

SENSIBILIDAD INTERCULTURAL EN LA ENTREVISTA CONSULAR

ANA MARÍA FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
MARLEN CONSUELO PÉREZ ROZO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA APLICADA DEL ESPAÑOL
COMO LENGUA EXTRANJERA
BOGOTÁ, D.C.

2018

SENSIBILIDAD INTERCULTURAL EN LA ENTREVISTA CONSULAR

ANA MARÍA FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

MARLEN CONSUELO PÉREZ ROZO

Trabajo para optar al título de magíster en
Lingüística Aplicada del Español como Lengua Extranjera

ASESOR

CARLOS RICO TRONCOSO

Doctor en Enseñanza y Aprendizaje de Lengua Extranjera

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA APLICADA DEL ESPAÑOL
COMO LENGUA EXTRANJERA

BOGOTÁ, D.C.

2018

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por poner en nuestro camino a personas muy especiales y maravillosas que nos acompañaron en este proceso y sin quienes no habría sido posible culminar este recorrido.

A todos, gracias.

Tabla de contenido

Lista de tablas	6
Lista de gráficos.....	6
Abstract.....	8
1. Introducción.....	9
2. Problema.....	11
2.1 Interrogante	15
3. Justificación.....	16
3.1 Antecedentes	19
4. Objetivos.....	29
4.1 Objetivo General	29
4.2 Objetivos específicos.....	29
5. Marco teórico.....	30
5.1 Una mirada crítica a la comunicación intercultural	31
5.2 Percepción cultural y estereotipos	35
5.2.1 Estereotipos.....	37
5.2.2 Prejuicio	38
5.2.3 Discriminación.....	39
5.3 Sensibilidad intercultural	40
5.3.1 Etapas del proceso de sensibilización.	42

5.3.1.1 Negación	43
5.3.1.2 Defensa.	45
5.3.1.3 Minimización.....	46
5.3.1.4 Aceptación.	48
5.3.1.5 Adaptación.	50
5.3.1.6 Integración	52
5.4 Diseño de material	55
5.4.1 Metodología de creación de materiales.	59
5.4.2 Tratamiento de la sensibilidad intercultural en el diseño de materiales.	59
5.4.3 Diseño de una guía didáctica	61
6. Marco metodológico.....	64
6.1 Recolección de datos	68
6.2 Ruta metodológica para el desarrollo de materiales en la enseñanza de lenguas .	68
6.2.1 Identificación de la necesidad.	69
6.2.2 Exploración de la necesidad.	76
6.2.3 Realización contextual.....	79
6.2.4 Realización pedagógica.	80
6.2.5 Realización física.....	81
6.2.5.1 Diseño.	81
6.2.5.2 Contenido.	82

6.2.6 Aplicación y evaluación del material.....	83
7. Análisis de resultados	83
8. Conclusiones.....	87
9. Bibliografía.....	90
Anexos	94

Lista de tablas

Tabla 1	38
Tabla 2	73
Tabla 3	74
Tabla 4	75
Tabla 5	76

Lista de gráficos

<i>Gráfico 1</i> Contenido del marco teórico. Creación propia	31
<i>Gráfico 2</i> Experiencia de la diferencia, de acuerdo con el Modelo de Sensibilidad Intercultural de Bennett (1998). Creación propia.....	43
<i>Gráfico 3</i> Contenido del marco metodológico. Creación propia	65
<i>Gráfico 4</i> Articulación de la teoría, aplicación y práctica en la investigación cualitativa. Creación propia	66
<i>Gráfico 5</i> Gráfica de las etapas para el desarrollo de materiales por Jolly y Bolitho, 2011. Creación propia.....	69

Resumen

Los encuentros interculturales exigen de los individuos habilidades no solo de carácter lingüístico-comunicativo sino también de carácter intercultural, donde la sensibilidad intercultural ejerce una función de suma importancia para entender el mensaje que cada interlocutor desea transmitir en la comunicación. Esta habilidad evita los malentendidos y la visión estereotipada del otro, permite entender la diferencia y aceptarla a tal punto que logra contribuir con la creación de sociedades más justas, abiertas y pluriculturales. Dicho lo anterior, la sensibilidad intercultural se constituye en un elemento fundamental en los encuentros interculturales, ya que es a partir de ella que los seres humanos logran entender la complejidad que implican los encuentros interculturales y pueden entender y tratar la diferencia de mejor manera. Por ello, el objetivo de esta investigación es diseñar una guía práctica digital, dirigida a los funcionarios consulares de la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá, que facilite el encuentro intercultural en el marco de la entrevista consular. El material está diseñado a partir de los conceptos teóricos que presentan Walsh (2005), Castro (2000) y Bennett (2004) al respecto de la aceptación de la diferencia y la sensibilidad intercultural. En cuanto a la metodología empleada para el desarrollo de la guía, se sigue la ruta de diseño de material presentada por Jolly & Bolitho (como se cita en Tomlinson, 2011), y se enmarca el estudio en la investigación cualitativa de tipo práctico. Finalmente, se da evidencia de la relevancia del material diseñado en cuanto a que permite reflexionar sobre la importancia de desarrollar la sensibilidad intercultural y sus implicaciones en el contexto particular en el cual se desarrolla la presente investigación. Los resultados de los evaluadores expertos mostraron que el material diseñado sí responde a las necesidades evidenciadas en la población a la cual está dirigida la guía que aquí se presenta. Por ejemplo, las pautas hacen reflexionar al funcionario sobre los estereotipos y prejuicios que tiene acerca de los colombianos y que ser consciente de esto puede crear un cambio en el comportamiento que mejorará la experiencia de la entrevista. Asimismo, se considera que la guía es pertinente en cuanto fue diseñada para una población específica y evidentemente tuvo en cuenta sus necesidades particulares y las situaciones determinadas en las cuales los usuarios requerirán este conocimiento.

Palabras clave: sensibilidad intercultural, entrevista consular, guía didáctica.

Abstract

Intercultural encounters require from individuals linguistic-communicative skills and intercultural abilities, where intercultural sensitivity plays a very important role in understanding the message that each speaker wishes to transmit. These skills prevent misunderstandings and stereotypes, allowing speakers to understand differences and accept them, which can lead to more just, open and multicultural societies. Having said this, intercultural sensitivity constitutes a key element in intercultural exchanges, since from it, human beings are not only able to understand complexities that are implicit in intercultural encounters, but they can also better understand and deal with differences. Therefore, the aim of this research is to design a practical digital guide, addressed to consular officials at the US Embassy in Bogotá, to facilitate intercultural meetings within the framework of consular interviews. The material is designed based on Walsh (2005), Castro (2000) and Bennett's (2004) theoretical concepts on the acceptance of differences and intercultural sensibilities. Regarding the methodology used to create the guide, the material design follows Jolly & Bolitho's (como se cita en Tomlinson, 2011) model and employs practical qualitative research. Finally, evidence is given of the relevance of the material designed as it allows for reflection on the importance of developing intercultural sensitivity and its implications in the particular context in which this research is developed. The results of the expert evaluators showed that the material designed does in fact respond to the needs of the population to which the guide is presented. For example, the guidelines do not only force the official to reflect on his/her stereotypes and prejudices about Colombians but also make them conscious of it, which may in turn create a change of behaviour that will improve the interview experience. Moreover, it is considered that the guide is relevant in the sense that it was designed for a specific population, and evidently took into account the particular needs of this group, as well as the specific situations in which the users would possess knowledge.

Keywords: intercultural sensitivity, consular interview, practical digital guide

1. Introducción

En estos tiempos modernos, hablar de encuentros interculturales es un tema que se extiende no solo en las aulas de Lingüística Aplicada y los Estudios Culturales sino que también permea los ámbitos sociales, comerciales, profesionales y donde quiera que se evidencie un intercambio cultural. Este hecho supone un intercambio de identidades, valores, rituales y creencias condensadas dentro de una carga cultural inmensa que porta cada individuo y que es inevitable abstraer cuando se dispone a intercambiar ideas y significados con el otro. En este ámbito intercultural se hace necesario, entonces, referirse a la sensibilidad intercultural sin la cual no es posible sortear las diversas situaciones que se presentan en el intercambio cultural y que para entenderlas dependen más de la habilidad pragmática que de la habilidad lingüística.

Al interesarse por la sensibilidad intercultural en los encuentros interculturales es indispensable hacer hincapié en la necesidad de aceptar la diferencia, de un pensamiento del otro también importante y que merece ser reconocido. Con esto, no se habla solo de entender que existe una diversidad que aprecia el mundo desde otras perspectivas, más bien, se habla de la habilidad de aceptarlo de tal forma que se pueda convivir en armonía respetando otras formas de pensar y de percibir el mundo. Esta aceptación es la que permite que haya una sociedad abierta que reconoce la diferencia y es capaz de convivir en la diversidad.

Por esto, es de nuestro interés, como estudiosas de la Lingüística Aplicada, abordar el tema de la sensibilidad intercultural en el desarrollo de la entrevista consular, la cual se constituye en el eje central de nuestra investigación. Teniendo presente que la Lingüística Aplicada se interesa por los problemas de comunicación en donde se evidencian las mediaciones de la lengua y la cultura. Para el propósito particular de este estudio, las competencias tanto lingüísticas como interculturales, donde se incluye la sensibilidad intercultural, son necesarias para el desarrollo de la comunicación que se presenta en la entrevista consular, ya que estas permiten que en el intercambio de significados entre entrevistador y entrevistado se reduzcan malentendidos y se logre una labor objetiva sin

prejuicios. De esta manera, la Lingüística Aplicada se interesa por encontrar soluciones que permitan ser aplicadas para resolver dichos inconvenientes. Para encontrar estas soluciones, es primordial analizar el contexto donde se desarrollan los encuentros interculturales y evidenciar las necesidades que deben ser atendidas.

En tal sentido, la investigación que aquí se reporta tiene como objetivo la creación de un material digital que recree las situaciones que se presentan en la entrevista consular y cree pautas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural que permitan solventar los problemas de comunicación existentes dentro de este suceso en particular.

En este orden de ideas, nuestro trabajo está dividido en cinco partes. En primera instancia, se identifica la situación problemática, así como el interrogante de investigación, la justificación de esta, los objetivos que se pretenden lograr con el desarrollo de esta investigación y el análisis de antecedentes que permite evidenciar otros trabajos investigativos que pueden aportar al perfeccionamiento del presente trabajo.

En segunda instancia, se presentan las teorías que fundamentan la investigación las cuales están basadas en los estudios sobre modernidad, decolonialidad y globalización presentados por Walsh (2005) y Castro (2000). También se presentan los conceptos teóricos sobre la percepción cultural y los estereotipos expuestos por Chen y Starosta (2005). Además, se describen los conceptos sobre sensibilidad intercultural explicados por Bennett (2004), sustentados en las etapas en las que se ubica un individuo cuando experimenta el intercambio con otra cultura. Finalmente, se muestran los principios de adquisición de la lengua para el diseño de materiales presentados por Tomlinson (2011) y el tratamiento de la sensibilidad intercultural en el diseño de materiales, descrito por Walsh (2000).

En tercera instancia se presenta la información sobre la metodología empleada para el desarrollo de la investigación. En primer lugar, se describe el tipo de investigación adelantada y cómo los conceptos teóricos se hacen indispensables para la creación del material que se propone, puesto que los conceptos sobre sensibilidad intercultural y la aceptación a la diferencia son la base para el tratamiento del material. Además, se presenta la investigación práctica a través del empleo del material didáctico para dar solución a los problemas de comunicación en el contexto específico. En segundo lugar, se muestra la ruta metodológica para el desarrollo de materiales en la enseñanza de lenguas que presentan

Jolly & Bolitho en (Tomlinson, 2011) y su tratamiento con respecto al tema de esta investigación.

En cuarta instancia, se muestran los resultados a partir de la evaluación del material, realizada por los expertos, que tiene que ver con adecuación y pertinencia, los contenidos, la metodología, el tratamiento de la sensibilidad intercultural y el diseño gráfico del material.

Finalmente, se destacan las conclusiones en relación con los objetivos planteados acerca de fomentar la sensibilidad intercultural en la gestión de los funcionarios consulares, específicamente en el marco de la entrevista consular y sus implicaciones para los estudios de la Lingüística Aplicada.

2. Problema

En los últimos tiempos, hemos sido testigos de los cambios notables que ha sufrido la sociedad en materia de cultura y políticas migratorias. En un principio, la modernidad tal y como lo explica Castro (2000), se caracteriza por excluir de su imaginario la hibridez, la multiplicidad, la ambigüedad y la contingencia de formas de vida concretas en nombre de la razón y el humanismo. Su gran labor consistía en desplazar la diferencia por fuera del margen de sus propias políticas y fracturar las relaciones que consideraba desiguales por estar caracterizadas por la diversidad. Esta concepción del mundo se reflejaba sobre todo en una diferencia sometida al rechazo y al olvido, sin voz ni reconocimiento alguno, impedida en el intercambio de su riqueza cultural con el otro. Sin embargo, este período oscuro se ha visto interrumpido por el vigoroso surgimiento de la renombrada globalización y es entonces, como lo explica Castro (2000), la gran oportunidad histórica para la emergencia de esas diferencias largamente reprimidas.

Este renombrado fenómeno ha causado que la sociedad actual haya dejado de ser vista como una serie de comunidades centradas en ser autosuficientes y ensimismadas para convertirse ahora sí en sociedades multiculturales y plurilingües. Aunque siempre ha habido inmigración y cruce e interacción entre culturas por eventos como las guerras, los desastres naturales, los conflictos tanto sociales como políticos y, por supuesto, el

comercio, la globalización ha abierto fronteras y con ello se han generado fuertes olas de inmigración a diferencia de tiempos pasados. Esto, sin contar con el acelerado desarrollo de la tecnología que ha permitido el desplazamiento a diferentes lugares en poco tiempo.

Muestra de lo anterior, se evidencia en el modelo de creación de la Unión Europea idealizado en una cultura humanista y de unidad política que ha propiciado el cruce de culturas, mezcla de razas, etnias y lenguas forjando así una Europa con un modelo cultural que procura alejarse de la hegemonía e ideologías marginales o que, por lo menos con ese fin, fue creada. Otro ejemplo notorio es el creciente número de inmigrantes latinos en los Estados Unidos que ha fomentado el entrelazamiento cultural y una experiencia real de la diversidad para los nativos de ese país y extranjeros residentes provenientes del mundo entero. Por otro lado, se evidencia en la reconocida innovación tecnológica del internet que ha invisibilizado fronteras y ha permitido el acceso a múltiples culturas sin excepción y que ha impactado sobre todo la comunicación a escala global.

Este conjunto de sucesos, con otros tantos que se pudieran nombrar, han propiciado una mezcla de experiencias culturales que han obligado a los agentes participantes a construir diálogos interculturales que conducen a sortear la divergencia y la diferencia que subyace en los procesos de comunicación y ha exigido el desarrollo de destrezas que van más allá del mero conocimiento del idioma. Además del conocimiento lingüístico, estos eventos exigen la adquisición de un amplio conocimiento cultural que logre la integración de la diferencia y el entendimiento del otro aun cuando no se compartan las mismas experiencias culturales, que susciten la aceptación, el reconocimiento, el respeto y la tolerancia de la diferencia.

Es en este escenario donde nos proponemos hablar de la sensibilidad intercultural sin la cual no es posible comprender la otredad y se corre el riesgo de recorrer los caminos de la indiferencia, el racismo y el menosprecio a la diferencia. La falta de sensibilidad intercultural propicia malentendidos y una visión estereotipada del otro, todo lo cual hace que la comunicación no sea efectiva y el intercambio de significados se vea interrumpido por conceptos errados. Los encuentros culturales comprometen a los agentes involucrados en un reconocimiento de identidades diferentes a la propia donde la sensibilidad intercultural debe desempeñar un papel protagónico. Esta sensibilidad concede la habilidad de entender que la identidad de una persona tiene que ver con algo más allá de

su nacionalidad o sus documentos de identidad; que cada persona está cargada con rasgos familiares, tradiciones religiosas y políticas, creencias arraigadas, además, pertenecientes a determinados grupos lingüísticos que solo pueden ser entendidos y sorteados, gracias a la sensibilidad intercultural. Esta también permite comprender que hay un mundo diverso fuera del centro de la propia experiencia, del cual es preciso abstraerse y que genera la necesidad de desplazarse del etnocentrismo hacia el universo del otro, interpretando y valorando el comportamiento cultural dentro de una amplia gama de marcos culturales, entendiendo que la forma de dilucidar el mundo se construye de manera colectiva y que es imposible para el ser intercultural desarrollarse en el mezquino e insuficiente plano individual.

Aquí es donde ha de considerarse la entrevista consular que no se aleja de tales planteamientos por ser el escenario de encuentro entre culturas. En muchas ocasiones, este encuentro se ve caracterizado por la incomprensión del comportamiento cultural del otro, lo que crea un ambiente de estrés que ventila tensiones que impiden el desarrollo objetivo de la entrevista. Además, este evento se distingue por desarrollar relaciones de poder que bien pueden entorpecer el propósito genuino del encuentro comunicativo intercultural. La generación de estrés en tal escenario, creado por la incomprensión de la diferencia, produce vacíos en la comunicación y se traduce en un resultado inesperado, poco transparente, formado a través de un sesgo basado en falsas creencias o malentendidos.

Ejemplo de lo anterior, se podría ver en situaciones como cuando un solicitante dice que tiene un trabajo no convencional. Es decir, el solicitante no tiene una ocupación tradicional en una oficina (conocido como puesto de escritorio) y tampoco un lugar de residencia estable porque su trabajo le exige viajar a otras ciudades o países. El entrevistador puede asumir que el solicitante pertenece al grupo de trabajadores informales dado que el solicitante no está en su residencia constantemente y, además, proviene de un país donde el trabajo informal se ve en gran porcentaje. Este concepto de generalización puede sesgar la decisión del entrevistador, caso en el cual la sensibilidad intercultural permite entender cada situación en particular, haciendo a un lado el estereotipo de adjudicar una característica a una persona a partir del comportamiento de un grupo, y el entrevistador se puede basar en la ley e interpretarla de manera correcta y sin prejuicios. También se ejemplifica en situaciones sencillas como cuando el entrevistado no toma el teléfono para

comunicarse con el funcionario que está en la ventanilla, a pesar de que hay varios letreros que le indican que tome el teléfono. Algunos funcionarios se inquietan y se preguntan ¿por qué el entrevistado no toma el teléfono si hay una señal que se lo indica? Por lo general, el solicitante colombiano solo toma el teléfono si el entrevistador le hace señas indicándole que puede acercarse y hacerlo porque espera tener autorización para ejecutar cualquier acción dentro de la embajada, ya que esto demuestra el respeto que se tiene en este tipo de eventos. La sensibilidad intercultural en este caso permite entender la forma de actuar de cada persona, de acuerdo con los valores y creencias con las cuales fue formado. Un último ejemplo puede darse cuando el entrevistador se pregunta ¿por qué el solicitante dice que su ocupación es ser independiente, así no posea un trabajo estable? Este término no concuerda con el concepto que el entrevistador tiene acerca de lo que es ser un trabajador independiente. La sensibilidad intercultural, entonces, permite entender que los conceptos y las representaciones mentales varían de acuerdo con la cultura, incluso, si se habla el mismo idioma y reconoce, en efecto, el mundo a través de los ojos del otro.

