridad con la que nos expresaríamos, y ni siquiera la forma de mover nuestro cuerpo para ir al encuentro. Esas ideas previas a la interacción nos dan un marco que creemos adecuado para iniciar una comunicación sin grandes errores iniciales.

Por ejemplo, este conocimiento básico antes de la interacción pensando en el modo en que una persona migrante se dirigiría a un funcionario de una oficina migratoria antes de conocerlo, inicialmente nos remite a pensar que uno puede no saber cuál será el ánimo o el carácter general de un/a funcionario/a que recepcionará el trámite, pero sí sabe que hay ciertos modos de dirigirse, de preguntar y de consultar por lo que se necesita que difieren mucho de la manera con la que le pediríamos algo a un amigo o con la que repreguntaríamos lo que no entendimos. Es en ese sentido que las ideas previas sobre el otro u otra actúan como orientadores de la comunicación, planteándonos un escenario general, exploratorio, para iniciar un diálogo.

Pero, ¿y si lo pensamos a la inversa? ¿Qué es lo que piensan los/as funcionarios/as de una oficina migratoria respecto de las personas migrantes que diariamente los/as consultan? ¿Qué saben de su heterogeneidad, de sus trayectorias, de sus experiencias? Las imágenes que se puedan hacer respecto de esa población que todos los días concurre a las dependencias para

solucionar trámites que influyen mucho en su calidad de vida en el país de destino es el primer paso para desandar el camino de las prácticas automatizadas y avanzar en una práctica reflexiva desde la interculturalidad. Por eso, consideramos que los modelos para pensar la interculturalidad, como la teoría de la ansiedad y la gestión, deben combinarse con la cadena de ideas formadas por el estereotipo, el prejuicio y la discriminación. Saber en qué punto detenerse y comenzar a recabar más datos que nos alejen de ideas preconcebidas y erróneas constituye una forma positiva para mejorar la interacción con el otro y, sobre todo, lograr resultados más eficientes en la comunicación.



Estereotipos: Son las imágenes generalizadas que las personas forman en su mente respecto de una persona o grupo de personas. En cierta medida, ayudan a organizarse en la diversidad del mundo y a dar una guía general de cómo conducirse ante aquello que no es totalmente conocido. Pero, a la vez, como se basan en un conocimiento escaso o frágil, simplifican y dan una visión limitada.

Cuando esa caracterización tan esquemática da lugar a que se formen juicios de valor sobre esa persona, o grupo de personas, el estereotipo se convierte en un prejuicio.

Prejuicios: Se manifiestan en la actitud tomada hacia una persona, o grupo de personas, y esta decisión de conducta se fundamenta en el contenido de un estereotipo.

Discriminación: Cuando esa actitud influye en la toma de decisiones sobre cuestiones que atañen a esa persona (o ese grupo), los prejuicios constituyen la base de un acto de discriminación. La discriminación es la puesta en práctica de aquello que los prejuicios sugieren.



.....
¿Un ejemplo práctico?

“Las personas bolivianas hablan castellano, sí, pero lo hablan muy bajito”: esto es un **estereotipo**.

“Las personas bolivianas hablan castellano, muy bajito, pero creo que por esta razón nunca terminan de comprender lo que les explicamos por mejores que sean nuestras intenciones”: esto es un **prejuicio**.

“Las personas bolivianas hablan castellano, muy bajito, creo que nunca terminan de comprender lo que les explicamos, así que yo les digo lo que tienen que hacer una vez y si me repreguntan les voy a contestar mal porque no me están prestando atención; ¡qué se las arreglen!”: esto es una forma de ejercer **discriminación** basada en un prejuicio, que se sustenta en un estereotipo.
.....

Todos/as formamos muchos estereotipos que nos sirven de guías exploratorias en la vida cotidiana, que nos permiten formarnos una idea introductoria acerca de aquello que no conocemos pero con lo que debemos interactuar. Sin embargo, a pesar de la existencia casi rutinaria de los estereotipos, una práctica reflexiva para poder cotejar qué era acertado y qué era erróneo implica desarmar esas imágenes preconcebidas cuando nos encontramos con aquello a lo que hacen referencia. Si los estereotipos siguen su curso y nunca se someten “a examen”, se transforman en prejuicios que configuran de una manera particular nuestras acciones e interacciones, y pueden conducir a reacciones discriminatorias, aun cuando pensemos que se trata de acciones perfectamente fundamentadas en “lo real”. De allí la importancia de poner a prueba siempre, de muchas maneras, nuestros estereotipos en espacios donde la interculturalidad se pone en juego, de tal manera que los prejuicios también pierdan su vigencia y se puedan evitar actos de discriminación en los intercambios interpersonales ■

3.