Es así como los temas del diálogo intercultural se hacen notorios para el interés de la Lingüística Aplicada toda vez que se quieren buscar alternativas que facilitan comprender mejor las situaciones donde se hace uso de la lengua. Es preciso anotar que el lingüista aplicado está en la capacidad de encontrar alternativas que superen los conflictos que surgen en los encuentros comunicativos y culturales, en los que se busca que los interactuantes sean enlaces y mediadores capaces de conectar mundos diversos y divergentes. Por ello, es necesario analizar en profundidad estos hechos para que nos permitan sustentar el problema que buscamos resolver en la presente investigación. Para tal fin, a continuación, describimos el contexto donde se desarrolla la situación problemática.

Los funcionarios que participan en las entrevistas consulares adquieren el conocimiento del idioma como segunda lengua en el Foreign Service Institute (FSI) del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América, que ofrece cursos de lengua para fines específicos. Entre estos, el curso de español para diplomáticos que realizarán trabajos consulares en Colombia y otros países hispanohablantes. Dentro de sus objetivos está promover una experiencia sustancial, regional y lingüística, finura de liderazgo, capacidad de recuperación personal y resolución de problemas innovadores para el desarrollo de la carrera diplomática en el mundo globalizado del siglo XXI (tomado

del: Foreign Service Institute en <https://www.state.gov/m/fsi/index.htm>). El FSI está compuesto por cuatro escuelas y un centro, una de esas escuelas es el School of Languages Studies (SLS), el cual ofrece entrenamiento en más de 70 lenguas y se enfoca en alcanzar la competencia de la lengua, así como habilidades avanzadas de esta para así desenvolverse de manera efectiva en el exterior. El SLS provee entrenamientos en lengua y cultura para suplir las necesidades relacionadas con su labor. Aborda todos los aspectos de la capacitación lingüística, desde la instrucción en el aula y el aprendizaje a distancia hasta el aprendizaje, los servicios de consulta y evaluación (tomado del: Foreign Service Institute en <https://www.state.gov/m/fsi/index.htm>). Cabe anotar que, al analizar los textos e indagar con uno de los profesores del instituto, se comprueba la ausencia del componente intercultural en el curso de español. Los textos no integran temas ni actividades de carácter intercultural que fomenten la comprensión de la cultura del país donde los funcionarios irán a desempeñar su misión diplomática. Evidencia de lo anterior se puede encontrar en el marco metodológico con el método de recolección de datos de entrevista abierta y la rejilla de análisis aplicada a los textos presentados en este apartado.

Con esto en mente, se hace clara la necesidad de crear una guía que pueda dar pistas que sirvan al entrevistador para aproximarse a la cultura del entrevistado y que fomente una labor objetiva en el desarrollo de su oficio. Así, se propone la creación de una guía práctica desarrollar la sensibilidad intercultural en los funcionarios consulares a través de pautas que permitan una comunicación efectiva, en el marco de la entrevista consular.

2.1 Interrogante

Con la presentación de la situación problemática y el respaldo de estudios propuestos por expertos en el asunto que aquí nos compete, se plantea el siguiente interrogante:

¿Cuál sería una guía práctica digital en español que provea al funcionario consular herramientas que le permitan desarrollar su sensibilidad intercultural y consecuentemente una comunicación efectiva en el marco de la entrevista consular?

3. Justificación

La comunicación intercultural no tiene que ver solo con entender un conjunto de signos para comunicarse sino que también requiere la habilidad para mirar a través de los ojos y de la mente del otro. Es decir, y como lo expresan Byram y Fleming (1998), es ir más allá de las palabras en acción para activar el proceso de comprensión y asimilación de diversas prácticas sociales y culturales como vehículo de comunicación. Este proceso es una cualidad que posibilita al individuo para manejar, entender y apreciar las diferencias culturales. Lo anterior, explica la importancia de integrar la sensibilidad intercultural a los procesos de comunicación donde intervienen agentes culturales diferentes, ya que esto permite la toma de decisiones acertadas en el intercambio de significados y propicia la comprensión objetiva del mensaje.

En este contexto, la Sensibilidad Intercultural como la definen Chen y Starosta (2005), es un concepto dinámico y multidimensional que describe el deseo activo del individuo de motivarse a sí mismo para entender, apreciar y aceptar las diferencias entre culturas. Tal motivación emerge de la expectativa de resultados positivos de interacciones interculturales. Por tanto, la Sensibilidad Intercultural hace posible entender y apreciar las diferencias culturales, en aras de alcanzar un comportamiento apropiado y efectivo en la comunicación intercultural.

Desde esta perspectiva resulta la presente investigación, cuyo interés es dar razón de los encuentros y desencuentros interculturales que se ponen de manifiesto en el marco de la entrevista consular, en donde se observan vacíos en la comunicación que afectan dicha interacción. Este encuentro intercultural, caracterizado por el diálogo tipo pregunta y respuesta, constituyen relaciones de poder inherentes a esta forma de comunicación que pueden inhibir y conducir a que los interactuantes se perciban como son. Por ello, y desde nuestra óptica, se hace indispensable hallar la manera de crear una herramienta que colabore con los encuentros culturales que tienen lugar en este tipo de sucesos, en aras de lograr que tales encuentros puedan ser lo más transparentes posible. Así, vale la pena presentar la relevancia de este estudio y sus aportes en términos sociales, teóricos y prácticos.

Por diversas razones -turismo, trabajo, estudio- miles de personas reúnen sus recursos monetarios y se preparan de diversas maneras para solicitar permiso para cruzar las fronteras de los Estados Unidos. Este hecho supone realizar una entrevista formal ante un funcionario consular, encargado de tomar la crucial decisión con la cual el propósito de gran cantidad de personas, sus expectativas y esfuerzos quedarán reducidos a tal determinación. Si bien es cierto que la decisión del funcionario estará basada en la ley, el intercambio cultural producido en este encuentro necesariamente se ve impactado por el hecho de que los interactuantes poseen identidades diferentes y provienen de concepciones universales opuestas. Este mismo hecho hace que la interacción no solo sea cuestión de leyes escritas sino el reflejo –de manera natural– de las condiciones a las que está sujeto el ser humano por el hecho de poder comunicarse. La comunicación siempre estará acompañada de cargas conceptuales de diversa índole, de las que es imposible desprenderse en el momento de intercambiar ideas con el otro.

En este escenario, se da claridad al aporte que sugiere esta investigación. Desde lo social, hará una contribución importante, entendiendo que el contexto en el cual se desarrolla la entrevista consular está caracterizado por relaciones de poder hegemónicas. En este evento surgen prácticas que se distinguen por demostrar tensiones entre los participantes y que, por lo general, están cargadas de estrés, donde la percepción hacia la cultura dominante interfiere reduciendo la espontaneidad del agente entrevistado y afectando la claridad del mensaje que se desea transmitir. Por esto, el aporte es importante ya que se busca que en el encuentro de culturas se desarrolle una visión imparcial del otro, donde se pueda realizar una labor objetiva que permita alcanzar la meta de la entrevista con transparencia. Es aquí donde la integración de la sensibilidad intercultural da paso a una comunicación que establezca un puente entre identidades distintas y lograr una comunicación acertada y una actividad profesional impecable.

Desde lo teórico, esta investigación hace un aporte de conocimiento basado en conceptos que amplían el campo de la Lingüística Aplicada en materia de interculturalidad. La Lingüística Aplicada se interesa, dentro de su amplia gama de estudios, por analizar elementos discursivos que conduzcan a la solución de conflictos de comunicación, incluidos aquellos generados por la escasez de comprensión cultural. Es así como esta investigación amplía los estudios realizados sobre el comportamiento cultural de las

sociedades y nutre la importancia de la integración de la sensibilidad intercultural en los encuentros entre culturas heterogéneas, enmarcados en una situación particular como es la entrevista consular.

El aporte teórico de este trabajo también se hace notorio en el desarrollo de una visión crítica sobre la interculturalidad. Los estudios realizados por expertos en temas de colonialidad, modernidad y globalización colaboran con la exposición de una visión crítica en cuanto a la aceptación de la diferencia no solo en la situación particular de la entrevista consular sino, también, en la sociedad actual. Aquí se desarrolla la construcción de un pensamiento crítico apoyado en la diversidad que promueva la aceptación de la otredad, donde nuestras raíces indígenas sean aceptadas como fuente de nuestra historia sin la cual no estaríamos aquí; que la riqueza cultural de nuestra tierra pueda ser compartida a través de la aceptación del otro sin importar de dónde provenga, cuáles sean sus concepciones sobre el mundo o cuál sea su etnia, su raza, su religión o su color de piel. Como lo explica Bennett (2004), se trata de aceptar lo propio para poder aceptar la diferencia, crear una visión valorada en la diversidad y transformar la concepción que se tiene de lo diferente para lograr la construcción de una visión del mundo en conjunto.

Por otra parte, el valor práctico que tiene la presente investigación radica en el valioso aporte que hace en términos del desarrollo de un material que logra demostrar con ejemplos de situaciones reales, de las que se hicieron mención en la situación problemática y, adicionalmente, sugiere pautas específicas para situaciones reales de comportamiento cultural en un contexto determinado. Estos ejemplos promueven que el individuo reflexione sobre su experiencia acerca de la diferencia en los encuentros interculturales y logre percibir las cosas de la manera que son y no desde una percepción sesgada. A partir de esta reflexión, el entrevistador puede hallar la manera de integrar una sensibilidad intercultural que le permita tener encuentros que conduzcan a una comunicación acertada y logre desempeñar su función de manera objetiva. Con todo esto, se aporta a los estudios de la Lingüística Aplicada, dado que uno de sus objetivos es resolver los problemas de comunicación revelados en diferentes ámbitos, incluyendo encuentros culturales como la entrevista consular.

A continuación, presentamos los estudios que se tuvieron en cuenta como referente para el desarrollo de esta investigación sobre el manejo de la sensibilidad intercultural en el diseño de materiales de español como lengua extranjera (ELE).

3.1 Antecedentes

Para los antecedentes de esta investigación se tomaron como referencia trabajos que abordan la sensibilidad intercultural en el diseño de material de ELE y que reflexionan sobre la interculturalidad desde una visión crítica de la perspectiva *decolonial*.

En primer lugar, el trabajo de investigación realizado por Diana Carolina Ruiz Gama y Melissa Fernanda Naranjo Cetina, en 2017, sobre el manejo de la interculturalidad en el diseño de materiales, titulado “Propuesta metodológica para la activación de la sensibilidad intercultural en la clase de ELE desde una pedagogía del posmétodo”. En segundo lugar, el artículo titulado *Pedagogías decoloniales y la interculturalidad: perspectivas situadas*, 2016, proveniente de la tesis doctoral realizada por Adriana Arroyo Ortega y titulada *Narrativas de mujeres jóvenes afrodescendientes en torno a la subjetividad política*, del doctorado en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud de la alianza CINDE - Universidad de Manizales. También se ha tomado como referencia un artículo de una revista de investigación titulado *Evaluación de la sensibilidad Intercultural en alumnado de educación primaria escolarizado en aulas culturalmente diversas*, en 2009. Esta investigación fue realizada por Susan Sanhueza y María Cristina Cardona en la Universidad de Alicante, España.

El trabajo de maestría realizado por Ruiz y Naranjo (2017), propone el diseño de una guía metodológica que ofrezca estrategias para que el profesor de ELE logre orientar a sus estudiantes hacia la activación de la sensibilidad intercultural. Cabe anotar que el material presentado está formado por dos grandes dimensiones: la metodológica y la teórica. La primera, relacionada con la pedagogía del posmétodo y la ruta metodológica presentada por Jolly & Bolitho, y la segunda, relacionada con el resultado teórico, el cual se hace explícito en las macroestrategias de la guía metodológica. El marco teórico está organizado en tres grandes puntos: la diferencia cultural dentro del marco del desarrollo de la sensibilidad intercultural de Bennett, la situación posmétodo y la fundamentación teórica

de una guía didáctica. Para la creación del material, se estudió el concepto de macro y microestrategias desde la situación posmétodo por considerar que le da vigencia a la fundamentación del material y por hacerlo pertinente debido al momento que vive la educación. En su ruta metodológica estas autoras tuvieron en cuenta el marco dinámico utilizado por Jolly y Bolitho en (Tomlinson, 2011), que contiene seis etapas que se pueden seguir de manera no lineal. Estas etapas son: identificación, exploración de la necesidad, realización contextual y pedagógica, producción física, y uso y evaluación. En la primera etapa, se realizó una observación a la comunidad de profesores de ELE. Además, se hizo una revisión de los manuales para concluir tres posibles causas que afectan el tratamiento de la sensibilidad intercultural en el aula de ELE; estas están asociadas con la formación de profesores, los manuales y el currículo. En la segunda etapa, después de indagar con diversos recursos, se concluyó que la causa de no tratar la sensibilidad en el aula obedecía a la triangulación de factores ya mencionados –formación de profesores, manuales y currículo–, pero se tomó la decisión de centrarse únicamente en el factor de la formación docente. En la etapa de realización contextual, se concluye que sí es posible desarrollar el material en un contexto de inmersión multicultural. En la etapa de realización pedagógica, esta investigación se basa en el modelo de sensibilidad intercultural presentado por Bennett, el cual contiene seis etapas que se presentan y desarrollan en el marco teórico de la presente investigación. En cuanto a la producción física, se describen todos los elementos contemplados, haciendo énfasis en que los aspectos más importantes que se tendrán en consideración son el diseño y el formato. Así, se explican en detalle los elementos que se tuvieron presente en la creación del material, incluyendo la portada y especificando el contenido. En la última etapa, se somete el material a la evaluación de expertos y se refieren los descriptores que se tuvieron en cuenta para su evaluación.

Los resultados se evidencian en dos grandes dimensiones: la metodológica y la teórica. También se examinan los resultados de la evaluación del experto. En cuanto a la dimensión teórica del material, se establece que existen cinco macroestrategias que buscan brindar un marco orientador al profesor novel de ELE para activar su sensibilidad intercultural y las de sus estudiantes, que son como se muestra a continuación.

La primera, se orienta a crear e integrar comunidades de aprendizaje, es decir, trabajar en conjunto con colegas y otras instituciones para sistematizar experiencias

pedagógicas encaminadas a la activación de la sensibilidad intercultural. La segunda, se refiere a reflexionar sobre los factores personales, o sea, prestar atención a las actitudes y motivación con el fin de favorecer los procesos de aprendizaje del aula, la interacción y el diálogo con personas de otras culturas. La tercera, busca valorar positivamente la diferencia; particularmente, las diferencias culturales no deben percibirse como una cuestión de superioridad o de inferioridad entre las personas, pues la diferencia mal valorada es la que da origen a prejuicios y estereotipos que son, precisamente, los que se quieren transformar en el aula. La cuarta, se asocia con la idea de prepararse para los posibles malentendidos o, en su defecto, explicar al otro lo que se quiere decir con lo que se dice por medio de explicaciones o con el lenguaje no verbal para entenderse y minimizar así los desacuerdos, entendiendo que en la transmisión del mensaje, muchas veces, se interpreta algo diferente de lo que en realidad el interlocutor quiso decir. La quinta y última, apunta a favorecer el diálogo en las aulas, es decir, fomentar actividades comunicativas en el aula. Para todo ello, se propone la pedagogía liberadora de Paulo Freire y su postulado de la dialogicidad, mediante el cual se busca humanizar a través de una transformación que exige reflexión y acción, y se dan rupturas con dogmas aprendidos. Este tipo de trabajos colaborativos –enmarcados en el diálogo– pueden causar incomodidad en actitudes etnocéntricas arraigadas, entendidas en las etapas de negación, defensa y minimización.

Por otro lado, los resultados de la evaluación por parte del experto muestran que la guía era un elemento útil para el profesor de ELE; sin embargo, se resaltaron algunos aspectos para considerar, tales como: el riesgo de crear estereotipos a partir de los ejemplos dados en la guía y la importancia de describir con claridad los objetivos de esta. También se hizo énfasis en tener mucho cuidado con el trabajo de la sensibilidad intercultural puesto que hay elementos de orden ético que se deben atender en todo momento. La última evaluación que se hizo del material arrojó resultados positivos cumpliendo con todos los criterios mencionados en la rejilla, asignándole la mayor valoración. Lo que sugiere que los contenidos de la guía guardan coherencia con la propuesta pedagógica que se pretende desarrollar.

Las reflexiones finales aseveran que, en general, el material cumplía con los criterios mencionados en la investigación pero que debía contemplarse la posibilidad de crear una

guía digital. Precisamente, uno de los grandes aportes de esta investigación es la búsqueda de la activación de la sensibilidad intercultural como una de las dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural, con miras a facilitar encuentros interculturales exitosos en el aula, objetivo este que se logró con el diseño de macroestrategias presentadas bajo la pedagogía posmétodo en una guía diseñada para el profesor.

Con esta investigación se concluye que abordar la interculturalidad desde una pedagogía del posmétodo es adecuado puesto que permite flexibilidad en los abordajes y contenidos por parte de los involucrados. Además, busca reivindicar el papel de estos actores en cuanto al posmétodo, el de los profesores y la interculturalidad, así como el de las identidades culturales. También se pudo concluir que el propósito del material fue empoderar al profesor para que halle herramientas que le permitan mejorar sus prácticas en el aula y que el docente de ELE debe ser primero un aprendiz para luego convertirse en mediador. En esencia, el profesor intercultural debe tener un conjunto de actitudes, habilidades y destrezas que debe desarrollar a lo largo de su vida profesional. Las macroestrategias presentadas en esta investigación constituyen una guía para que el docente elabore sus propias estrategias de enseñanza, de acuerdo con las necesidades de sus estudiantes.