INTERVENCIONES EN ESPACIOS EDUCATIVOS Y SANITARIOS



3.1 - PENSANDO EN DOS ESCENARIOS COTIDIANOS: LA ESCUELA Y EL HOSPITAL

La interculturalidad se manifiesta a través de formas ricas y dinámicas en múltiples espacios. En ese sentido, la escuela y el hospital aparecen como dos ejemplos típicos que todas las personas migrantes han transitado alguna vez, por cuestiones personales o para acompañar a sus familiares o amigos/as.

Por eso, pensando en la necesidad de desarrollar y fortalecer habilidades en comunicación intercultural en estos espacios, presentamos las siguientes estrategias. Si bien las mismas están pensadas desde el lado de los efectores, las personas migrantes también pueden tener en cuenta estas recomendaciones para solicitar que quienes los/as atienden o enseñan puedan incorporarlas en su práctica.

3.2 - EN LAS ESCUELAS

El desarrollo de un enfoque intercultural en un espacio educativo que cuenta con estudiantes migrantes debe partir, en primer lugar, de un diagnóstico que permita comprender las características de los procesos migratorios y cómo los mismos son experimentados por niños, niñas y adolescentes. Resulta fundamental tener en cuenta que las características de los procesos migratorios no están determinadas, exclusivamente, por las personas migrantes en sí, por sus “características culturales”, sino más bien por las distintas modalidades que adquieren los mencionados procesos. En este sentido, resulta necesario atender a las causas de los movimientos migratorios, a las formas en que se desarrollan y a las consecuencias que tienen en las vidas de sus protagonistas.

Numerosos estudios han identificado situaciones en las que los y las docentes atribuían causas relativas a aspectos “culturales” para explicar comportamientos de algunos niños, niñas y adolescentes migrantes, así como también “problemas de aprendizaje” de estudiantes recién llegados a la escuela, pero también al país (Neufeld, 1999; Beheran, 2009; Diez y Novaro, 2009; Novaro, 2011).

En ocasiones, las trayectorias de los niños, niñas y adolescentes migrantes se encuentran marcadas por lo que Diez (2006: 811) ha llamado “tran-

3. INTERVENCIONES EN ESPACIOS EDUCATIVOS Y SANITARIOS

sionalidad o cambio permanente”. Dicha autora ha señalado que en sus investigaciones en escuelas a las que concurren niños y niñas migrantes: “ (...) empezamos a encontrar dentro de la reconstrucción de los procesos vividos, otros elementos significativos (...) Entre ellos, la transicionalidad o cambio permanente (...) En principio, podemos decir que al menos no deberíamos desestimar en el análisis estas experiencias marcadas por el cambio continuo: de casa, de tutores, de país, de escuela (...)”. Muchas veces los y las docentes poseen escasa información acerca de cómo los procesos migratorios por los que atraviesan muchos de los niños, niñas y adolescentes provocan importantes cambios en sus vidas y en las de sus familias, pues desconocen sus complejas trayectorias migratorias.

Resulta imprescindible contemplar esas especificidades que implican los procesos migratorios, desarrollando una sensibilidad que les permita a los miembros de la comunidad educativa comprender lo complejo que puede resultar para los niños, niñas y adolescentes migrantes llegar e “integrarse” en ese nuevo espacio social, no porque “su cultura” sea otra –aunque las diferencias culturales pueden constituirse en generadoras de conflictos comunicacionales– sino porque el proceso migratorio en sí puede acarrear períodos de cierta dificultad frente a lo que resulta fundamental conocer las trayectorias de las familias migrantes y elaborar estrategias que faciliten la inclusión de las niñas, niños y adolescentes migrantes en los espacios educativos.