Esta investigación aporta al desarrollo de nuestro trabajo en términos metodológicos y conceptuales, ya que se enfoca en una estrategia de diseño de material que facilita el desarrollo de la sensibilidad intercultural. Estos aportes son significativos toda vez que nos permiten estar alerta en cuanto a la presentación de nuestra guía en lo que tiene que ver con las ejemplificaciones y las conceptualizaciones para no reforzar estereotipos y, así, no incluir información sesgada. También, vale la pena evaluar, a partir de la retroalimentación de los expertos al material diseñado, el manejo que se le da a la sensibilidad intercultural en relación con los elementos de orden ético que se deben mirar en todo momento. También aporta acerca de la importancia de establecer objetivos claros y cumplirlos en el desarrollo de la guía. Este trabajo nos sirve de guía en el diseño de nuestro material puesto que, aunque ambos están desarrollados en el marco de la Lingüística Aplicada, no abordan específicamente los contenidos lingüísticos y gramaticales de la lengua española porque están enfocados en transversalizar la interculturalidad sin orientarse a un nivel determinado. También es importante resaltar que esta investigación aporta algunas consideraciones sobre

los conceptos desarrollados por Milton Bennett, puesto que también se tuvieron en cuenta en el marco conceptual para desarrollar la sensibilidad intercultural en esta investigación.

En cuanto a la investigación realizada por Adriana Arroyo Ortega, el artículo que retomamos en esta investigación es extraído del libro *Interculturalidad y Educación desde el sur*, de la Universidad Politécnica Salesiana, en Ecuador, que como lo explica DiCaudo et al (2016), es una obra colectiva realizada por varios investigadores que se sitúan en una diversidad de contextos socioculturales y etnicopolíticos. Sus trayectorias académicas y colaborativas muestran las experiencias contemporáneas de la interculturalidad desde el Sur. Los textos presentados en este libro, incluyendo el que hemos escogido para el antecedente de nuestra investigación, presentan un fuerte contenido académico por abrir espacios de investigación para el abordaje de la relación entre interculturalidad y educación.

En su investigación, Arroyo (2016) expone que el interés primordial es reflexionar sobre cómo lograr que la interculturalidad deje de ser solo una reflexión teórica y comience a ser parte de la práctica y los espacios educativos; una práctica que no solo reconozca la colonización interna sino que también pueda trascenderla.

En esta investigación se plantean dos interrogantes clave: ¿Qué entendemos por interculturalidad? Y ¿Cómo construir relaciones interculturales desde una perspectiva y pedagogía decolonial en los procesos educativos? Para responderlos, la autora tiene en cuenta las consideraciones expuestas por Catherine Walsh en cuanto a la construcción de un pensamiento “otro” que se preocupa por construir perspectivas críticas de cuestionamiento y actuación frente a las condiciones de inequidad a las que son sometidos sujetos y colectividades en América Latina.

En este trabajo doctoral se dan nuevas miradas a las pedagogías y metodologías que pretenden cuestionar la colonización interna existente también desde lo epistemológico y metodológico para acercarse a una nueva construcción y transmisión del conocimiento, con miras a utilizar estos saberes en las luchas que buscan la transformación social y política del mundo. El artículo está dividido en tres grandes apartados de los que mencionaremos los puntos más importantes.

El primer apartado, *Pensamientos iniciales en aproximación a las pedagogías decoloniales*, resalta la manera como muchos investigadores en la era contemporánea han

reflexionado acerca de la modernidad/colonialidad. Sus aportes han suscitado el análisis de la decolonialidad que cuestiona las prácticas de nuestra sociedad y la manera de relacionarnos como latinoamericanos con el Norte o con Europa. Entonces, una de las reflexiones que surge es la manera como la tarea de *decolonización* sigue pendiente en las prácticas investigativas, educativas y políticas, que se evidencian en que la ciencia y la educación, toda vez que considera que solo hay una forma de construcción de conocimiento válida, que se limita al campo educativo y de transmisión y que lo que se encuentra por fuera de esta concepción se asume inferior. Así, las consideraciones en cuanto a lo pedagógico y lo metodológico tienen implicaciones en el relacionamiento social e inevitablemente implican la necesidad de reflexionar sobre las prácticas docentes y los efectos que tienen en diversos ámbitos. Además, se resalta la importancia de una pedagogía decolonial que proponga otras formas de reflexión educativa dentro y fuera del aula, que retomen los elementos de tradición oral de las comunidades para construir otras prácticas educativas y generar procesos emancipatorios.

Esta investigación igualmente explica cómo la interculturalidad busca desarrollar metodologías y epistemologías distintas con el deseo de formar una sociedad justa y equitativa por parte de los grupos dominados. La interculturalidad propone encuentros bajo la expectativa del respeto a la diferencia, una nueva forma de acercamiento a los actores sociales y sus realidades contextuales, identificando sus diversidades como sujetos, sus posibilidades de actuación y también la opacidad que los acompaña y a reflexionar sobre las estructuras racistas y sexistas en que estamos inmersos y las transformaciones que serían necesarias en la sociedad. Arroyo afirma que Walsh plantea un punto importante para resaltar en esta investigación en cuanto a que el contacto e intercambio cultural es la característica más conocida de la interculturalidad porque es el contacto que tiende a ser remitido en términos estrictamente étnicos pero esta va más allá, pues tiene que ver con “la relación, comunicación y aprendizajes permanentes entre personas, grupos, conocimientos, valores, tradiciones, lógicas y racionalidades distintas, orientadas a construir, generar y propiciar un respeto mutuo y un desarrollo pleno de las capacidades de los individuos y colectivos por encima de sus diferencias culturales y sociales”. Por tanto, esta práctica no solo involucra indígenas y afrodescendientes sino también debe incorporarse a las prácticas sociales contemporáneas. Este trabajo investigativo implica como uno de sus mayores

desafíos que la interculturalidad no se aborde solo como un asunto de tolerar al otro o a la diferencia ni tampoco entender las identidades... Lo que se busca es construir de manera colectiva espacios de encuentro, comunicación y diálogo intercultural que confronten el racismo y la desigualdad y puedan transformarlos.

Por último, tanto las pedagogías decoloniales como la interculturalidad generan prácticas educativas y sociales emancipatorias y se presentan para transformar los escenarios cotidianos existentes. Centrar la interculturalidad en los procesos pedagógicos supone dismantlar una gran cantidad de concepciones excluyentes y estereotipos sobre los que se han fundamentado las prácticas educativas. Por ejemplo, en esta investigación se ha evidenciado cómo en los jóvenes y niñas afrodescendientes se han inculcado ideales estereotipados de *blanquitud* o el famoso “*pelo malo*” que ha hecho que estas niñas quieran alisar sus cabellos y que el estándar de belleza implantado las obligue a rechazar su naturalidad y buscar otras alternativas que les permitan acercarse a estos falsos estándares. Así, integrar la interculturalidad en el aula supone interrogar todo este tipo de estereotipos de belleza que se han creado, fomentando el racismo y el desconocimiento mutuo. Así también, es necesario fortalecer el cuerpo docente y propiciar pedagogías decoloniales y hacer una revisión crítica del quehacer docente, con miras a crear nuevas experiencias de enseñanza y aprendizaje.

Este artículo concluye que es necesario reflexionar acerca de nuestra propia mirada sobre nosotros mismos. Que nuestras teorías y pedagogías están marcadas por nuestra posición y que desde ahí es posible generar investigaciones y prácticas pedagógicas *decolonizadas* e, igualmente, reflexionar sobre la epistemología-pedagogía racista, sexista que se sigue reproduciendo. También, invita a preguntarse por la universidad occidentalizada y las prácticas educativas que se aprenden en ella. Por tanto, es necesario pensar en construir cotidianamente pedagogías decoloniales interculturales en el aula y por fuera de ella. La interculturalidad y el pensamiento crítico que se construye desde la colonialidad proponen la creación de nuevas comunidades, capaces de ver el mundo desde otra perspectiva. En este sentido, tal enfoque pretende ser una alternativa al racismo epistémico y la colonialidad del ser, del saber y el poder. Así, las pedagogías *decoloniales* aportan un nuevo diálogo necesario para nuestras sociedades que es imperante fortalecer para transformarlas.

Este artículo de investigación doctoral hace un aporte clave a nuestra investigación puesto que apoya la tesis planteada bajo la mirada crítica de la *decolonialidad*. Afirma la importancia de crear nuevas prácticas por fuera del aula que obedezcan a un pensamiento otro, que no solo se interese por la aceptación de la diferencia sino que en realidad sea capaz de hacer transformaciones importantes en la estructura social, política, epistemológica y pedagógica de nuestra sociedad contemporánea.

En cuanto a la investigación realizada por Sanhueza y Cardona (2009), se enfatiza en cómo el desarrollo tecnológico, de la comunicación y del mercado han influenciado en las decisiones políticas de los estados transformando la vida de las personas. Además, destaca cómo la globalización, que ha generado olas de migración, ha sido un fenómeno clave para caracterizar, con mayor fuerza, la diversidad cultural en la experiencia humana. Este fenómeno ha iniciado un reto multicultural en muchas áreas, incluyendo el sector educativo, sector que se constituye en interés de la investigación que hemos retomado, entendiendo que en estos espacios de mezcla entre culturas e identidades se hace indispensable desarrollar habilidades que permitan lograr la competencia comunicativa intercultural.

Para iniciar, las autoras presentan dos modelos de sensibilidad intercultural, el de Bennett (1998) y el de Chen y Starosta (1996). El modelo de Chen y Starosta se sustenta en la multiculturalidad de forma interactiva. En él, se aprecia que la sensibilidad intercultural hace referencia a las capacidades para emitir respuestas emocionales positivas y controlar las emociones que pueden perjudicar el proceso comunicativo, de esta manera, se entiende que la competencia comunicativa intercultural comprende habilidades cognitivas, afectivas y conductuales. En el modelo de Bennett, por su parte, se sustenta en la diferencia y en la manera de cómo afrontarla a través de procesos de adaptación cultural. La mayoría de los estudios realizados en esta investigación, se adscriben fundamentalmente al modelo de Bennett. Después de realizar varios estudios con jóvenes de secundaria y universitarios, se pudo concluir que a pesar de que haya contacto con personas de diferentes culturas, la sensibilidad intercultural no se da de manera espontánea y natural. Teniendo en cuenta que la adquisición de actitudes positivas hacia la diferencia cultural se desarrolla en edades tempranas, las preguntas de investigación que se quieren resolver son: ¿Qué nivel de desarrollo de la sensibilidad intercultural poseen los alumnos de educación primaria

escolarizados en aulas culturalmente diversas y qué competencias son las más/menos desarrolladas? ¿Guarda este nivel alguna relación con sus características de edad, género y origen étnico?

Tomando como base los interrogantes mencionados, los objetivos de esta investigación son: adaptar y analizar las propiedades psicométricas de la Escala de Sensibilidad Intercultural de Chen y Starosta (2000) para su uso en educación primaria; examinar y comparar la sensibilidad intercultural que poseen los alumnos (españoles e inmigrantes) en situaciones de convivencia en aulas culturalmente diversas e identificar posibles diferencias étnicas, de edad y de género.

La metodología de esta investigación se basa en el enfoque metodológico cuantitativo, diseño no experimental tipo encuesta expuesto por Cardona (2002). Se utilizó un cuestionario para obtener respuestas de los grados segundo y tercero de primaria, en niños inmigrantes y españoles. Con el objetivo de examinar las propiedades psicométricas del instrumento se realizaron varios análisis, entre los que se encuentran: a) someter el cuestionario a evaluación de expertos; b) examinar la fiabilidad como consistencia interna obteniéndose un *alpha* de Cronbach= 74 para el total de la muestra (Alpha de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida); c) se analizó la validez del constructo; d) para el análisis factorial exploratorio se empleó como método de extracción el análisis de componentes principales. El instrumento se aplicó en horario de clases, se dio la opción de responderlo voluntariamente y de hacer preguntas, si era necesario; la respuesta del cuestionario se dio en aproximadamente treinta minutos.

Los resultados del análisis demostraron una respuesta emocional positiva hacia la relación intercultural. En general, el alumnado posee una sensibilidad cultural aceptable. El puntaje más bajo se dio en respuestas donde los alumnos dicen no entender a sus compañeros de otras culturas; esto muestra que las actitudes son menos favorables cuando hay que adoptar un rol más activo en la comunicación. Sin embargo, en algunos ítems de este tipo, los niños inmigrantes muestran mayor sensibilidad que los niños españoles. Por otra parte, las respuestas emocionales negativas son más bajas y estas reflejan una actitud de desacuerdo con respecto a las conductas menos deseadas en la interacción. En resumen, no hay diferencias significativamente negativas en la relación intercultural de este grupo, según lo muestran las estadísticas. En cuanto a la diferencia de género y origen étnico por

edad en sensibilidad intercultural, las mujeres muestran una actitud menos favorable que los hombres hacia las diferencias culturales, pero aceptan mejor las opiniones de sus compañeros de otras culturas. En relación con el origen étnico, se hallaron diferencias entre los españoles y los inmigrantes; estos últimos tienen una respuesta emocional positiva mayor a la de los españoles. Finalmente, se observó que alumnos de grado quinto consideraban que su cultura era superior a otras, pero no existía esta percepción entre el alumnado inmigrante y los españoles de otros cursos.

Las conclusiones de esta investigación sugieren que el instrumento utilizado para medir la respuesta emocional negativa y positiva en relación con la sensibilidad intercultural, es consistente. También se puede concluir que el instrumento es capaz de medir diferentes factores que permiten distinguir entre tipos de conductas favorables y desfavorables. Además, el instrumento es una buena alternativa sobre todo para alumnos de primaria. La homogeneidad en las respuestas del grupo se debe a que la mayoría ha vivido más de la mitad de su vida como inmigrante en España. En resumen, los resultados obtenidos indican que los alumnos poseen una buena sensibilidad y competencia intercultural y que es mayor en los inmigrantes que en los españoles. Por otro lado, se evidencia que cuanto más avanza la edad, más connotaciones negativas se van adquiriendo. No obstante, aunque hay alto grado de aceptación, está asociado con una actitud pasiva frente a la interacción, esto se podría explicar porque existe un pluralismo superficial. De igual forma, los resultados muestran que existen dificultades en el proceso comunicativo debido a las diferencias lingüísticas y que las respuestas negativas están asociadas con la dificultad para relacionarse con compañeros de culturas diferentes, por ejemplo, comunicarse con gestos.

Con todo lo anterior, se confirman los resultados de otras investigaciones que sugieren que una mayor experiencia con culturas favorece la sensibilidad intercultural. Esta investigación también deja la puerta abierta a futuras exploraciones que se podrían enfocar en comparar la sensibilidad intercultural entre alumnos de primaria y secundaria, estableciendo un perfil evolutivo, y desarrollar programas para educar la sensibilidad y competencia intercultural desde temprana edad. Finalmente, unas de las limitaciones de este estudio es adolecer de entrevistas y grupos de discusión para ahondar en las respuestas del instrumento.

Esta investigación es importante para el desarrollo de nuestro trabajo ya que, por medio del análisis realizado, se evidencia la necesidad de desarrollar la sensibilidad intercultural en los ámbitos donde existan relaciones con otras culturas, teniendo en cuenta que la sensibilidad intercultural no se da de manera natural ni espontánea en los seres humanos sino que esta debe ser desarrollada. Así, se comprueba la necesidad de cumplir con el objetivo de nuestra investigación que propone el diseño de una guía práctica que ayude con la sensibilidad intercultural en el desarrollo de la entrevista consular, entendida como un encuentro intercultural que exige la habilidad de entender diferentes culturas para lograr una comunicación acertada. También es clara la importancia de contar con la habilidad de la competencia comunicativa intercultural y, por ende, con la sensibilidad intercultural en cualquier ámbito multicultural. Por otro lado, con esta investigación se hace notorio que en edades tempranas se facilita el desarrollo de la sensibilidad intercultural, pero se entiende que se puede desarrollar en adultos y que no solo existe la posibilidad de hacerlo sino que es necesario para que exista una mayor tolerancia a la diferencia en el mundo globalizado de hoy. Con este trabajo, las autoras reafirman, como también lo hemos planteado en nuestra investigación, la importancia de desarrollar la sensibilidad intercultural en una sociedad caracterizada por los grupos migratorios y que se distingue por el avance tecnológico y la comunicación sin dejar de lado, por obvias razones, el fenómeno de la globalización, que *obliga* a compartir espacios con personas de diferentes culturas e identidades.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Diseñar una guía práctica, dirigida a los funcionarios consulares de la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá, que facilite la comunicación en el marco de la entrevista consular.

4.2 Objetivos específicos

- Establecer los principios teóricos que sustenten el desarrollo de la sensibilidad intercultural en los encuentros culturales.
- Identificar y analizar las situaciones diversas que enfrentan los funcionarios consulares en la entrevista consular desde la perspectiva de la sensibilidad intercultural.
- Proponer pautas que permitan solventar los inconvenientes presentados en la comunicación, en el momento de la entrevista consular.
- Crear un material digital que ofrezca a los funcionarios consulares una alternativa para conocer y solucionar situaciones de carácter intercultural propias de la entrevista consular.

5. Marco teórico

En este apartado se presentan los aspectos teóricos que sustentan el diseño de material que contribuye al desarrollo de la sensibilidad intercultural de los funcionarios consulares de la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá, en el marco de la entrevista consular. Con este propósito, se tienen en cuenta los conceptos de comunicación intercultural y la concepción de la otredad en los encuentros interculturales, la cual se manifiesta en diálogos y está valorada por la percepción cultural, bajo la mirada crítica de los conceptos de modernidad, *decolonialidad* y globalización. También se consideran las etapas de sensibilidad intercultural que se presentan en los estados del etnocentrismo al etnorelativismo, expuestas por Bennett y que obedecen a los lineamientos del diseño de materiales para la enseñanza de lenguas extranjeras. La siguiente gráfica ilustra los contenidos de este apartado.