En segundo lugar, resulta necesario revisar el relato referido a los procesos migratorios y su rol en la construcción de la Nación. En Argentina, por ejemplo, las migraciones internacionales han sido un componente fundamental de la historia nacional. Su registro se observa ya en el primer Censo Nacional de Población realizado en el año 1869. Ahora bien, históricamente se ha construido el imaginario referido al carácter europeo de esa migración. Esto ha generado, entre múltiples consecuencias, que más allá de que las personas migrantes limítrofes también hayan sido registradas por aquel primer censo de mediados del siglo XIX, y que se sepa que su presencia en el país es aun anterior, generalmente al hablar de ellas se haga alusión a los “nuevos inmigrantes”, invisibilizando la antigüedad de su presencia en el territorio nacional (OIM, 2016).

3. INTERVENCIONES EN ESPACIOS EDUCATIVOS Y SANITARIOS

En la actualidad, distintos documentos educativos sostienen la importancia de reconocer la multiplicidad de identificaciones culturales, étnicas y lingüísticas que forman parte de la historia y de la realidad social nacional, así como la de tener en cuenta las demandas de tipo educativo que las mismas generan (Beheran, 2007; 2012a). Una propuesta didáctica basada en un enfoque intercultural, que se proponga revertir el tratamiento parcial y ahistórico sobre las migraciones internacionales, debe abordar la temática teniendo en cuenta la vigencia del fenómeno y sus vinculaciones con las trayectorias, experiencias, saberes y habilidades de los y las estudiantes y sus familias.

En esta línea, suelen ser ejemplo de buenas prácticas aquellas iniciativas que fomentan el reconocimiento de las contribuciones socioculturales y económicas que realizan las personas migrantes a las sociedades de destino y que habilitan las voces de los y las estudiantes migrantes, recuperando sus historias y las de sus familias.

Resumen de sugerencias³

- Tener en cuenta las causas de los movimientos migratorios, las formas en que se desarrollan y las consecuencias que tienen en las vidas de sus protagonistas.
- Identificar si se trata de migraciones recientes o de larga data. En este último caso, dar cuenta del aporte histórico que ese colectivo migrante ha realizado a la sociedad de destino.
- Visibilizar a los/as estudiantes migrantes desde el conocimiento de sus intereses, experiencias y trayectorias particulares, tomándolas como oportunidades de aprendizaje colectivo que enriquecen a todo el grupo.
- Incluir esta iniciativa de diálogo y conocimiento no sólo al inicio de un proceso educativo, como parte de una fase de diagnóstico, sino como un elemento constante en todo el desarrollo de la experiencia de enseñanza-aprendizaje.

3: Algunas de estas sugerencias fueron elaboradas a partir de las propuestas que se encuentran en el Libro Blanco de la Educación Intercultural (especialmente la Nro. 20), disponible en: <http://aulaintercultural.org/2012/11/26/disenar-medidas-de-atencion-a-las-distintas-capacidades-presentes-en-el-aula-en-contextos-multiculturales/>

3. INTERVENCIONES EN ESPACIOS EDUCATIVOS Y SANITARIOS

- Reflexionar y fortalecer la comunicación al interior del grupo, para observar cómo los/as estudiantes migrantes interactúan con sus compañeros/as y con el cuerpo docente.
- Interesarse y conocer acerca de la cultura y del modo de apropiación de la lengua de los/as estudiantes migrantes que se encuentren en la escuela, para poder indagar sobre los modos de comunicación que forman parte de su costumbre.
- Incluir a las familias de los/as estudiantes como actores valiosos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. A cualquier edad siempre será importante lo que tengan para contarnos respecto de su historia familiar y su experiencia de migración.

3.3 - EN LOS HOSPITALES Y OTROS ESPACIOS SANITARIOS

La atención que reciben las personas migrantes en hospitales y centros de salud puede verse afectada cuando no se implementa un enfoque intercultural. Numerosos estudios han señalado que en los establecimientos sanitarios a los que asisten personas migrantes tienen lugar situaciones caracterizadas por problemas en la comunicación generados por barreras lingüísticas y/o culturales (Jelin, 2006; Cerrutti, 2010).