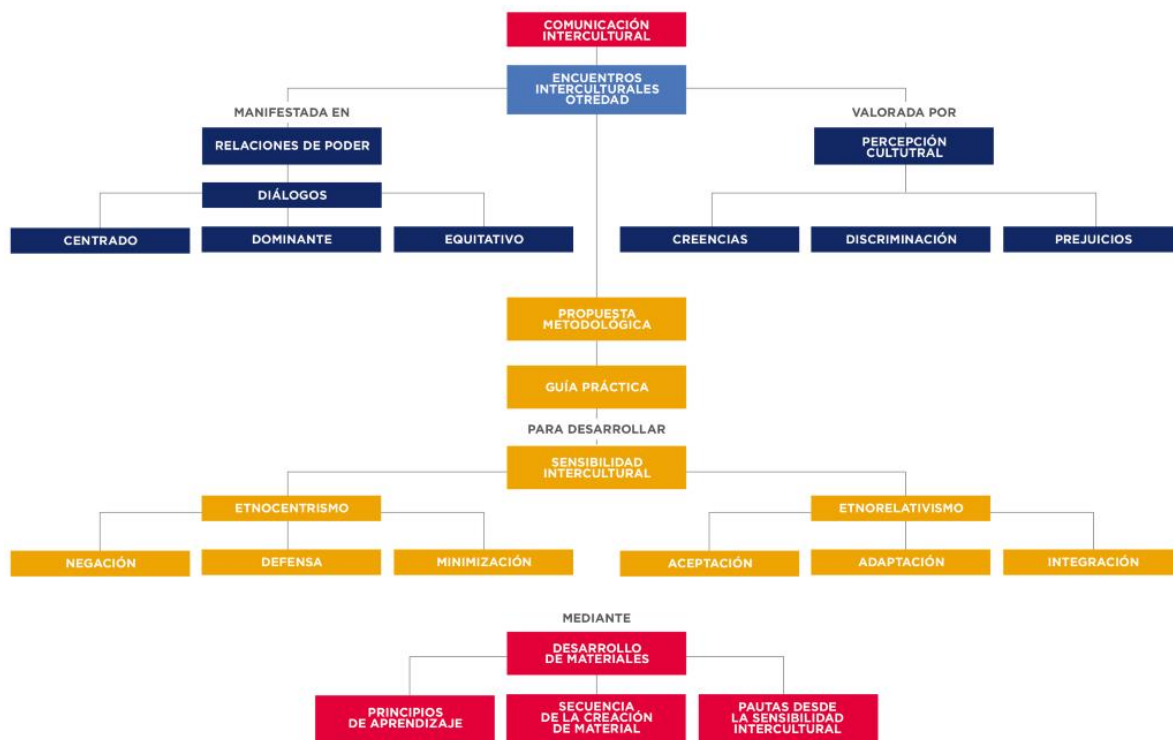


Gráfico 1 Contenido del marco teórico. Creación propia.

5.1 Una mirada crítica a la comunicación intercultural

La nueva era de globalización en la que vivimos y los eventos migratorios que experimenta el mundo entero en nuestros días, nos obligan, hoy más que nunca, a abordar el tema de la interculturalidad no solo en el ámbito académico sino también en el empresarial, político, económico y social. En tiempos pasados, se consideraba la globalización como la oportunidad para crear un mundo más equitativo y homogéneo pero la realidad nos muestra que la aceptación de la diversidad cultural se ha convertido en un reto cada vez más difícil de alcanzar. Ciertos eventos actuales como la interminable Guerra Santa, la migración de países del África occidental y subsahariana a países europeos y, por no ir muy lejos, el éxodo de miles de venezolanos a Colombia y a otros países de América Latina, ponen en evidencia la imperante necesidad de reflexionar sobre temas importantes como la aceptación de la otredad.

Así pues, el objetivo primordial de este trabajo es demostrar el interés de articular el pensamiento crítico sobre el “otro” enmarcado en el ejercicio profesional de la entrevista consular y los conceptos de modernidad, *decolonialidad* y globalización para, así, reflexionar sobre cómo construir sociedades con distintas formas de pensar y actuar. Además, se pretende angostar la brecha existente entre las culturas por medio de la claridad de conceptos hacia el otro y hacer más fluida la comunicación al lograr marcar líneas tenues de poder en el acto profesional de la entrevista consular. Entendiendo que, como lo expresa Van Dijk (2000)¹, la utilización discursiva del lenguaje no consiste solamente en una serie ordenada de palabras, cláusulas, oraciones y proposiciones sino también en secuencias de actos mutuamente relacionados en los que los usuarios del lenguaje exponen activamente los roles e identidades sociales y culturales en el momento de la interacción.

Es por esto que, al hablar de intercambio cultural en cualquier entorno, es fundamental hacer énfasis en el desarrollo de la sensibilidad intercultural. Más aún en el tratamiento de la entrevista consular donde intervienen no solo culturas heterogéneas sino poderes hegemónicos que ejercen su influencia tanto en el emisor como en el receptor en la situación de comunicación. De ahí que nos propongamos tener en cuenta los conceptos de modernidad, *decolonialidad* y globalización para luego ingresar al dominio de la sensibilidad intercultural.

Para empezar, la modernidad, en general, no se puede entender aislada de sus nexos con los legados coloniales y las diferencias étnico-raciales que ha generado el poder moderno o colonial en nuestro hemisferio. Para entender el término de *modernidad* es necesario aludir a lo presentado por Escobar 2003 (como se cita en Walsh 2006), cuando explica principalmente el tratamiento de la modernidad como fenómeno esencialmente intraeuropeo, y, por otro lado, la perspectiva general cuya dimensión es la dominación de otros fuera de ese centro. Para la visión eurocéntrica, la modernidad tiene sus orígenes en el siglo XVII en Francia, Alemania e Inglaterra, más exactamente en el siglo XVIII con la Revolución Industrial. Este concepto se forma en la idea de reducir todas las culturas y sociedades como manifestación de la historia y cultura europeas, donde no existe un “afuera”. Por el contrario, la modernidad desde la colonialidad se basa en hechos distintos como el descubrimiento de América y el desarrollo del sistema capitalista, es decir, la identificación de “otros” como dominantes fuera del centro europeo.

Así, al hablar de modernidad y colonialidad no implica hablar solo del pasado sino del presente, de un poder hegemónico global establecido desde la conquista que tiene que ver con el poder superior de “unos”, incluso, en el área del saber, considerando otros pueblos como primitivos, categorizándolos en función de su raza o color de piel. Como lo presenta Castro (2000), la modernidad ha estado fundamentada en ciertas prácticas disciplinarias que han gobernado el comportamiento, la lengua y la concepción del ser en el ciudadano latinoamericano. Estas disciplinas son las conocidas constituciones, los manuales de urbanidad y las gramáticas de la lengua González (como se citó en Castro, 2000). Estos escritos han establecido la lógica de lo que se denomina civilización y desarrollo al cumplir con determinados “requisitos” que nos convierten en ciudadanos, al comportarnos como exige la etiqueta y al hablar de manera “cultura” como está establecido por los eruditos del lenguaje. Todo lo que se encuentre fuera de su margen es considerado como bárbaro, inculto e incivilizado. Estos hechos, al compararse con la globalización, demuestran la transformación de la que ha sido objeto la sociedad en términos de relaciones sociales y sus ejes de poder, ya que la globalización encuentra su dominio en la persuasión que ejerce sobre el individuo utilizando los bienes materiales como el eje central de su maquinaria.

En la forma como lo explica Castro (2000), la globalización no necesita una instancia central que regule los mecanismos de control social. En la globalización, ya las instituciones como las fábricas o los colegios no regulan el tiempo y el cuerpo sino que la sujeción al sistema-mundo se realiza a través de productos irresistibles para el consumidor. En este ámbito, cada cual puede construir su propia identidad sin necesidad de oponerse al sistema ya que son esos productos los que le permiten al individuo construir su propia diferencia. Al contrario de reprimir la diferencia, como lo hacía la modernidad, este fenómeno las estimula y las produce. Entonces, se puede hablar de globalización cuando el Estado pierde la capacidad de controlar la vida social y material de las personas.

En efecto, es en la globalización donde se exagera la necesidad del ser intercultural, donde la perspectiva que se tiene del futuro se contemple como una visión renovada, donde no exista la raza ni la nacionalidad ni la etnia, en términos de aceptación y comprensión del otro. Por supuesto, el individuo no puede despojarse de toda su carga cultural y de todo lo que conforma su identidad, pero es en la interacción con la diferencia y la aceptación del otro donde se enriquecen los pueblos y donde se logra contribuir a la creación de un mundo

más homogéneo. La formación cultural propone el desarrollo de una sensibilidad que permita entender al “otro” como otro también humano e importante, lleno de valores y perteneciente a un mundo social igualitario.

Este marco no desvirtúa el ejercicio de esta investigación que tiene como objetivo reducir al máximo la brecha existente en el acercamiento entre culturas y la proximidad al otro desde una perspectiva de su reconocimiento. Como lo muestra el desarrollo de este trabajo en adelante, en el escenario de aproximación a otras culturas interactúan agentes opuestos en sexo, raza, color, edad, clase social, profesión, nacionalidad y hasta relaciones políticas que, en la mayoría de los casos, en complejas combinaciones de estos roles e identidades sociales y culturales se nota el reflejo de la lógica actual de los conceptos de multiculturalidad permeados por el del capitalismo y la modernidad. Estos conceptos sugieren la inexistencia de algunos grupos y hacen evidente el proceso de deshumanización que tristemente se refleja en el mundo actual, lo que ha generado la marginación del otro, de lo diferente, la no aceptación de la diferencia, pero con la osadía de llamarlo multicultural impidiendo, en muchas ocasiones, el intercambio de significados acertados en la comunicación.

En concordancia con lo anterior y de acuerdo con lo expuesto por Bennett en Hammer et al (2003), el interés de la propuesta de material aquí presentada está centrado en el desarrollo de la sensibilidad intercultural vista no solo como la habilidad de actuar y pensar de una manera acertada en términos de interculturalidad, sino que nos referimos a la habilidad de distinguir y experimentar las diferencias culturales pertinentes. También, como un concepto dinámico y multidimensional que describe el deseo activo del individuo para motivarse así mismo a entender, apreciar y aceptar las diferencias entre culturas, y tal motivación nace de lo que se espera se genere de interacciones interculturales positivas (Chen y Starosta, 2005).

Con el fin de introducir la siguiente parte de este marco teórico, presentamos a continuación otros elementos importantes presentes en la comunicación intercultural, que se deben tener en cuenta en el tratamiento de la sensibilidad intercultural, partiendo de la importancia de resaltar un pensamiento crítico, enfocado en el otro y cuyo propósito no es solo presentar perspectivas epistémicas distintas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural sino la creación de un pensamiento que colabore con la creación de una

sociedad diferente desde el ejercicio profesional que exige ver las cosas a través de los ojos del otro. Para esto, en el siguiente apartado, hemos considerado la comunicación intercultural dentro del proceso de socialización, la cual se manifiesta en interrelaciones culturales, relaciones de poder y percepción cultural.

5.2 Percepción cultural y estereotipos

El individuo interculturalmente sensible, no solo logra desarrollar destrezas que le permiten reconocer la otredad, también logra desmontar mitos, romper barreras, reconciliar las diferencias y contribuir para la formación de una sociedad más justa. En otras palabras, empieza a visibilizar las luchas en contra de lo colonial. Desde esta perspectiva se pueden analizar los efectos subyacentes en el intercambio cultural de la comunicación en la entrevista consular, tales como los vacíos de comunicación o malentendidos que pueden surgir en este evento.

En ese orden de ideas, se presenta la manera en que se articulan los conceptos sobre la percepción cultural como el proceso de atribución de significados al comportamiento de otros y a todo lo que poseemos, trayendo como consecuencia la valoración de la cultura a través del uso del lenguaje.

La comunicación intercultural se refiere a la comunicación que se da entre dos o más personas que pertenecen a culturas diferentes. Podemos pensar en dos personas de distinta nacionalidad que se comunican en el mismo idioma y por esta razón se entienden al hablar, es decir, llevan a cabo “el proceso indeterminado por el cual se desarrolla una relación mutuamente dependiente por medio del intercambio de símbolos”, en este caso, el idioma español (Chen y Starosta, 2005). Sin embargo, como lo afirman estos mismos autores, conocer el idioma de otra persona no nos garantiza entendernos debido a que cargamos con nuestra maleta cultural a cualquier hora y en cualquier lugar y es en la diferencia cultural donde potencialmente se dan los vacíos de comunicación y los desacuerdos.

De esta manera, el estudio de la comunicación intercultural que propone entender la influencia de la cultura en nuestras actitudes, creencias, y comportamientos para reducir malentendidos que resultan de la variación cultural (Chen y Starosta, 2005), también nos

propone que conceptos como la percepción cultural y los valores culturales son fundamentales en el éxito de la comunicación intercultural y harán parte del fundamento teórico que genere el contenido de las pautas que se expondrán en la guía práctica para solucionar, en alguna medida, nuestra preocupación en el momento de la comunicación en la entrevista consular.

De acuerdo con Guan (como se cita en Chen y Starosta, 2005) hay tres formas posibles en las que se da la comunicación intercultural. Estas formas se presentan en el diálogo que, como una de las manifestaciones de la comunicación, tiene la misma estructura de la entrevista en la que dos interactuantes toman turnos para hablar pero que, en este caso, los turnos son para preguntar y responder, y dependen de la intención de los interactuantes: diálogo centrado en uno mismo, diálogo dominante y diálogo equitativo.

En el diálogo centrado en uno mismo, los interactuantes usan los estándares de la propia cultura para juzgar e interactuar con el otro. Aquí, se ve con nitidez el etnocentrismo en las etapas de negación o defensa del Modelo de Desarrollo de la Sensibilidad Intercultural (de aquí en adelante DMIS por sus siglas en inglés) cuando la intención de los interactuantes no es buscar entender al otro en la diferencia. El diálogo se da dentro de la falta de conocimiento de la otra cultura y, por supuesto, siempre lleva a malentendidos sin solución.

En el diálogo dominante, uno de los interactuantes es consciente de los rasgos y diferencias culturales del otro, y usa este conocimiento como ventaja para tener control sobre este y lograr metas personales o institucionales. El autor, Guan (1995), ilustra esta interacción diciendo que este puede ser un problema de comunicación que sucede tanto a nivel personal como internacional. A nivel personal, dentro de una nación con problemas de patrones de género y dominación étnica, y a nivel internacional, como ha sucedido a muchas naciones, gracias a la colonización y a la imposición de culturas imperialistas. Esta clase de diálogo manifiesta que uno de los interactuantes se sitúa en el etnocentrismo en la etapa de la minimización del DMIS cuando habiendo una diferencia cultural, su intención reconoce y acepta las diferencias culturales, pero desafortunadamente las usa a su favor o en contra del otro.

En el diálogo equitativo, se representa una forma de comunicación intercultural situando a los interactuantes en el etnorelativismo, donde la comunicación se basa en la apreciación

y entendimiento mutuo de las diferencias y semejanzas culturales. Como lo señala Guan (1995), ambas partes hacen un esfuerzo de sinceridad y empatía para superar diferencias de manera bidireccional.

La percepción cultural y los valores culturales son dos conceptos fundamentales en la comunicación intercultural ya que individuos de distintas culturas percibirán e interpretarán los comportamientos de otros de diversas maneras, gracias a que la cultura tiene un mayor impacto en los procesos de percepción. Según Chen y Starosta (2005), la cultura no solamente provee el fundamento para el significado que asignamos a nuestras percepciones sino que también determina de qué manera decidimos exponernos a nosotros mismos y dirige nuestra atención hacia clases específicas de mensajes y eventos. Estos autores afirman que la influencia de la cultura en la percepción se refleja frecuentemente en el proceso de atribución que involucra la interpretación del significado del comportamiento de otros basados en nuestra experiencia pasada o historia. La cultura, de esta manera, provee un ambiente que nos permite desarrollar todos los significados que poseemos. Así, los individuos de distintas culturas percibirán e interpretarán el comportamiento de otros de diversas maneras.

En el proceso de percepción, el individuo transforma estímulos externos en experiencias significativas durante las etapas de selección, organización e interpretación en las que crea un marco perceptual de creencias que surge de la cultura pero que es de naturaleza subjetiva e indica que nuestra percepción puede ser parcial e inadecuada. Como consecuencia, nacen en el individuo estereotipos (creencias), prejuicios (valores asignados) y discriminación (promulgar acciones sesgadas).

5.2.1 Estereotipos. Los estereotipos son esas creencias sobre generalizadas o sobre simplificadas que usamos para categorizar un grupo de personas (Allport, como se cita en Chen y Starosta, 2005). Estas creencias relacionadas con la atribución de rasgos y costumbres se consideran injustificadas ya que van más allá de los hechos y normalmente no tienen bases, son enunciados exagerados relacionados con nuestras creencias de lo que un grupo de gente es o debe ser. Según Chen y Starosta (2005), podemos formar los estereotipos de tres maneras: 1) categorizando gente o cosas por la característica más obvia que ellos tienen, 2) aplicando un conjunto de características a todo un grupo de personas, 3)

dando el mismo trato a cada miembro de un grupo. De igual manera, los estereotipos pueden variar de acuerdo con diferentes dimensiones que ejemplificaremos con estereotipos acerca de los colombianos en el siguiente cuadro. (La información de los estereotipos en <https://matadornetwork.com/es/estereotipos-sobre-los-colombianos-cuya-verdad-no-podemos-negar/> y en <https://www.colombia.com/colombianos/noticias/sdi/150363/diez-estereotipos-colombianos-que-confunden-en-el-exterior>).

Tabla 1

Percepción cultural

Dimensión	Definición	Estereotipo, prejuicio o discriminación	Estereotipo formado a partir de:
Dirección	Percepción positiva/favorable o negativa/desfavorable.	Los colombianos son alegres. Los colombianos son impuntuales. En muchas ocasiones, un colombiano no se considera una persona seria por estos dos aspectos culturales.	Categorizar gente o cosas por la característica más obvia que ellos tienen.
Intensidad	Indica la fuerza de una creencia acerca de un grupo de gente.	Los colombianos son drogadictos o narcotraficantes. Muchos colombianos son discriminados en aeropuertos y embajadas.	Dar el mismo trato a cada miembro de un grupo.
Exactitud	Ya que no todos los estereotipos son falsos, estos pueden ser parcialmente verdaderos o parcialmente exactos.	Los colombianos no saben decir la verdad. Los colombianos no dejan la casa de sus padres pronto para ser independientes.	Categorizar gente o cosas por la característica más obvia que ellos tienen.
Contenido	De acuerdo con la especificidad del contenido.	Los colombianos son avispados. Los colombianos son desconfiados y viven alerta. Los colombianos sí tienen acento según la región de donde provienen.	Aplicar un conjunto de características a todo un grupo de personas

Fuente: elaboración propia

5.2.2 Prejuicio. El prejuicio se define como una actitud negativa hacia un grupo social o hacia una persona percibida como miembro de ese grupo. Tal actitud está basada en creencias erróneas o preconceptos y varía de acuerdo con la dimensión de la intensidad que

ha identificado cinco formas de prejuicio: abuso verbal, evasión física, discriminación, ataque físico y masacre (Chen y Starosta, 2005).