Para el desarrollo de un enfoque intercultural en un espacio sanitario resulta fundamental, en primer lugar, reconocer que tanto las personas migrantes como los profesionales de la salud (enfermeros, doctores, entre otros) y el personal administrativo de hospitales y centros de salud cuentan con diversas pertenencias culturales. En este sentido, es dable esperar que todos ellos posean diferentes suposiciones y creencias acerca del cuidado de la salud. La medicina occidental, por ejemplo, tiende a realizar diagnósticos focalizándose, sobre todo, en los síntomas físicos y, en una medida mucho menor, en las expresiones de los pacientes en torno a la situación que se encuentran experimentando.

En segundo lugar, y en línea con lo recién mencionado, resulta imprescindible incrementar el conocimiento sobre las creencias que construyen las diversas culturas en torno a la salud (Martin y Nakayama, 2001).

En tercer lugar, una de las situaciones problemáticas típicas, que caracteriza la comunicación entre personas nativas y migrantes, suele ser la constituida a partir de los equívocos que genera la **comunicación verbal**. Pues bien, es necesario contemplar los esfuerzos de los/as pacientes que intentan comunicarse en una segunda lengua y tener en cuenta que tal vez no comprendan en profundidad, o pueda resultar ambigua, la terminología médica utilizada en el espacio sanitario.

Paralelamente, el lenguaje verbal es propenso a la generación de confusiones incluso en el uso del mismo idioma, como sucede con el uso del español, en distintos países. De modo que el hecho de poseer el conocimiento de los distintos significados que puede tener una palabra puede convertirse en una herramienta de valioso beneficio en una situación de no entendimiento entre dos personas que hablan un mismo idioma (Beheran, 2005, 2012b).

En cuarto lugar, se debe considerar la importancia que conlleva el manejo de una adecuada **comunicación no verbal**. Los sentidos de los seres humanos, los gestos, las expresiones, los movimientos del cuerpo y el espacio pueden ser utilizados de diversas formas, de acuerdo a las pertenencias culturales de los sujetos. Por lo tanto a la hora de pensar en una manera más eficiente de comunicarse con el “otro”, resulta indispensable atender a los distintos significados comunicacionales que éstos construyen (Beheran, 2005, 2012b; Alsina 1999).

Resumen de sugerencias

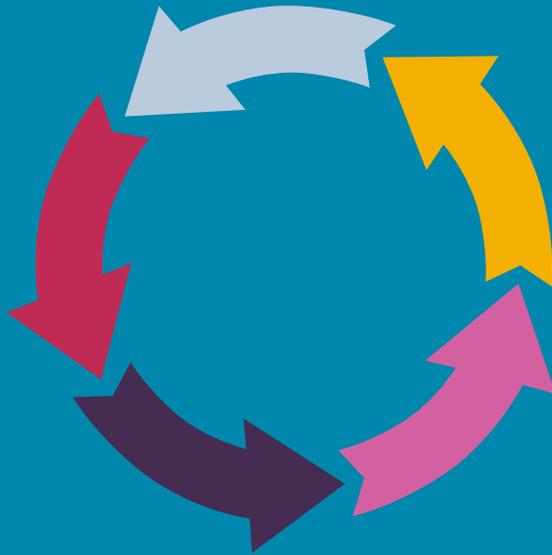
- Tener en cuenta que tanto las personas migrantes como los profesionales de la salud y el personal administrativo de hospitales y centros sanitarios pueden poseer diferentes suposiciones y creencias acerca del cuidado de la salud.
- Incrementar el conocimiento sobre las creencias que construyen las diversas culturas en torno a la salud.
- Conocer y comprender el contexto social y cultural en el que funciona ese servicio de salud: ¿se encuentra en una zona donde viven muchos/as migrantes? ¿Cuál es su pertenencia nacional y étnica fundamental? ¿Eso incide en la forma de atención más adecuada?