5.2.3 Discriminación. La discriminación, por su parte, es el componente comportamental del prejuicio, por lo tanto, su manifestación es externa. Se refiere a la negación de igualdad de oportunidades a miembros externos. Los científicos sociales han conceptualizado la discriminación tradicionalmente como el tratamiento desigual desfavorable a un sujeto o grupo, como consecuencia del prejuicio (Chen y Starosta, 2005).

Como quedó expuesto en el apartado anterior, la percepción cultural permite el desarrollo de un sistema de creencias compuesto por experiencias que el individuo ha seleccionado, organizado e interpretado. Los valores culturales le ayudan a establecer la manera como juzgar lo que está bien o mal, lo que es correcto o incorrecto, lo que es o debería ser e influyen en nuestro comportamiento en sociedad. Los valores también tienen una estrecha relación con la manera en la que nos comunicamos; tal relación la exponen Chen y Starosta (2005), quienes explican, primero, que en la mayoría de nuestros discursos y acciones reflejamos simbólicamente los valores insertados en nuestra mente que han sido aprendidos a través del proceso de socialización, y que los valores son normalmente expresados a través de comportamientos verbales y no verbales.

Por medio de las expresiones verbales el individuo o grupo resalta la importancia de valores específicos, y con las expresiones no verbales tiende a comunicar sus valores en rituales sociales. Así, por ejemplo, un comportamiento verbal sería cuando en Colombia respondemos a una pregunta absoluta con “Sí/no, señora” o “Sí/no, señor”, no estamos calificando a la persona en su estatus o edad, tampoco hacemos una relación jerárquica; simplemente, estamos contestando de la manera completa, respetuosa y simpática en la que hemos sido enseñados. En consecuencia, podemos responderle a un niño, a un joven, a un adulto, a un empleado de menor o mayor rango, sin hacer diferencia alguna. Por otro lado, un comportamiento no verbal sería cuando al saludar estrechamos la mano o damos un beso en la mejilla mostrando el grado de confianza, familiaridad o aceptación de la otra persona.

Segundo, la manera en la que el individuo o grupos se comunican está influenciada por los valores que él o ellos mantienen. Debido a que los valores determinan lo que es deseable o no, ellos indican e influyen en las preferencias que escogemos al seleccionar los canales y fuentes que simbolizan nuestro sistema de valores, es decir, la manera en la que el individuo o grupo decide actuar en el proceso de comunicación. Por ejemplo, el envío de flores para aniversarios, cumpleaños, funerales, etc. Que constituyen la expresión de un valor que expresa aprecio, simpatía, consideración, solidaridad o lealtad.

Habiendo aclarado que en los encuentros interculturales se manifiestan relaciones de poder a través del diálogo y que los individuos valoran esos encuentros a través de la percepción cultural, nos disponemos a profundizar en el campo de la sensibilidad intercultural que nos permitirá dilucidar acerca de cómo las personas se entienden unas con otras cuando portan experiencias culturales diferentes.

5.3 Sensibilidad intercultural

De acuerdo con lo anterior, es importante enfatizar en el concepto de sensibilidad intercultural, comprendido dentro de la Competencia Comunicativa Intercultural desde una perspectiva crítica, teniendo en cuenta la *decolonialidad* y la reconstrucción de seres del poder y saber, con condiciones extremadamente diferentes de existencia que aporten a la fabricación de sociedades distintas. Así, el propósito de adentrarnos en el terreno de la interacción consular está orientado, como lo propone Walsh (2003), a que la interculturalidad actúe como estrategia para guiar pensamientos y acciones para que haya cambios visibles en las luchas en contra de lo colonial, teniendo en cuenta su gente y sus prácticas sociales, epistémicas y políticas, haciendo énfasis en la creación de un mundo y sistemas distintos a los conocidos. Está claro que esta es una visión macro e idealista de una nueva sociedad; sin embargo, en nuestro ámbito, es en el ejercicio de nuestra práctica profesional donde tenemos la oportunidad de formar seres sensibles interculturalmente, permitiendo que hagan parte del proceso de engranaje donde actúan la Competencia Intercultural y la *decolonialidad* en una lucha continua por transformar la sociedad en la que se acepta al otro en una coexistencia pacífica. En palabras de Walsh (2004), donde se

cuestione la lógica instrumental del capitalismo caracterizado por la hegemonía cultural que niega ciertos grupos y los considera menos gente.

Por esto, hacemos énfasis en la denominada sensibilidad intercultural que permite no solo entender que existe otra cultura sino, además, tener la habilidad para actuar y pensar acertadamente frente a esta, aceptando la diversidad y la inclusión tanto de grupos marginados como de indígenas o afros, de distintas regiones del mundo. En otras palabras, tener la habilidad de enfrentar lo que implica la lucha en contra de lo colonial, de la deshumanización para así acercarse a la meta de construcción de sociedades más justas y de inclusión, aceptando la diferencia.

Por ello, al hablar de procesos de sensibilidad intercultural necesariamente se deben contemplar unas etapas en las que progresivamente se incrementa esta competencia, base fundamental para el desarrollo de la consciencia y las otras dimensiones que nos ocuparán posteriormente. Entendiendo que el conocimiento de una lengua extranjera implica abordar un conjunto de competencias de una manera integral donde se incluye la sensibilidad intercultural y que está orientado a adherirse al nuevo contexto social en el que nos encontramos inmersos caracterizado por el intercambio cultural al que nos obliga la globalización y los efectos migratorios alrededor del mundo, como ya hemos mencionado. Todos estos factores explican la razón por la cual es necesario aprender una lengua junto con su cultura, además de plantearnos nuevos conceptos sobre el “otro” y su manera de experimentar el mundo.

Es por esto que, en el ámbito de la Lingüística Aplicada, específicamente con lo que tiene que ver con la enseñanza de lenguas, es indispensable reflexionar de modo crítico sobre la sensibilidad intercultural que debería desarrollarse en aprendientes de otras lenguas y viajeros dispuestos a entrar en contacto con otras culturas. Así, se ratifica lo expresado por Rico (2005), cuando sugiere que una clase de lenguas no puede limitarse a la mera enseñanza y aprendizaje de estructuras lingüísticas, pues resultaría ineficiente si esta no se halla enmarcada en una competencia comunicativa mucho más amplia donde se incluiría la competencia comunicativa intercultural. El desarrollo de esta competencia proporciona en los usuarios del lenguaje la habilidad no solo de transmitir el mensaje de manera adecuada en cuanto al dominio lingüístico sino también el despertar de la conciencia para aceptar al otro sin cuestionar su identidad, permitiendo que las posiciones de poder no intervengan

haciendo mella en el intercambio cultural que se pretende sea diáfano. Estas competencias proveerán las características del escenario adecuado para desarrollar la comunicación exitosa, donde cada participante logrará emitir el mensaje acertadamente.

Así pues, nuestro interés es despertar la sensibilidad intercultural y evitar todo comportamiento naíf frente a otras culturas y combatir la geopolítica fragmentada que ha caracterizado los últimos tiempos. Partiendo de las instituciones entendidas como organismos constituidos por seres humanos, pretendemos desarrollar un proyecto que permita, al menos, despertar el interés por el entendimiento del otro, también humano, indistintamente de dónde provenga sin prejuicios ni conceptos inculcados ni fabricados por una sociedad marginal, que dé pie al desarrollo fluido de la comunicación entre entrevistador y entrevistado, donde la concepción de modernidad no permee el ejercicio de interacción entre culturas y el ejercicio profesional sea objetivo y transparente.

5.3.1 Etapas del proceso de sensibilización. Hablar de sensibilidad intercultural sugiere hablar de las etapas que experimenta un individuo en el acercamiento a otra cultura, situaciones sujetas al éxito y al fracaso, de acuerdo con la concepción propia y del otro. Según lo presentado por Bennett (2004), las personas experimentan un cambio notable en la calidad de su experiencia en la medida en que pasan del etnocentrismo al etnorelativismo. En su DMIS, Bennett sugiere seis etapas: negación, defensa, minimización, aceptación, adaptación e integración.

En el etnocentrismo la cultura propia aparece como centro de la realidad, las creencias y comportamientos recibidos por el individuo en el primer contacto con la otra cultura, no son cuestionables, se experimentan en «la forma en que son las cosas», evitando diferencias culturales. Por el contrario, en el etnorelativismo, la experiencia de las creencias propias y comportamiento se conciben tan solo como una organización de la realidad entre otras posibilidades viables, se indaga sobre las diferencias culturales. (Bennett, 2004, p.1).

El DMIS presentado por este autor define seis etapas, por las que, de modo lineal y progresivo, el individuo en su cosmovisión incrementa su sensibilidad construyendo el reconocimiento del otro, haciéndose evidente en el ejercicio de sus pensamientos y acciones.

No obstante, las etapas del modelo de Bennett no solo se concebirían linealmente, es decir, que el individuo va alcanzando y superando niveles en el desarrollo de su sensibilidad sino, más bien, el individuo según su encuentro circunstancial con la otra cultura experimenta aleatoriamente las distintas etapas, como se muestra en el siguiente diagrama. Es decir, que en algún momento puede negar la existencia de la otra cultura, pero en otro momento puede aceptar la importancia de esta sin haber pasado antes por las etapas de defensa y minimización, por ejemplo.



Gráfico 2 Experiencia de la diferencia, de acuerdo con el Modelo de Sensibilidad Intercultural de Bennett (1998). Creación propia.

A continuación, se presentan las características que definen cada una de las etapas y la forma en que Bennett y Paige (1993) sugieren que se aborden en la experiencia de la interculturalidad.

5.3.1.1 Negación. En esta etapa se manifiesta la inhabilidad para construir una diferencia cultural. La percepción que tiene el individuo se da a partir de su propia

experiencia y otras formas de percibir el mundo son imposibles debido a que se distinguen las otras culturas como menos avanzadas o inferiores. Esta inhabilidad se da porque la conciencia de la propia cultura es poca o nula.

En esta etapa, el individuo experimenta aislamiento y separación. El aislamiento en grupos homogéneos genera una oportunidad o una motivación para construir categorías relevantes que hagan notorias las diferencias culturales y se interpreten así. En la separación, una separación intencional de la diferencia cultural protege la visión del mundo de cambios y crea las condiciones de aislamiento. Dentro de la categoría cognitiva el individuo podría preguntarse “¿Cuál diferencia?” (Paige, 1993) y entrar en una ignorancia agresiva haciendo énfasis en lo que le es familiar. Desde la afectividad podría mostrarse benevolente superficialmente y decir “Viva y deje vivir” (Paige, 1993), pero potencialmente agresivo al sentirse presionado dentro del contacto intercultural llegando a pensar que “Con mi experiencia, yo puedo ser exitoso en cualquier cultura sin ningún esfuerzo” (Paige, 1993).

De este modo, la tarea para desarrollar la sensibilidad intercultural en la etapa de la negación es el reconocimiento de la existencia de la diferencia intercultural por medio de experiencias de diferencia en el individuo que lleven a cabo destrezas en las que el individuo logre la habilidad para reunir información apropiada acerca de la cultura, tenga la iniciativa para explorar aspectos de la cultura subjetiva, actúe con confianza, amabilidad y cooperación, y obtenga la habilidad de reconocer la diferencia (Bennet, 2004).

A nuestro entender, esta es precisamente la oportunidad para desarrollar la sensibilidad intercultural en el campo de la entrevista consular, en la etapa de negación, la cual puede estar dada en el instante en que las dos culturas se encuentran en un espacio frente a frente, donde el “uno” tiene la oportunidad de rendir sus preconceptos y fronteras conceptuales acerca del “otro” a fin de generar un espacio libre de exclusión, que brinde la ocasión para construir un mundo más justo y equitativo gobernado por la transparencia y la objetividad de las acciones. En esta etapa tanto en el entrevistador como en el entrevistado pueden surgir sentimientos de exclusión y prepotencia que interfieran en el desarrollo exitoso de la comunicación, fomentando una vez más el desgastante del comportamiento de marginación que propende a existir intencionalmente en los individuos que niegan la existencia de la diferencia. Sin embargo, en el proceso de acercamiento a la otra cultura tanto en el ejercicio

de la profesión como en la recepción del servicio, la meta del reconocimiento no se convierte en una utopía ni en el discurso repetido de los que defienden la otredad sino, por el contrario, es esta la oportunidad ideal para reducir la oquedad y producir espacios dignos que reconozcan las diferencias en un sentido positivo.

5.3.1.2 Defensa. En esta etapa se presenta cierta habilidad para reconocer la diferencia cultural, pero se hace a través de estereotipos y de una dualidad entre nosotros – ellos. Es decir, el reconocimiento se da a partir de una valoración negativa de la mayoría de las variaciones con la otra cultura (ellos), que será más negativa en la medida en que la diferencia sea más grande (con nosotros).

En la defensa, el individuo puede denigrar, sentir superioridad y experimentar defensa inversa. Al denigrar, la construcción de la diferencia cultural se hace aislada, se valora a los otros de manera negativa y así, se protege la propia visión del mundo del cambio. En el sentimiento de superioridad, la propia visión del mundo es protegida por la exageración de aspectos positivos, comparativamente con las otras culturas. Cualquier comentario neutral o positivo hecho acerca de otra cultura puede ser interpretado como un ataque. En la defensa inversa, el individuo tiende a malignizar o criticar su propia cultura mientras que ve la otra como superior.

En esta etapa, el individuo elabora mejores categorías cognitivas en la diferencia cultural. Sin embargo, la visión original del mundo está protegida por una integración pobre con esas nuevas categorías y desencadena una negación excluyente de igualdad de oportunidades. El individuo podría decir algo como “Desearía que estas personas pudieran hablar, así como nosotros lo hacemos” (Paige, 1993). Desde la afectividad, el individuo podría decir “Esta gente no valora la vida de la manera en que nosotros lo hacemos” (Paige, 1993), permaneciendo en una especie de estado de sitio en donde hay una defensa del privilegio y una defensa de la identidad. En consecuencia, resultaría una segregación en la misma cultura, acciones negativas y apoyo para conformar grupos de supremacía y odio (Paige, 1993).

Con lo anterior y para desarrollar la sensibilidad intercultural en la etapa de la defensa, la tarea es mitigar la polarización enfatizando en una “humanidad común” por medio de experiencias del individuo en la diferencia y enfrentando desafíos extremos por su

condición. Desarmar la defensa requiere el desarrollo de habilidades que fortalezcan la disciplina para mantener el control personal, manejar la ansiedad, y vigorizar la tolerancia y la paciencia (Bennett, 2004).

En ese orden de ideas, esta investigación supone el hecho de aplicar los factores de *decolonialidad* y aceptación hacia la otra cultura, pero sin desvirtuar el sentido de aprobación de la propia. Como ya se ha explicado, en esta etapa el individuo reconoce que existe otra cultura porque resalta sus características negativas o tiende a opacar su identidad, en aras de reconocer la nueva en la que se encuentra inmerso. Conviene subrayar que para mitigar este aspecto en el marco de la entrevista consular, es importante evitar concebir al otro bajo estereotipos, prejuicios o discriminación. Es decir, evitar hacer un contraste cultural que atribuya significados incorrectos del individuo o la situación. Para esto, se sugiere interesarse y tener curiosidad tanto por la propia cultura como la del otro, indagando, antes del encuentro cultural, sobre diversos aspectos culturales como la historia, geografía, colonización, etc. Y en el momento de la entrevista, haciendo preguntas que aclaren preconceptos o falsos valores asignados.

Por tanto, se trata de entender la diferencia del otro junto con la de los propios valores; la tolerancia de la diferencia no supone rechazar las raíces ni rechazar la propia identidad, no supone exaltar al otro para marginarse a sí mismo. No existe *decolonialidad* sin igualdad, se necesita entender que la diferencia existe porque la diversidad es característica fundamental del mundo que habitamos y sin la diferencia hablar de interculturalidad no tendría sentido.

5.3.1.3 Minimización. En esta etapa se reconocen y aceptan diferencias culturales de una manera superficial, se asume una similitud entre todas las personas y una comunalidad de valores básicos. Estas suposiciones son basadas desde la propia cultura, en términos etnocéntricos y causan dificultad cuando el individuo descubre que los otros no son como ellos. Así, en las categorías cognitivas elaboradas por el individuo, la visión del mundo está protegida al intentar incluir la diferencia en categorías superordinadas familiares. Ejemplos de esta etapa los da Paige (1993) en los que el individuo, ya sea desde un universalismo físico diría algo como: “En la medida en que todos son como nosotros, solo sé tú mismo” o “Los clientes difieren, seguro, pero cuando realmente los conoces son muy parecidos a

nosotros”, o desde un universalismo trascendente, haciendo énfasis en la comunalidad del ser humano como subordinado de un ser supernatural, diría algo como: “Todos somos hijos de Dios, así lo conozcamos o no”. La afectividad en esta etapa se manifiesta en un insistente modo de ser buena persona y “chévere”.

Con la intención de desarrollar las destrezas que superen la etapa de la minimización en la sensibilidad intercultural el individuo debe desarrollar autoconciencia cultural ampliando su conocimiento de cultura general, teniendo una mente abierta, conocer su propia cultura, tener habilidades de escucha, la habilidad para percibir al otro de manera precisa y mantener una postura de interacción libre de juzgamientos; el individuo debe desarrollar una autoconciencia de la propia cultura dentro de experiencias en la diferencia teniendo desafíos que serán moderados debido a su reciente apertura a la diferencia (Bennett 2004).