3. INTERVENCIONES EN ESPACIOS EDUCATIVOS Y SANITARIOS

- Relacionar ciertos síntomas o procesos de salud-enfermedad en un contexto más amplio, donde se reconozcan elementos propios de la situación de migración que atraviesa el paciente, pero también de su trayectoria en el país de origen: ¿de qué trabaja y de qué trabajaba? ¿cómo era su vida antes y ahora? ¿con quiénes vivía antes y quiénes lo/a acompañan en su migración?
- En la interacción puntual con un/a paciente migrante, preguntarle u observar si realmente comprende el idioma en el que se le está hablando, o si puede tener dificultades para entenderlo. Si es así, recurrir a una persona de su familia que la/lo acompañe y pueda mediar en la comunicación, consultar al personal del centro de salud, o si no existiera posibilidad de “traductor”, utilizar medios gráficos de comunicación: dibujos, señalización de partes del cuerpo, etc.
- En lo posible, redactar el diagnóstico o las indicaciones para que, si la persona no pudiera comprenderlo o recordarlo, alguien le pueda leer el resultado de su consulta. No lleva mucho tiempo y puede ahorrar varios malentendidos y demoras.
- Si el idioma no es un problema de comunicación, tal vez lo sea el léxico (y esto no sólo tiene que ver con ser migrante). Para eso, del lado de los efectores de salud, sugerimos explicar con claridad la situación del paciente y preguntarle si ha comprendido bien, porque es posible que parte de su información no haya sido captada. Del lado de los/as pacientes, sugerimos pedirle a quien lo/a atiende que repita la información o que aclare lo que no entendió, así como anotar lo que esté escuchando para no olvidarlo. Es su derecho conocer sobre su estado de salud y es una obligación de los/as efectores/as colaborar con este objetivo.
- Tener en cuenta la importancia de atender a los elementos que forman parte de la comunicación no verbal. Los sentidos de los seres humanos, los gestos, las expresiones, los movimientos del cuerpo y el espacio pueden ser utilizados de diversas formas, de acuerdo a las pertenencias culturales de los sujetos ■

4.

ACTIVIDADES



4. ACTIVIDADES

Las siguientes actividades⁴ se realizan en el marco del curso y de los talleres sobre comunicación intercultural que implementa OIM Argentina en escuelas, hospitales, y oficinas migratorias, entre otros espacios. El objetivo de las mismas es sensibilizar a los y las participantes en la temática, invitándolos a revisar sus propias historias de vida y sus experiencias y percepciones sobre la temática migratoria.

1. ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL: “MIGRAR ES...”

Para comenzar a reflexionar sobre la temática de las migraciones esta actividad propone analizar las siguientes fotos que forman parte de la campaña global de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) #migrationmeans o #QuéSignificaMigrar. Se trata de una campaña de sensibilización sobre lo que significa e implica la migración para cada persona.



⁴: Las actividades 1, 3 y 4 han sido extraídas y adaptadas de: Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2014 Las mujeres migrantes y la violencia de género. Aportes para la reflexión y la intervención, Organización Internacional para las Migraciones y Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires.

Disponible en: http://argentina.iom.int/co/sites/default/files/publicaciones/Manual_OIM-digital.pdf

4. ACTIVIDADES



1 | ¿Qué sensaciones les provocan las fotos? ¿Qué aspectos de la migración resaltan y qué otros aspectos están ausentes?

2 | ¿Qué significados tiene para ustedes la migración?

2. “HISTORIA FAMILIAR MIGRATORIA”

Esta actividad propone reflexionar en grupo sobre los antecedentes de personas migrantes en la familia: ¿quiénes eran?; ¿de dónde vinieron?; ¿migraron solos o acompañados?; ¿qué anécdotas sobre su migración les llegaron, acerca de las dificultades o situaciones que les tocó vivir en el país de destino?

En grupos de 4 o 5 personas, los y las participantes deberán contar sus respectivas historias, anotar los puntos centrales de cada relato y elegir un vocero que cuente al resto lo que han conversado.

El objetivo de este ejercicio es visibilizar cómo las migraciones atraviesan las vidas de numerosas personas, acercando la temática a los y las participantes a través de la reconstrucción de sus historias personales.

3. RECONOCER(NOS). “REVISANDO MITOS”

A través de esta actividad se busca reflexionar acerca de los prejuicios y estereotipos que circulan en torno a la población migrante que vive en Argentina.

En la tabla que se presenta a continuación, los y las participantes encontrarán una serie de mitos y prejuicios que circulan respecto de la población migrante en Argentina. La propuesta consiste en que los lean y piensen contra argumentos para rebatirlos, haciendo uso de los contenidos abordados durante el curso. Luego, deberán volcar las ideas en la columna “Contra argumentos”.