En el campo que nos compete, la minimización se podría visualizar como algo sorprendentemente positivo toda vez que lo que se espera del intercambio cultural, idealmente, es el reconocimiento de la otra cultura. El individuo a través de la ventana, en la entrevista consular, se percibe como un ser con semejanzas y las diferencias se evidencian como lógicas. Sin embargo, por ser este un reconocimiento todavía superficial que no se ha interiorizado, no deja de ser insuficiente en el desarrollo de la sensibilidad intercultural. El conocimiento de la otra cultura se convierte, entonces, en un instrumento indispensable en la construcción del carácter de individuos abiertos a la diferencia, dispuestos a percibir al otro de forma justa y sin prejuicios. Para que el reconocimiento del otro no se quede de manera superficial, el individuo debe conocer qué es cultura, raza, etnicidad, estereotipos y generalizaciones para que le permitan ir más allá y reconocer comportamientos no verbales y estilos de comunicación. Al desarrollar la sensibilidad intercultural en esta etapa, el entrevistador tiene la habilidad de interpretar la otra cultura de tal forma que le es posible actuar conforme a lo exigido por la normatividad que regula su oficio sin que los prejuicios intervengan en la toma de sus decisiones. Del mismo modo, el entrevistado es capaz de captar las decisiones de su interrogador como algo positivo dentro del marco de la legislación y no como el resultado del desconocimiento cultural, el cual trae como consecuencia la marginación y, como ya hemos mencionado, el resultado propio de la colonialidad.

Ahora pues, con esta última etapa, concluye la categorización que Bennett plantea con referencia al etnocentrismo. Estas tres etapas que se han desarrollado demuestran las características de un ser con una actitud mayormente intolerante y de rechazo por el resto de las culturas. Sin embargo, sin el deseo de caer en lo que criticamos, como jueces que apuntan con el índice al acusado esperando que el veredicto haga efectiva la irremediable sentencia, entendemos que como seres humanos diversos juzgamos según nuestros propios códigos culturales y con referencia a lo que percibimos y almacenamos cognitivamente desde la infancia. A este respecto Bennett (2004) explica que a partir de la experiencia de los eventos que se construyen a través de los patrones o de un juego de categorías que utilizamos para organizar nuestra percepción de los fenómenos, surge lo que él denomina como el constructivismo cognitivo. Al no tener nada en el juego de categorías de la otra cultura, mi único punto de referencia es mi cultura (característico del etnocentrismo), así, esa será la base con la que se perciban los eventos. Lo que asume el DMIS es que se puede ser más o menos sensitivo, es decir, desarrollar cierta complejidad cognitiva.

En virtud de lo anterior, nuestra insistencia se basa no en los juicios sino en la capacidad que tiene el ser humano, como lo expresa Hidalgo (s.f.), de realizar la inculturación, es decir, aprender de otras culturas de una forma consciente o inconsciente a través de la interacción con otros, haciendo evidente que lo que se entiende por cultura está vinculado a la forma de determinar el presupuesto de interculturalidad. Por esta razón, este tema es importante en el ámbito que nos compete, entendiendo que la formación cultural es indispensable en personal de consulados y embajadas por la trascendencia de su profesión y que, por tanto, en ese lugar privilegiado de poder entrar en contacto con distintas culturas, la meta primordial debe ser lograr la sensibilidad intercultural.

Por otra parte, las siguientes etapas que se explican a continuación tienen que ver con el etnorelativismo, o sea, con la aproximación que se insta a desenvolver a favor de alcanzar la sensibilidad intercultural.

5.3.1.4 Aceptación. Como se ha mencionado, según Bennett (2004), esta es la primera etapa en la que el individuo empieza a pensar en la noción de *etnorelativismo* en la que sus propios comportamientos y valores no son la única buena manera de ver el mundo. En este estado se reconoce y aprecia la diferencia cultural desde los comportamientos y valores, y

se aceptan las diferencias culturales, así no se gusten, como una alternativa de solución viable en la organización de la existencia humana.

El individuo desde la afectividad muestra una gran curiosidad por el otro y podría decir o pensar cosas como “Entre más culturas conozca, más comparaciones podré hacer” (Paige, 1993). “Siempre trato de estudiar acerca de una nueva cultura antes de ir allá” (Paige, 1993) o “Dónde puedo aprender más acerca de la cultura colombiana, mexicana, inglesa, francesa, etc. para ser efectivo en mi comunicación” (Paige, 1993). Por otro lado, en su construcción cognitiva, el individuo es capaz de elaborar categorías de diferenciación para entender otras culturas y la propia en términos de marcos generales, inicialmente de maneras tangibles (lengua, vestido, música, etc.) y, luego, en términos de sistemas de valores podría decir: “Cuantas más diferencias haya, mejor será la diferencia, y habrá más ideas creativas” (Paige, 1993). “Yo sé que la familia que me recibe y yo hemos tenido experiencias de vida muy diferentes, pero estamos aprendiendo a trabajar juntos” (Paige, 1993).

Con el propósito de desarrollar las destrezas que fortalezcan la etapa de la aceptación en la sensibilidad intercultural, el individuo debe refinar el análisis de los contrastes culturales ampliando el conocimiento específico de una cultura, teniendo flexibilidad cognitiva, conociendo otras culturas, teniendo conocimiento contextual, habilidad para respetar las creencias y valores de los otros, y ser tolerante de la ambigüedad. El individuo dentro de experiencias de diferencia con desafíos ya más bajos debe hacer uso apropiado de categorías generales culturales que estudien o describan un lenguaje o cultura particular que desde su perspectiva es general, no estructural, y objetiva y de categorías específicas culturales que estudien o describan un lenguaje o cultura particular en términos de sus elementos internos y su funcionamiento, más que en términos de cualquier esquema externo existente. También debe afrontar problemas de la relatividad cultural, distinguiéndolos de la relatividad ética o moral (Bennet, 2004).

Considerando esta etapa de aceptación se hace evidente la necesidad de desarrollar un material que logre un acercamiento hacia las otras culturas. Esto permitirá que se amplíe el juego de categorías y que se logre la habilidad para respetar las costumbres y valores de la otra cultura. Asimismo, se desarrollará una perspectiva más amplia y no se juzgará a partir de los propios conceptos sino que habrá un entendimiento del otro, se esclarecerá el

panorama y habrá un despertar hacia la nueva era en la que vivimos, donde se puede decir que existe la globalización dentro de un marco de respeto y aceptación por la diferencia.

En la etapa de la aceptación queda claro, entonces, que la sensibilidad intercultural es un valor complejo que se adquiere por medio del conocimiento de la otra cultura y que a través de este se puede tener una mente abierta, de aceptación, tolerancia y respeto frente a la diferencia. Este conocimiento también permite que el individuo logre ver la cultura subjetiva presente en las cosas que no percibimos a primera vista, sino que expresan todos los elementos constituyentes del interior del individuo, su psicología, su identidad, lo que lo define como ser único, su pensamiento y comportamiento diarios, más allá de las instituciones que ha creado (Bennett, 2004). Así, en la entrevista consular se analizan los valores gracias a que se han elaborado categorías para el contraste y la comparación cultural. La ignorancia no deja más que un ser esclavo, servil de los prejuicios y la discriminación en una sociedad marcada por la colonialidad y la modernidad; por esto, es importante conocer las creencias y ritos que constituyen la cultura del otro como el bautizo, el carnaval, fiestas religiosas y patrias, etc.

5.3.1.5 Adaptación. En la adaptación el individuo hace uso efectivo de la empatía, gracias al conocimiento de la otra cultura y de la cultura de los otros; puede hacer cambios intencionales de patrones de referencia para entender y hacerse entender a través de las fronteras culturales. En esta etapa, se manifiestan destrezas de comunicación que habilitan la comunicación intercultural ya sea a través de la adaptación por empatía o por pluralismo. Es decir, por empatía como la habilidad para cambiar conscientemente de perspectiva tomando elementos culturales alternativos de la visión del mundo y actuar de maneras culturalmente apropiadas en esas áreas o por pluralismo como la habilidad para interiorizar más de una visión del mundo y comportarse cambiando completamente dentro de diferentes patrones, sin hacer mayor esfuerzo consciente.

La estructura cognitiva en el individuo que pasa o está en esta etapa le permite conectar conocimiento y comportamientos de manera intencional y consciente, haciendo que las fronteras entre categorías se vuelvan más flexibles y permeables. El individuo podría decir algo como: “Yo sé que ellos están tratando fuertemente de adaptarse a mi estilo. Así que es justo que yo trate de encontrarlos a la mitad del camino” (Paige, 1993) o “Entre más

entendiendo esta cultura, mejor me vuelvo para hablar su lengua” (Paige, 1993). Desde la afectividad, el individuo se convierte en competente al enfrentar bajos desafíos en experiencias en la diferencia con otras culturas.

Con lo anterior, la tarea para reforzar la adaptación es desarrollar destrezas de cambio entre marcos de referencia que le permiten al individuo ser empático, tomar riesgos, solucionar problemas, manejar interacciones y ser flexible. En esta etapa el individuo podría decir algo como: “Para resolver esta disputa, necesito cambiar mi comportamiento para dar cuenta de la diferencia entre mi estatus y el de la contraparte de la otra cultura” (Paige, 1993) o “Puedo conservar mis valores y también comportarme de maneras culturalmente apropiadas” (Bennett, 2004).

Por todo lo anterior, en el marco de la entrevista consular, la adaptación se convierte en el estado óptimo de comportamiento tanto del entrevistador como del entrevistado. En esta etapa, las barreras de poder se desvanecen y la *decolonialidad* se manifiesta en la empatía intercultural y la flexibilidad, en aspectos como la apreciación del humor y las variaciones regionales dentro de la otra cultura y sin asumir aspectos del comportamiento cultural del otro como una falta de respeto. Se adopta una visión renovada del futuro donde se asumen posiciones igualitarias. Aquí no se percibe al otro como solariego ni como subordinado, por el contrario, aquí la interculturalidad pensada desde la *decolonialidad* apunta a la transformación de conceptos marginales arraigados en sistemas constituidos por el reconocimiento intercultural donde, como expresa Walsh (2004) cuando se refiere a la interculturalidad en América Latina, hay una visión y proyectos que hacen incidir pensamientos, voces, saberes, prácticas y poderes sociales *otros* con una forma *otra* de pensar y actuar con relación y en contra de la modernidad y la colonialidad.

La adaptación permite reconocer la necesidad existente de inclusión de la minoría, de concebirlo no como el grupo marginado que merece inclusión en un sistema creado solo para *unos* sino como parte esencial del existir y cohabitar de los pueblos de una misma tierra, basado en una visión renovada del *otro*. Cabe resaltar lo que presenta Castro (2000) cuando se refiere al fenómeno de “invención del otro” aduciendo no solo a la representación mental que un grupo de personas tiene del otro sino a esas representaciones construidas que ocultan la identidad preexistente, que dan pie a la creación de instituciones que incluyen solo a unos pocos y dejan por fuera lo que no encaja dentro de sus premisas

decadentes y marginales. En la etapa de adaptación, esas construcciones negativas de desigualdad y subordinación sobre el *otro* se derrumban, porque el individuo es capaz de hacer a un lado los prejuicios y en su lugar permitir que la empatía y el respeto sean las que gobiernen sus acciones, así, puede dar soluciones en lugar de crear conflictos y desarrollar la flexibilidad y la inclusión para construir sociedades más justas de forma consciente e inconsciente.

5.3.1.6 Integración. El individuo en la etapa de integración se inclina hacia la interpretación y valoración del comportamiento desde una amplia variedad de marcos de referencia culturales reconociendo que las visiones del mundo son construcciones colectivas y que la identidad para cualquier cultura particular es marginal y que por ella misma es una construcción de conciencia. En esta etapa, el individuo reúne habilidades para relacionarse con otra cultura como si fuera parte de esta y usualmente es capaz de moverse a través de esta cultura de una manera fluida debido a que hace una evaluación contextual y una marginalidad constructiva. La evaluación contextual es la habilidad de usar múltiples marcos de referencia culturales para la evaluación de fenómenos. La marginalidad constructiva es la aceptación de una identidad que no se basa principalmente en cualquier otra cultura, es la habilidad para facilitar un contacto constructivo entre culturas (para mí mismo o para otros) y la participación, en alguna medida, en un grupo de referencia marginal (Bennet, 2004).

En la estructura cognitiva de esta etapa, las categorías de la visión del mundo son vistas como “constructos” mantenidos por la autorreflexión consciente del individuo que edifica culturas y así mismo. El individuo podría decir algo como: “Me siento más a gusto cuando hago puentes entre las diferencias de las culturas que conozco” (Paige, 1993). Desde la afectividad el individuo se permite la confusión y la autenticidad diciéndose a sí mismo: “Mis destrezas para tomar decisiones mejoran manteniendo múltiples marcos de referencia” (Paige, 1993).

La tarea para desarrollar la sensibilidad intercultural en la etapa de la integración es resolver la identidad multicultural mediante el refuerzo de destrezas que permitan construir un sentido del humor culturalmente sensible, desarrollar la habilidad para crear nuevas categorías y ser flexible al desempeñar roles e identidad.

Con esta última etapa se concluye el modelo DMIS presentado por Bennett para desarrollar la sensibilidad intercultural. Se puede resumir que para ser efectivo en el contacto con otra cultura, el individuo debe tener interés en lograr desarrollar la sensibilidad intercultural de manera tal que pueda percibir las diferencias de modo positivo y que contribuya con sus pensamientos y acciones a la construcción de un mundo globalizado, coherente con los sucesos actuales que se evidencian en el mundo de hoy. Lograr la integración en la otra cultura significa haberse despojado de conceptos mediocres ancestrales y presentes que solo han logrado crear simas entre pueblos, razas, etnias y lenguas; que se han esmerado por levantar muros para marcar linderos de guerra y no de paz.

Engranando el contenido que enmarca este trabajo y sin ánimo de juzgar la actitud, creencias o comportamientos de los funcionarios consulares, sí creemos conveniente considerar estas formas en las que se manifiesta la comunicación intercultural y que, junto con las etapas del DMIS de Bennett (2003) y los conceptos de percepción cultural y valores culturales de Chen y Starosta (2005), nos guían a llevar un proceso dinámico, interactivo y responsable de la comunicación, en este caso, intercultural.

Con todo esto, se puede concluir que innumerables estudios se han centrado en tratar de explicar de diversas maneras el pensamiento y actitudes que subyacen en el desarrollo de los encuentros culturales. Ocurre que la visión que nos hemos esmerado en presentar en este trabajo va más allá del simple hecho de entender la mera circunstancia en que culturas opuestas se ven enfrentadas en un evento en el que están obligadas a participar. En este breve recorrido por los caminos de la *decolonialidad* nos hemos propuesto esclarecer, en cierta medida, la importancia de desmontar creencias arraigadas por siglos que han causado la aniquilación de pueblos, etnias y lenguas enteras que hoy se constituirían patrimonio y riquezas de la humanidad. Después de tener este entendimiento, entender al otro no se puede catalogar como un concepto pasajero imaginario formado por conceptos prestados o adquiridos de terceros. Entender al otro significa entender su historia, entender el camino recorrido del otro, entender su cultura, hacerse parte de su identidad.

Asimismo, comprender al otro permite entender las consecuencias que ha traído la modernidad en materia de procesos y administración de la diferencia. Las reflexiones aquí planteadas demuestran cómo la modernidad ha desarrollado una labor crucial en el

acercamiento intercultural, permitiendo que las relaciones entre diferentes culturas se vean afectadas por concepciones aprendidas, sesgadas en dirección a favorecer o exaltar ciertos grupos y relegar a otros. Lo más interesante es reconocer que no solo ha sido causa de crear juicios parcializados sino que ha fundamentado los conceptos de percepción y acercamiento hacia la otredad y ha sido el motor para la creación de conceptos institucionalizados que la mayoría, haciendo la venia, ha dado su aval y aún más lo ha constituido como el orden justo y natural de las cosas.

En este mismo sentido, se puede entender cómo la globalización ha desempeñado un papel de suma trascendencia en la forma en que se conciben las relaciones en el mundo de hoy, puesto que no solo ha afectado nuestros juicios de valor sino que nos ha obligado a enfrenar lo que han querido ocultar la modernidad y la colonialidad. La globalización es la muestra de una sociedad actual gobernada por la diferencia particular, marcada por nuevas modalidades de relaciones sociales donde la exaltación del individualismo permea las instituciones que por tiempos había creado la modernidad. Esta deflagración social invita a la construcción de la propia identidad, pero no rechaza el hecho de que el mundo se ha convertido en un campo multicultural donde las barreras de la distancia se han desvanecido y la accesibilidad a cualquier confín del planeta se ha hecho fácilmente alcanzable. Esto sugiere un cambio en la percepción de las relaciones sociales a través de la sensibilidad intercultural que obliga a aceptar que existe la diferencia y que la forma de relacionarnos con ella exige ser estudiada.

A continuación, presentamos las bases conceptuales para la creación del material que busca ofrecer pautas que aporten al desarrollo de la sensibilidad intercultural en los funcionarios consulares. Nuestra intención es crear un material acorde con los principios aquí establecidos para contribuir, en alguna medida, en la construcción de una sociedad distinta con un pensamiento crítico y reflexivo que permita crear cambios sustanciales en materia de inclusión y aportar al desarrollo de sociedades en realidad gobernadas por la justicia, el orden y la equidad.

5.4 Diseño de material

Como el objetivo de este trabajo es desarrollar una guía práctica que en términos de la Lingüística Aplicada facilite la formación integral en el aprendizaje de lenguas extranjeras, incluyendo la competencia comunicativa intercultural y el conocimiento lingüístico, en adelante presentamos los lineamientos y la justificación que se tendrán en cuenta para el desarrollo del material. Entendiendo que la Lingüística Aplicada se interesa no solo por el aprendizaje y enseñanza de las lenguas extranjeras sino también por una gran variedad de materias, incluyendo la resolución de problemas en el uso del lenguaje.

Tomlinson (2011), asevera de manera acertada que quienes aprenden una lengua necesitan tener acceso a un input comprensible y significativo para así adquirirlo de manera gradual. Para sustentar su hipótesis, Tomlinson presenta una serie de principios que se deberían tener en cuenta a la hora de diseñar material. En este proyecto, hemos tenido en consideración algunos de los principios que creemos más relevantes y que este autor propone para el desarrollo de nuestra guía. Lo anterior, teniendo en cuenta que las bases sobre las que se fundamenta este trabajo es el desarrollo de la sensibilidad intercultural que viene acompañado de una visión crítica sobre la modernidad, la colonialidad y la globalización, características de la sociedad en que estamos inmersos.

Antes de entrar en materia, es indispensable que se resuelva la inquietud de por qué un material didáctico para el desarrollo de la sensibilidad intercultural. Para recalcar su importancia, nos remitimos a Tomlinson (2010), cuando expresa que los materiales didácticos que se diseñen, cualquiera que sea su tipo, son recursos que facilitan los procesos de enseñanza y aprendizaje de la lengua. El autor afirma que es necesario que se tengan en cuenta aspectos esenciales en cuanto a su contenido, su forma física, el diseño interno, las actividades que se presenten y la organización del material en general. Aquí es donde conviene registrar algunos de sus principios para el desarrollo de materiales didácticos, teniendo en cuenta los principios de adquisición de la lengua:

El primer principio para la adquisición de la lengua establece que es conveniente que los usuarios se expongan un input rico, significativo y comprensible de la lengua en uso. Esto quiere decir que para que los usuarios tengan la habilidad de usar el lenguaje de manera efectiva, deben tener acceso a experiencias del lenguaje en diversas formas. Cada uno de

estos encuentros permitirá un conocimiento más profundo y facilitará su desarrollo en el momento de adquirirlo. Para esto, primero, es necesario asegurarse de que:

- los materiales contengan abundantes textos hablados y escritos, y que provean una amplia experiencia de la lengua que se utiliza para alcanzar resultados en una variedad de tipos de texto y géneros; en relación con los temas, eventos, lugares etc., que este pueda ser significativo para los usuarios a los que va dirigido el material.
- haya un uso de la lengua auténtica en el sentido de que representa la lengua que se usa normalmente.
- el input de la lengua esté contextualizado y
- los usuarios sean expuestos a suficientes muestras de la lengua auténtica para proveerles un *reciclaje* natural de aspectos y características de esta.

El segundo principio establece que para que los usuarios maximicen su exposición a la lengua en uso, deben ser persuadidos tanto afectiva como cognitivamente en su experiencia con la lengua. Si los usuarios no sienten que están experimentando la lengua con alguna emoción, sea esta positiva o negativa, que los motive o los persuada, es muy poco probable que puedan adquirirla. Para esto, los materiales deben:

- priorizar en el potencial para persuadir, es decir, dar prioridad al aspecto afectivo antes que al pedagógico establecido en el sílabo.
- asegurarse de que las actividades motiven a pensar a los estudiantes acerca de lo que están leyendo o escuchando y respondan de forma personal.
- asegurarse de que las actividades que inviten a pensar o despertar sentimientos en los usuarios en cualquier momento, usen la lengua meta para comunicarse

El tercer principio dice que los usuarios que logren alcanzar una afectividad positiva tendrán más probabilidades de alcanzar competencias comunicativas que aquellos que no logren esta afectividad. Por esto, los materiales deben:

- tener textos y tareas que sean interesantes, importantes y divertidas tanto como sea posible para ejercer una influencia positiva en los usuarios hacia la lengua y al proceso de aprendizaje
- establecer metas alcanzables que ayuden a elevar la autoestima de los usuarios cuando las alcancen.
- simular respuestas emotivas a través del uso de la música, literatura, arte, etc., haciendo uso de textos controversiales y estimulantes a través de la personalización y la invitación para articular sus sentimientos acerca del texto antes de pedirles que lo analicen.

El cuarto principio establece que los usuarios de una segunda lengua (L2) pueden beneficiarse del uso de recursos mentales que normalmente utilizan cuando adquieren y dominan su primera lengua (L1). Así, en la L1, los usuarios acuden a representaciones imaginarias de su discurso interior, de sus experiencias o sus propias interpretaciones. En la L2, por lo general, los usuarios se enfocan en la codificación y decodificación lingüística. La representación mental y el discurso interior son usados naturalmente en la L1. Por el contrario, en la L2 estas representaciones y el discurso interior solo se logran cuando hay un nivel muy avanzado. Para conseguir el uso de estas representaciones mentales, cuando se usa la lengua meta, es necesario que se facilite por medio de los docentes y los materiales. En este orden de ideas, los materiales deben:

- utilizar actividades en las cuales los usuarios puedan visualizar y usar su discurso interior antes o durante el empleo de textos hablados o escritos.
- realizar actividades en las que los usuarios puedan visibilizar o aplicar su discurso interior antes, durante o después de usar la lengua por ellos mismos.
- hacer uso de actividades que ayuden a los usuarios a hacer representaciones en su actividad mental durante una tarea y, después, tratar de hacer uso de estrategias mentales en una tarea similar.

El quinto principio dice que los usuarios del lenguaje pueden beneficiarse al identificar características sobresalientes del input. Si los usuarios logran identificar por sí mismos las

características del uso de la lengua, hay más probabilidades de que alcancen la adquisición de la misma. Para esto, los materiales deben considerar lo siguiente:

- Usar experiencias de acercamiento en las que los usuarios, primero que todo, sean persuadidos de holísticamente. Con este tipo de experiencias pueden aprender de forma implícita sin necesidad de enfocarse conscientemente en una sola característica de la lengua.
- En lugar de dirigir la atención de los usuarios hacia una característica particular de un texto y luego darles la información explícita acerca del uso, es mucho más productivo ayudarles a hacer descubrimientos por ellos mismos.

El sexto y último principio que utilizaremos para el diseño de nuestro material establece que los usuarios necesitan oportunidades para usar la lengua y para tratar de alcanzar propósitos comunicativos. Para esto, los materiales deben:

- proveer diversas oportunidades para que los usuarios produzcan la lengua, con miras a obtener resultados propuestos.
- asegurarse de que estas actividades de producción están diseñadas de tal forma que los usuarios están usando la lengua más que solo para practicar ciertas características de esta.
- diseñar actividades de producción que puedan ayudar a los usuarios a desarrollar sus habilidades para comunicarse de forma fluida, con exactitud, apropiada y efectivamente.
- asegurarse de que las actividades de producción están totalmente contextualizadas y de tal manera que los usuarios responden a estímulos auténticos (Ej.: un texto, una necesidad, un punto de vista, un evento), que tiene un destinatario específico y que en su mente tienen clara la intención de producción del mensaje.
- tratar de asegurarse de que las intenciones de la retroalimentación son construidas en actividades de producción y que, luego, son provistas por los propios usuarios.

Para el desarrollo de estos principios, es necesario conocer las necesidades y las metas que los usuarios desean alcanzar en el aprendizaje de una L2. Así los materiales deben ser

diseñados de tal forma que el docente pueda hacer uso de ellos como un recurso y no seguirlos como un guion (Tomlinson, 2011). Partiendo de esto, la intención del desarrollo de material que presentamos supone que los usuarios puedan hacer uso del material por sí mismos para enriquecer el conocimiento que tienen acerca de la lengua y, así, tengan un acercamiento a la cultura que, a fin de cuentas, es lo que les permitirá lograr sus objetivos en el cumplimiento de las funciones de su profesión.

5.4.1 Metodología de creación de materiales. En este apartado presentamos la secuencia que plantean Jolly & Bolitho en Tomlinson (2011) para la creación de materiales. Esta secuencia comprende seis etapas así:

Identificación: donde el propósito es identificar la necesidad del material en un contexto específico. En el caso de nuestro trabajo, se requiere un material que se acomode a los funcionarios consulares de la Embajada de Estados Unidos en Bogotá, en el contexto cultural colombiano.

Exploración: se decide de qué manera se elaborará el material para alcanzar los objetivos propuestos. Estos objetivos incluyen propósitos lingüísticos, funciones, habilidades y significados.

Realización contextual: en esta etapa es necesario, en primera medida, identificar las necesidades de los usuarios del material. También se tiene en cuenta el contexto, los materiales y el método que se inutilizará para solucionar las dificultades identificadas.

Realización pedagógica: donde se tienen en cuenta las actividades y los ejercicios que se van a implementar, además de las instrucciones para desarrollarlas.

Producción física: tiene en cuenta elementos físicos como el diseño, el tipo de material, las imágenes, los colores, etc.

Aplicación: donde se ponen a prueba los materiales de forma práctica para identificar su eficacia.

Evaluación: junto con la aplicación, esta fase permite sacar conclusiones para el mejoramiento del material e identificar sus puntos positivos y sus falencias.

5.4.2 Tratamiento de la sensibilidad intercultural en el diseño de materiales. Para Walsh (2000), la exploración de lo desconocido es un aspecto importante en la

interculturalidad ya que permite interrelacionar, comparar, contrastar, combinar, asociar e integrar concretamente distintos conocimientos, prácticas y formas de pensar y actuar. Esto, con miras a desarrollar un conocimiento sobre otras regiones y culturas, fomentar el reconocimiento de la diversidad cultural y reducir los estereotipos, percepciones negativas y desinformación sobre lo no conocido. Lo anterior, permite ver las semejanzas y diferencias entre el otro y lo propio que muchas veces es inconsciente. También deja introducir conocimientos y prácticas de otras partes del mundo con el objetivo de relacionar lo “otro” con lo propio.

En cuanto al diseño de materiales Walsh (2000), propone una serie de elementos que se deben tener en cuenta para su realización y que consideramos son importantes para el desarrollo de este trabajo. Las siguientes son las pautas que esta autora ofrece como punto de partida para tener en cuenta tanto para el diseño de materiales como para su evaluación:

En cuanto a las imágenes:

- El uso de estereotipos.
- El *Tokenismo*, que se refiere a la práctica de utilizar a un miembro de grupos discriminados para representar a todos los miembros de ese grupo, eliminando la necesidad de cuestionar asuntos de acceso, discriminación, racismo, sexismo, entre otros. Es necesario analizar hasta qué punto, en los materiales, se hace uso de imágenes actuales y reales que reflejen rasgos distintivos y apropiados de diversos grupos culturales en una variedad de roles y contextos. Por lo general, en los textos solo se muestran diferencias en cuanto al color de la piel o la vestimenta.
- La manera como se representan los roles de los miembros de diversos grupos. Por ejemplo, mujeres, indígenas y afrodescendientes en roles diversos y activos, y en posiciones de liderazgo fuera de la comunidad.
- En cuanto a la autoimagen, los colores que se utilizan para representar la belleza, la pulcritud, lo malo, lo feo. Si siempre se emplea el blanco para todo lo bueno y el negro para representar lo malo. Además, las imágenes apoyan la autoestima de los niños de cualquier etnia o grupo, bien sea rural o urbano.

En cuanto a texto y narración:

- El texto promueve los conocimientos saberes y prácticas locales y sobre los “otros”.

- Se intenta presentar y explicar discriminación pobreza, marginación, etc., como elementos de una sociedad injusta o se aceptan estos problemas como inevitables. De qué modo, el texto rompe estos estereotipos y prejuicios e intenta ampliar la comprensión sobre tales temas.
- Qué importancia se le da al género y a las diferencias culturales, si es posible presentar el mismo texto con hombres o con mujeres, con personas de raza negra o blanca. Cómo se representan los individuos en los distintos grupos culturales, si hay un grupo que tiene más autenticidad que otro.
- Cómo se representan las relaciones individuales y colectivas de género y entre diversos grupos culturales. Si se manifiestan ejemplos de solidaridad y apoyo. Quiénes toman las decisiones y hacen liderazgo. Cómo se presentan las relaciones familiares. De qué forma el texto busca un equilibrio entre la unidad necesaria para una sociedad y la diversidad cultural en el ámbito individual y colectivo.
- Hasta qué punto se muestran ciertos grupos en los mismos contextos. Por ejemplo, negro en barrios marginales, y se les aplican siempre los mismos valores y costumbres.
- Se utiliza un vocabulario cargado de estereotipos, generalizaciones o insultos, tales como primitivo, indio, salvaje, etc.

5.4.3 Diseño de una guía didáctica. Para Aguilar (2012), la guía didáctica se convierte en pieza clave en el proceso de aprendizaje autónomo, porque aproxima al alumno al material de estudio, potenciando sus bondades y compensando las limitaciones de los textos. Las guías son una herramienta esencial para potenciar el conocimiento de una lengua puesto que apoyan, orientan, conducen y muestran un camino a seguir, dependiendo del objetivo que se tenga en el momento del diseño de la guía. Esta constituye un instrumento fundamental para apoyar el desarrollo del usuario y su objetivo es recoger todas las orientaciones necesarias que le permitan a él integrar los elementos didácticos para el estudio de la materia en particular.

Como el propósito de esta investigación es la creación de un material didáctico, en este caso, de una guía dirigida a los funcionarios consulares, se tendrán en cuenta los aspectos que a continuación citamos:

- La guía didáctica es una herramienta que facilita el acceso práctico a los usuarios a la información relacionada con una temática específica.
- En virtud de lo anterior, esta guía brinda recursos didácticos, ejemplos, comentarios y consideraciones a tener en cuenta en el momento de enseñar en el aula de clase.

También se tendrán en cuenta las funciones facilitadoras que brinda una guía como recurso didáctico:

- La guía didáctica es motivadora, ya que despierta el interés por el tema y acompaña al usuario en su proceso de aprendizaje.
- Facilita la comprensión y activación de los conocimientos una vez que propone metas claras que orientan al lector, organiza y estructura la información y sugiere técnicas, ejemplos contextualizados y pautas en un esfuerzo por atender múltiples variables.
- Orienta y promueve el diálogo, una vez que fomenta la capacidad de organización y estudio sistemático del lector y ofrece sugerencias oportunas para enriquecer el conocimiento de manera independiente.
- Contribuye a la función evaluadora en la que el usuario reflexiona constantemente sobre su propio conocimiento.

Para la elaboración de una guía didáctica, Aguilar (2012) indica aspectos pedagógicos que no se deben obviar ya que fundamentan y dan claridad al diseñador en el desarrollo de la guía. El fin debe apuntar a lo que se pretende, estimar qué se espera del usuario que la va a utilizar. La estructura tiene en cuenta aspectos de manejo de espacios, la forma de presentar el contenido, la cantidad de información que se puede brindar, la manera de dar instrucciones y el manejo visual. El modo en que se desarrolle la guía y los contenidos que se incluyan deben estar acordes con el nivel de lengua de los usuarios y se debe tener en cuenta el contexto donde se desenvuelve dicho usuario. La contextualización se refiere a que la guía no debe estar alejada de la realidad del usuario; es importante que el contenido esté contextualizado en situaciones locales, regionales o particulares. La duración y extensión dependen del tipo de objetivo trazado y el número de usuarios. Por último, la evaluación permite dar cuenta de los logros, los errores que se pueden evitar y plantearse una manera de superarlos. Esta misma autora enumera los puntos que constituyen la

estructura de una guía, y se tomarán como referente –en la construcción de esta propuesta– aquellos que se consideren consecuentes con el desarrollo del material digital:

1. Datos informativos.
2. Índice.
3. Introducción.
4. Objetivos generales.
5. Contenidos.
6. Bibliografía.
7. Orientaciones específicas para el desarrollo de cada unidad.
8. Soluciones a los ejercicios de reflexión y de autoevaluación.
9. Glosario.
10. Anexos.
11. Evaluaciones.

Por todo lo anterior y de acuerdo con Aguilar (2014), la guía didáctica es una herramienta valiosa que complementa y dinamiza el conocimiento que el usuario tiene de la materia; con la utilización de situaciones contextualizadas y pautas para enfrentar cada situación, propicia un ambiente de diálogo para ofrecer al usuario diversas posibilidades que mejoren la comprensión y el enriquecimiento de su conocimiento.

En resumen, todos los conceptos aquí planteados permitirán la toma de decisiones en cuanto al diseño del material que hemos planeado presentar desde el inicio de esta investigación. Nuestro propósito, como se ha hecho evidente, es diseñar un material que cumpla con los objetivos presentados y satisfaga las necesidades de los usuarios y, a la vez, contribuya con el desarrollo de la sensibilidad intercultural para la reconstrucción de sociedades justas y abiertas a la diversidad cultural que enfrenta el mundo actual.

De acuerdo con lo anterior, tuvimos en cuenta que el contenido del material que presentamos fuera consecuente con los lineamientos que presenta Jolly & Bolitho (como se cita en Tomlinson, 2011) y Walsh (2010) y que, además, respondiera a las necesidades de los usuarios. De esta manera, en el diseño de material, guía didáctica, sugerido por Aguilar (2012), que presentamos, se han tomado ejemplos de la vida real para ofrecer un input rico, comprensible y significativo para el usuario. Se eligieron una variedad de imágenes y textos

que relacionan diversidad de temas, eventos y lugares que representan la cultura colombiana para que el funcionario tenga la oportunidad de relacionarlos en el momento de la entrevista consular. Se presentan videos e imágenes emotivas, divertidas y se hacen preguntas de reflexión que invitan a pensar y despertar sentimientos en los usuarios. Se han presentado imágenes de situaciones reales para favorecer la representación mental del input que les permitan desarrollarlo posteriormente en el contexto de la entrevista. Todas las situaciones se han contextualizado para favorecer la comprensión y aplicación de las pautas en el ejercicio de su oficio consular. Con el fin de que los usuarios hagan descubrimientos por sí mismos, tuvimos en cuenta el contexto y diferentes situaciones que a menudo se presentan en la entrevista consular. De esta forma, los usuarios pueden crear por sí mismos relaciones entre su conocimiento lingüístico y los aspectos culturales de la lengua meta, ya que este material busca proveer herramientas para que los usuarios logren comunicarse de forma apropiada y efectiva en la entrevista consular.

6. Marco metodológico

Dado que la presente investigación tiene como objetivo la creación de un artefacto útil para dar solución a una problemática en un contexto particular, esta se constituye en una investigación de tipo cualitativo. Es necesario tener en cuenta que la investigación cualitativa permite indagar un problema en grupos humanos y se desarrolla en ambientes naturales, donde el investigador tiene la oportunidad de observar e interpretar los fenómenos para darles sentido y buscar soluciones a las problemáticas presentadas, sin pretender controlar o medir variables previamente determinadas.

En la presente sección exponemos los conceptos y elementos relacionados con el diseño metodológico de la propuesta. Se describirán los elementos teóricos, prácticos y aplicados que hacen parte de esta investigación y, finalmente, se describirán las etapas en las que se desarrolló el estudio. La siguiente gráfica ilustra los contenidos del presente apartado.