4. ACTIVIDADES

MITOS Y PREJUICIOS	CONTRA ARGUMENTOS
<p>En los últimos años llegó un aluvión migratorio de personas provenientes de países limítrofes.</p>	
<p>A diferencia de los migrantes europeos, los migrantes limítrofes y de Perú no aportaron nada al país, ni buscaron progresar.</p>	
<p>Son ilegales.</p>	
<p>Traen enfermedades, como la tuberculosis.</p>	
<p>Le sacan el trabajo a los argentinos.</p>	
<p>Son predadores de nuestros servicios públicos (de salud, educativos, etc.).</p>	
<p>Son muy distintos a nosotros; no pueden integrarse.</p>	
<p>Son machistas.</p>	

4. VEMOS EL CORTO “HIYAB”

https://www.youtube.com/watch?v=10TcXyEhr_o

Conversemos en grupo, para luego compartir entre todos/as, sobre las siguientes cuestiones:

¿En cuáles partes del corto ustedes pueden advertir manifestaciones de la diversidad?

¿Cómo se produce el juego entre la autoridad que detenta la tutora y la diversidad que quiere manejar?

¿Por qué piensan que el diálogo se desarrolla en el lugar donde lo vemos?
¿Qué situación se define con su resultado?

¿Qué reflexión pueden construir acerca de las varias “diversidades” que encuentra la estudiante en el aula? ¿Qué pasó con su expresión de diversidad y con la de los/as demás?

¿Podrían rastrear elementos de estereotipo, prejuicio y reacciones discriminatorias en el desarrollo de los hechos? ¿Cuáles son?

BIBLIOGRAFÍA SEÑALADA

Alsina, M. R.

1999 *La comunicación intercultural*, Anthropos, Barcelona.

Beheran, M.

2005 *La Comunicación entre culturas*. En: *Travessias na desordem global* (Serviço Pastoral dos Migrantes, org.), Paulinas, São Paulo.

Beheran, M.

2007 “El tratamiento de la diversidad cultural en las escuelas públicas primarias de la ciudad de Buenos Aires”, Tesis de Maestría. Maestría en Políticas de Migraciones Internacionales. Universidad de Buenos Aires.

Beheran, M.

2009 “Niños, niñas y jóvenes bolivianos y bolivianas en la ciudad de Buenos Aires. Escolaridad y experiencias formativas en el ámbito familiar”. En: *Estudios Migratorios Latinoamericanos* N° 67, (CEMLA), pp. 375-396.

Beheran, M.

2012a “*A la vida siempre le tuve curiosidad... Siempre quise aprender y hacer cosas pero mi deseo es volver a mi país*”. Intersecciones entre experiencias formativas, transiciones laborales e identificaciones nacionales de jóvenes inmigrantes, y descendientes de inmigrantes, en la ciudad de Buenos Aires”. Tesis de doctorado. Doctorado en Ciencias Sociales. Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS) e Instituto de Desarrollo Económico y Social (IDES).

Beheran, M.

2012b, “Migraciones y educación en la Argentina. Transformaciones y continuidades”. En: *Migración y políticas públicas. Nuevos escenarios y desafíos* (Novick, S., dir.), Catálogos – Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, pp. 201-226.

Cerrutti, M.

2010 *Salud y migración internacional: mujeres bolivianas en la Argentina*. (UNFPA –CENEP) Buenos Aires.

BIBLIOGRAFÍA SEÑALADA

Clivati Capelo, M. R.

2003 "Diversidade sociocultural na escola e a dialéctica da exclusão/ inclusão" En: *Diversidade, cultura e educação*. Olhares Cruzados (Gusmão, N. M., org.), Editora Biruta, São Paulo.

Diez, M. L.

2006, "Las concepciones de los alumnos migrantes en contextos escolares interculturales. Trayectorias de vida marcadas por la migración", ponencia publicada en soporte informático en XI Simposio Interamericano de Investigación Etnográfica en Educación, Buenos Aires, p. 811.

Diez, M. L. y G. Novaro,

2009 "¿Una inclusión silenciosa o las sutiles formas de la discriminación? Reflexiones a propósito de la escolarización de chicos bolivianos". En: *Diagnóstico participativo sobre discriminación* (Pacecca, M. I. y C. Courtis, comp.), Asociación por los Derechos Civiles y Editores del Puerto, Buenos Aires.

Gudykunst, W.

1995 "Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory. Current status". En: *Intercultural Communication Theory* (Wiseman, R., Ed.), volumen XIX., Sage Publications, Inc., California.

Jelin, E. (dir.)

2006 *Salud y migración regional. Ciudadanía, discriminación y comunicación intercultural*. IDES, Buenos Aires.

Malgesini, G. y C. Giménez,

2000 *Guía de Conceptos sobre migraciones, racismo, e interculturalidad*. Catarata, Madrid.

Martin, J. N. y T. K. Nakayama,

2001 "Intercultural Communication and Health Care", Ch. 13. En: *Experiencing intercultural communication: an introduction*, McGraw Hill, Boston.

Matsuura, K.

2004 "La riqueza cultural del mundo reside en su diversidad dialogante". En: *Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural. Una visión, una plataforma conceptual, un semillero de ideas, un paradigma nuevo* (UNESCO), Serie sobre la Diversidad Cultural N°1, UNESCO, Lima.

BIBLIOGRAFÍA SEÑALADA

Neufeld, M. R. y J. A. Thisted, (comp.)

1999 *De eso no se habla... los usos de la diversidad sociocultural en la escuela*. Eudeba, Buenos Aires.

Novaro, G. (coord.),

2011 *La interculturalidad en debate. Experiencias formativas y procesos de identificación en niños indígenas y migrantes*. Biblos, Buenos Aires,

Organización Internacional para las Migraciones (OIM)

2016 *Los inmigrantes en la construcción de la Argentina*, Organización Internacional para las Migraciones, Buenos Aires, 2016.

Disponible en:

http://argentina.iom.int/co/sites/default/files/publicaciones/OIM-Los_Inmigrantes_En_La_Construccion_De_La_Argentina.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

2014 *Las mujeres migrantes y la violencia de género. Aportes para la reflexión y la intervención*, Organización Internacional para las Migraciones y Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires.

Disponible en:

http://argentina.iom.int/co/sites/default/files/publicaciones/Manual_OIM-digital.pdf

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Dirección Nacional de Migraciones (DNM),

2016 *Interculturalidad, migración y comunicación*, Organización Internacional para las Migraciones y Dirección Nacional de Migraciones, Buenos Aires.

Pech Salvador, C., M. Rizo García, y V. Romeu Aldaya,

2008 *Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones*. Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México.

ANEXO

CURSO “DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES EN COMUNICACIÓN INTERCULTURAL”

Justificación

La propuesta del curso “Desarrollo y fortalecimiento de habilidades en comunicación intercultural” se sustenta en la idea de que una de las vías para transformar las situaciones de desencuentro intercultural puede construirse a partir de la búsqueda de mejores condiciones de expresión de las partes involucradas. En tal sentido, este curso se propone sensibilizar a los y las participantes para que consigan superar sus prejuicios y desarrollar y/o fortalecer habilidades en comunicación intercultural que les permitan transformar sus prácticas respecto de la diversidad sociocultural, en general, y de la población migrante en particular.

El curso pretende disminuir los niveles de conflictividad, que se recrean a diario en espacios interculturales, y atender a la necesidad que tienen sus miembros de encontrar herramientas que les permitan llevar adelante las tareas encomendadas a tales espacios.

La perspectiva elegida es el enfoque intercultural, que se basa en el respeto y valoración de las culturas, promoviendo el encuentro entre las mismas, lo cual no implica desconocer las desiguales relaciones de poder sobre las que se construyen muchas de las pretendidas diferencias culturales. En este sentido, las intervenciones basadas en un enfoque intercultural suponen no sólo reconocer las diferencias y promocionar el encuentro y la convivencia entre culturas, sino también cuestionar las condiciones a través de las que se construyen y ordenan de manera jerárquica muchas de esas diferencias.

En consonancia con los enfoques estratégicos de la OIM, los cursos que se implementan desde OIM Argentina adoptan un enfoque basado en los derechos humanos de las personas migrantes. En este sentido, sus contenidos apuntan a fortalecer las capacidades de las instituciones y organizaciones

con las que trabaja en relación con el fomento y la protección de los derechos humanos de tal población.

Además, en línea con la política global de la organización, la perspectiva de género es transversal a todos los programas, proyectos y actividades que se llevan a cabo, de modo que este curso incorpora dicha perspectiva en todos sus módulos, reflexionando acerca de las diferencias que existen en la integración de las personas migrantes a la sociedad de destino y en las formas de comunicación interpersonal que construyen de acuerdo con sus pertenencias de género, étnicas, nacionales, sociales y lingüísticas.

Objetivo General

Desarrollar y fortalecer habilidades en comunicación intercultural.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar y concienciar a los y las participantes hacia el encuentro intercultural.
- Acrecentar el conocimiento teórico y empírico en materia intercultural, que permita a los y las participantes reconsiderar sus creencias y valores.
- Entrenar y fortalecer habilidades sociales y personales para el desarrollo de interacciones positivas con el otro.
- Desarrollar estrategias para superar las dificultades comunicacionales interculturales.

Metodología

La metodología del taller, a través de sus diversas dinámicas grupales, tiende a que los y las participantes puedan recrear las relaciones de la vida diaria reflexionando sobre ellas a partir de la incorporación de nuevos conceptos teóricos y desarrollando una cierta flexibilidad que les permita comenzar a producir mejores habilidades para sus interacciones.

La metodología está orientada a que los y las participantes puedan evaluar la aplicabilidad del trabajo realizado en el taller a su quehacer diario laboral y/o profesional.

Unidades Temáticas

1- Migraciones internacionales

- Marco conceptual

2- Estereotipo, Prejuicio y Discriminación

- Marco conceptual
- Origen, diferencias y formas
- El prejuicio antimigratorio

3- Cultura y diversidad cultural

- Marco conceptual
- Modelos de tratamiento de la diversidad cultural (asimilacionismo, fusión cultural, multiculturalismo, interculturalismo).

4- Comunicación intercultural

- Comunicación verbal y no verbal
- Las reglas básicas de la comunicación intercultural

5- La comunicación intercultural al interior de las instituciones

5.1- La escuela

5.2- El hospital

5.3- La oficina migratoria

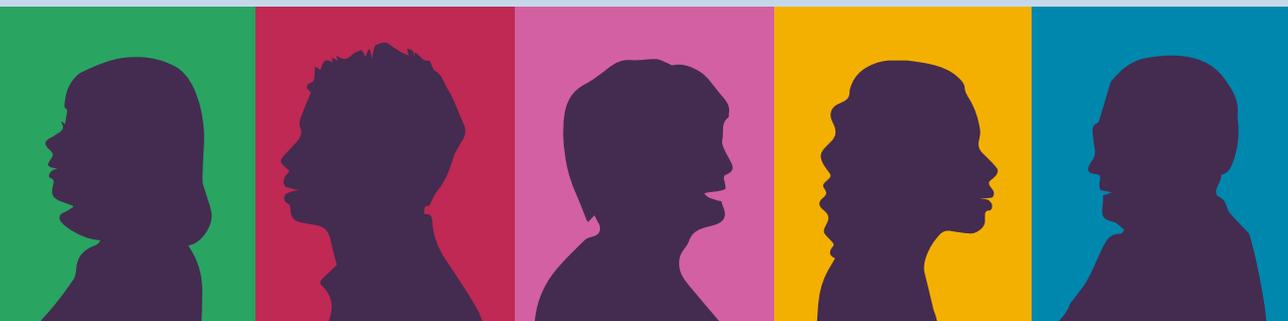
Evaluación

El instrumento que se implementará para la evaluación de los y las participantes consistirá en un juego de roles. El eje del mismo será la resolución de una situación de comunicación intercultural problemática, propuesta por la coordinación del curso. De esta manera, se evaluará el desarrollo que los y las participantes realicen de las habilidades elaboradas y fortalecidas a lo largo del mismo.





OIM Argentina desarrolla diversas actividades, proyectos y programas orientados a prestar asistencia a migrantes y a ofrecer apoyo técnico y asesoramiento a gobiernos y otros asociados, en todos los aspectos de la cuestión migratoria, desde un enfoque basado en los derechos humanos.



IOM • OIM

OIM Argentina

Av. Callao 1046 · Piso 2 Of. A

Ciudad de Buenos Aires · Argentina

iombuenosaires@iom.int

www.argentina.iom.int/co/

[f oimargentina](https://www.facebook.com/oimargentina) [t OIM_Argentina](https://twitter.com/OIM_Argentina)