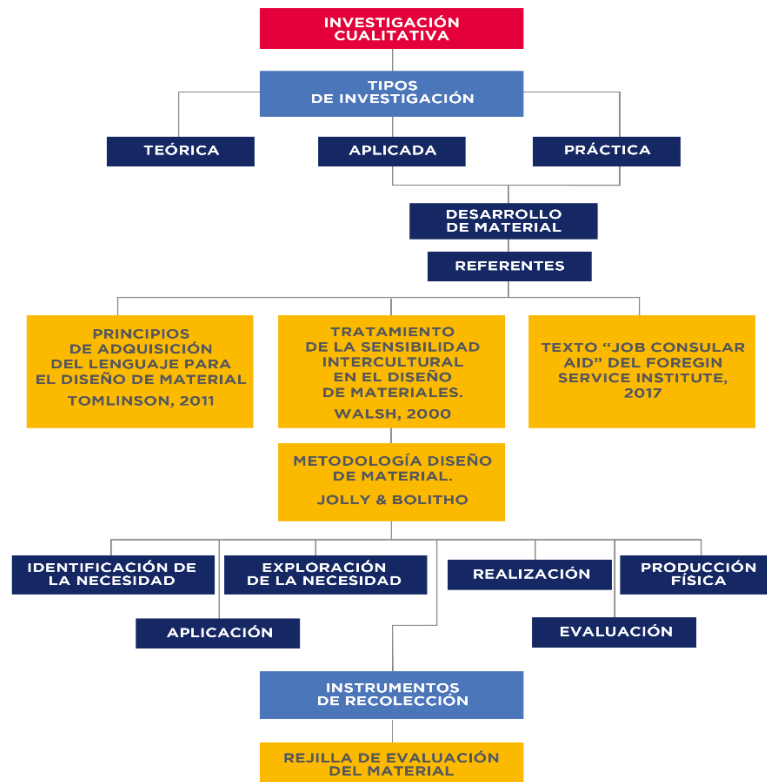


Gráfico 3 Contenido del marco metodológico. Creación propia.

En este trabajo, se han seguido corrientes teóricas fundamentales que han guiado el estudio y que indudablemente están atadas al contexto donde se desarrolla la presente investigación. Esto, brinda la posibilidad de abrirse a perspectivas encaminadas a crear cambios y a tomar acciones coherentes que permitan aclarar el camino que se pretende construir. Por esto, vale la pena mencionar lo que expresa Creswell (1994), cuando afirma que la investigación cualitativa es un proceso interrogativo de comprensión basado en distintas tradiciones metodológicas de indagación que exploran un problema social o humano. La investigación cualitativa también plantea la posibilidad de seguir una o unas suposiciones filosóficas que guían el estudio que, además, abre la puerta a sobreponer una perspectiva propensa dirigida a crear cambios y tomar acciones.

Por lo anterior, se puede afirmar que en la investigación cualitativa han de tenerse en cuenta los fundamentos teóricos que sustentan el progreso de la misma y que conducen al

desarrollo del objetivo que se pretende abordar. Asimismo, esta teoría requiere ser aplicada en un contexto particular y que esté orientada a solventar la problemática evidenciada. Por último, estos dos aspectos permiten crear de manera práctica un elemento que contribuya a solucionar la problemática presentada y que evidencie el avance de la investigación, más allá de los constructos teóricos. La siguiente gráfica explica la manera en que se articulan la teoría, la aplicación y la práctica en la investigación cualitativa.



Gráfico 4 Articulación de la teoría, aplicación y práctica en la investigación cualitativa. Creación propia.

En ese orden de ideas, para trabajar en una investigación de tipo cualitativo, en primer lugar, se requiere tener en cuenta los fundamentos teóricos sobre los cuales se ha establecido el estudio. En esta investigación se han considerado los planteamientos presentados por Walsh (2004), y Castro (2000), al respecto de la aceptación a la diferencia y el reconocimiento de un pensamiento otro, los cuales intervienen de manera fundamental

en la sensibilidad intercultural, necesaria en individuos que experimentan contextos multiculturales, en este caso, los funcionarios consulares, quienes desarrollan su trabajo diario en el contexto intercultural de la entrevista consular.

En segundo lugar, es necesario aplicar la teoría analizada que dará solución a la problemática en el contexto presentado. En el contexto de la entrevista consular, estos constructos teóricos requieren ser aplicados de tal forma que permitan tanto indagar y explorar la problemática como brindarle una solución. A este respecto, Seliger y Shahomy (1997), afirman que la investigación en segunda lengua cubre una gran variedad y tópicos, que van desde la construcción de modelos teóricos que explican la adquisición de una segunda lengua, hasta la investigación de esas aplicaciones de esos constructos teóricos lingüísticos en contextos reales de adquisición de lengua, y hasta el uso práctico de los hallazgos teóricos y aplicados en metodologías de enseñanza y aprendizaje de lenguas. En la aplicación se busca obtener información indirecta de los funcionarios consulares que participan en la entrevista consular, donde se tienen en cuenta sus inquietudes, percepciones, y experiencias para conocer así cuáles son las pautas que verdaderamente promueven el desarrollo de la sensibilidad intercultural. Al analizar y comprender estos datos es posible examinar objetivamente las distintas formas de interacción que se dan entre los agentes participantes, en el contexto de la entrevista consular, explorando las formas diversas de percepción y valoración, y determinando los rasgos que evidencien que se pueden integrar pautas que desarrollen una sensibilidad intercultural que le permita al funcionario tener encuentros que conduzcan a una comunicación acertada y logre desempeñar su función de manera objetiva.

Por último, esta aplicación redundará en la creación de un artefacto que permita dar solución al problema expuesto. De esta manera, este trabajo también se establece como una investigación práctica puesto que se evidencia en la creación de una propuesta de material que brinde pautas específicas para la población en particular, en este caso, la creación de una guía didáctica que aporte para resolver los problemas de comunicación intercultural existentes en el marco de la entrevista consular. La investigación práctica pone su atención en extraer las contribuciones que desde la teoría y la aplicación son la base para la elaboración de un material que brinde pautas específicas para situaciones reales de comportamiento cultural en un contexto determinado.

Además de lograr la relación entre la teoría, la aplicación y la práctica de la investigación cualitativa, es necesario atender a lo que presenta Hernández (2006), en cuanto a una serie de principios que hacen parte de este tipo de investigación, de los cuales hemos tomado los que creemos ayudan a estructurar nuestra propuesta:

1. La teoría es un marco de referencia.
2. Se parte de lo particular a lo general, es decir, de los datos a la teoría.
3. El investigador reconoce que sus propios valores y creencias son parte del estudio; es cercano, próximo y se involucra.
4. El planteamiento del problema es abierto, libre y flexible.
5. La recolección de los datos está orientada a facilitar un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas.
6. Al analizar los datos se comprenden las personas y sus contextos, y estos adquieren credibilidad, confirmación, valoración y transferencia.

6.1 Recolección de datos

En este apartado se expondrán solamente aquellos instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos del presente trabajo. Para esta investigación se utiliza una rejilla de evaluación para que los expertos valoren el diseño y contenidos de la guía didáctica diseñada.

Esta evaluación por medio de expertos permitirá recolectar los datos necesarios para mejorar el material que conduzca a dar solución a los problemas de comunicación evidenciados en la entrevista consular.

A continuación, se presenta la ruta metodológica tenida en cuenta para el desarrollo del material diseñado en el presente trabajo.

6.2 Ruta metodológica para el desarrollo de materiales en la enseñanza de lenguas

Para la elaboración de la guía práctica, se siguieron los planteamientos de Jolly y Bolitho, como se citó en Tomlinson (2011) y como se referenciaron en el marco teórico. Estos autores plantean siete etapas que a continuación retomamos para describir las acciones que se llevaron a cabo en cada una de ellas, orientadas a atender la necesidad en particular interés de esta investigación.

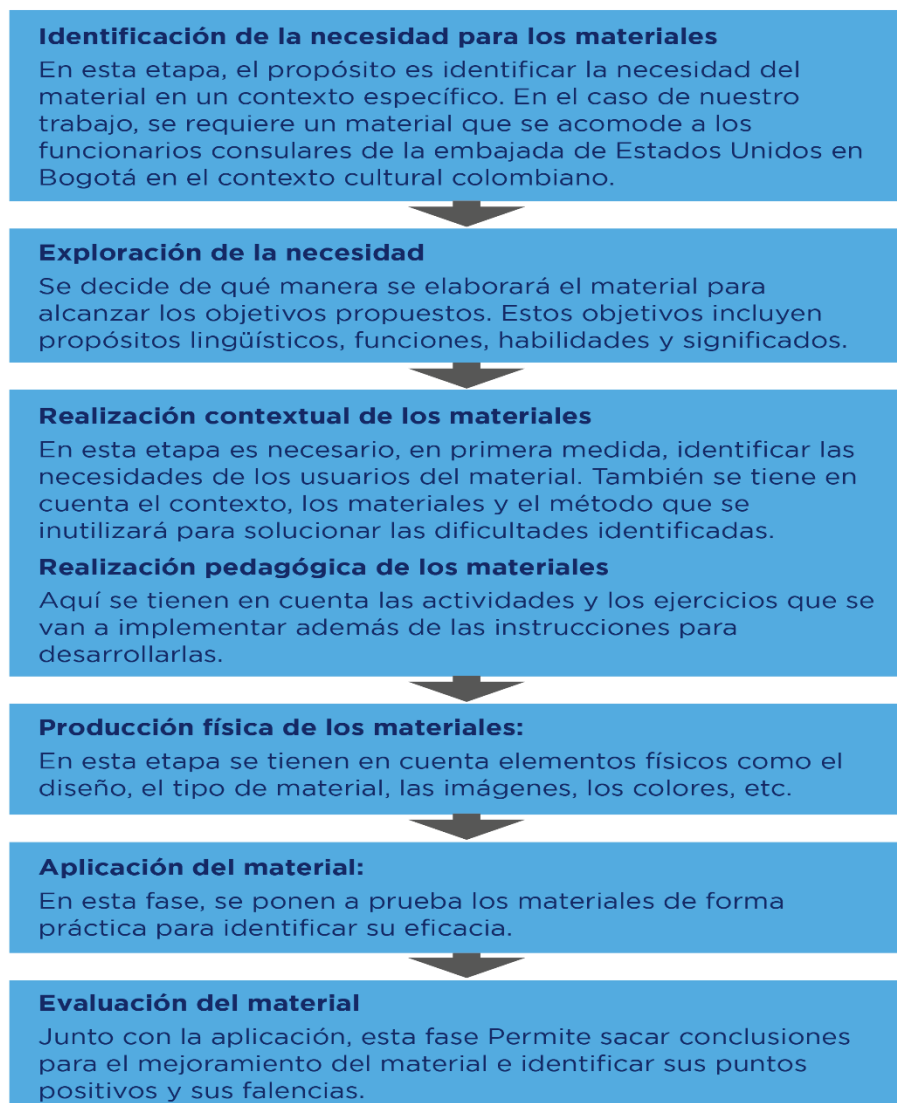


Gráfico 5 Gráfica de las etapas para el desarrollo de materiales por Jolly y Bolitho, 2011. Creación propia.

En este apartado detallamos las acciones llevadas a cabo en cada una de las etapas en la realización de nuestra investigación y que dieron respuesta a la pregunta de investigación formulada.

6.2.1 Identificación de la necesidad. Como estudiantes de la maestría en Lingüística aplicada de ELE de la Pontificia Universidad Javeriana, identificamos a partir de la

observación informal de una de las investigadoras en su lugar de trabajo, la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá, una necesidad de reducir al máximo los vacíos en la comunicación en el marco de la entrevista consular con las personas que aplican para obtener la visa estadounidense.

En primer lugar, se hizo una identificación preliminar partiendo de la observación y experiencia que, por más de cuatro años, tuvo una de las investigadoras que trabaja en la Sección Consular de la embajada, cada vez que alguno de los funcionarios consulares se acercaba para preguntarle o aclarar dudas de comprensión con respecto al significado de respuestas que, en forma de palabras, expresiones o gestos, daban los entrevistados en la entrevista consular.

Además de esto, se pudo realizar un ejercicio de observación abierta, hecha por una de las investigadoras que trabaja en la Sección Consular. Tal observación, se realizó en un ejercicio simulado dentro de la embajada donde participaron tanto los funcionarios consulares norteamericanos como los colombianos. Los funcionarios norteamericanos desempeñaron el papel de entrevistadores y los colombianos el de entrevistados. Esta observación permitió obtener datos sobre las inquietudes, percepciones y experiencias de los funcionarios en el encuentro cultural.

A continuación, se hace la descripción de la actividad:

1. Se dio el rol de funcionarios consulares a los funcionarios norteamericanos y el rol de solicitantes de visa a los funcionarios colombianos.
2. Al rol de funcionarios norteamericanos se les repartió información de la entrevista que harían con un número de entrevista. Al rol de solicitantes de visa se les repartió un tipo de proceso consular que fuera a realizar, que también correspondía a un número de entrevista.
3. Este simulacro se hizo en las mismas ventanillas en las que se hacen las entrevistas normalmente. De esta manera, cada funcionario estaba en una ventanilla y cada cinco ventanillas había un coordinador para tomar los puntos de la retroalimentación de cada entrevista. Los puntos se hicieron en cuanto a competencia lingüística y cultural y de servicio al cliente.

4. Durante el desarrollo de la actividad, los funcionarios colombianos (solicitantes de visa) rotaban por todas las ventanillas y daban los puntos de retroalimentación a los coordinadores.
5. Al final del ejercicio, se le dio a cada funcionario colombiano la retroalimentación de uno de los funcionarios norteamericanos para que le explicara los puntos a mejorar.

En segundo lugar, los funcionarios consulares expresaron la necesidad de obtener mayor información sobre la cultura colombiana, ya que en la realización de la entrevista se evidenciaban dificultades para comprender la totalidad del mensaje. Además, durante su entrenamiento en el Foreign Service Institute (FSI), no incluían estos aspectos relacionados con el aprendizaje de la cultura, lo cual también fue evidenciado en los textos.

En tercer lugar, se realizó una entrevista a una supervisora del centro de español del FSI. Se indagó sobre los objetivos del currículo de español y el tratamiento e importancia que se le da al componente cultural en los contenidos del programa y, por ende, en el aula. La entrevista se realizó por vía telefónica, ya que el instituto está ubicado en la ciudad de Washington D.C., en Los Estados Unidos. La supervisora del centro afirmó que el componente intercultural no se trataba en el aula, de acuerdo con los contenidos del programa. El tratamiento que se da corresponde a las inquietudes que los alumnos expresan en el momento de la clase, lo que hace que el tratamiento del componente intercultural sea escaso e insuficiente para desarrollar esta habilidad en los aprendientes.

En tercer lugar, gracias al conocimiento adquirido a partir de los contenidos teóricos y discusiones que habíamos tenido en las asignaturas cursadas en la maestría de Lingüística Aplicada en ELE, se hizo evidente que lo percibido sí constituía un problema de comunicación intercultural en tanto que desde este conocimiento y con la experiencia como docentes de lengua extranjera se hizo evidente que en la enseñanza –y aprendizaje de un idioma– se debe integrar información sobre la cultura para enseñarlos de manera contextualizada. Por ejemplo, la música por medio de los géneros musicales de sus cantantes famosos, la literatura citando títulos o artículos de sus escritores representativos; y así, sucesivamente, se aprenden aspectos culturales de arte, baile, gastronomía, etc. Pero,

que a pesar de que esta información cultural es valiosa, no es suficiente y útil en lo que se refiere al cara a cara de la comunicación intercultural.

Con respecto a este fenómeno, Bennett (2004) afirma que cuando los individuos se refieren a una cultura y piensan acerca de esta en términos de arte, literatura, teatro, música o baile, están pensando en sistemas sociales, económicos, políticos y lingüísticos; y estos aspectos se inscriben dentro del conocimiento de la *cultura objetiva* de un grupo de personas o país. Tales conocimientos son los que se incluyen en cursos de historia o en estudios de áreas específicas. Por otra parte, existen otros conocimientos acerca de la cultura que son más valiosos y útiles, y se refieren a características psicológicas como el pensamiento y comportamiento diario que definen un grupo de gente. Este conocimiento de la *cultura subjetiva* que sería más valioso y útil en encuentros interculturales lo define el autor como los patrones de creencias, comportamientos y valores aprendidos y compartidos que identifican a grupos de gente que interactúa entre sí. En lo que respecta a la sensibilidad intercultural, la cultura subjetiva se concibe como un conocimiento fundamental para lograr la integración del individuo en la otra cultura. Esto supone un desplazamiento del etnocentrismo, donde solo se conocen aspectos de la cultura objetiva, al etnorelativismo donde el individuo ha logrado obtener un conocimiento más profundo de la cultura, es decir, conocer la cultura subjetiva, que le permite lograr dicha integración.

En cuarto lugar, se buscó información acerca de los antecedentes académicos, más específicamente acerca del aprendizaje de español de los funcionarios para conocer su nivel de competencia. Los funcionarios consulares son profesionales con posgrado, que han aprendido español como segunda lengua en el Foreign Service Institute en Estados Unidos.

Con respecto a esto, se indagó por el ambiente pedagógico en el que los oficiales consulares aprenden español como segunda lengua en el Foreign Service Institute. No se tuvo acceso al programa de español que tiene este instituto, pero sí a los textos que usan para enseñar español. De esta manera, se hizo un análisis al texto guía con el fin de identificar la forma como se desarrolla la competencia intercultural. A continuación, se describe el análisis del libro y sus resultados.

Para este análisis, tomamos el modelo para evaluar el componente cultural de un material. Dicho examen se basó únicamente en identificar si los componentes se incluyen o no en los textos. Este modelo, diseñado por Ezeiza (2006), reúne los criterios que analizan el tratamiento que dispensan los materiales con referencia a este componente, teniendo en cuenta el contexto social y cultural, los textos como artefactos culturales y los aspectos sociales y culturales de la competencia comunicativa.

Tabla 2

Análisis del contexto social y cultural en los textos del curso de español del FSI

El contexto social y cultural		
Componente cultural	Se evidencia	No se evidencia
Tratamiento que obedece a cuestiones relacionadas con el carácter, actitudes, motivación, valores, creencias y estilos personales de los aprendientes.		No. El contenido del material no presenta actividades ni contenidos que brinden la oportunidad de desarrollar aspectos personales de los aprendientes. El enfoque del material es estructuralista y está encaminado a desarrollar la habilidad lingüística por encima de los aspectos personales de los aprendientes.
Interrelación entre las culturas de origen y la cultura de la lengua meta.		No. Los contenidos están enfocados en el rol del norteamericano en las diferentes embajadas, pero no se da tratamiento al aspecto cultural de los países de habla hispana.
Representaciones culturales en los elementos gráficos y visuales.		No. La mayoría de las imágenes y elementos gráficos están basados en la cultura norteamericana y en el rol del norteamericano en las embajadas, y no se incluyen imágenes que evidencien las culturas de otros países.
Vínculos directos y/o referenciales con esferas sociales en las que los alumnos se desenvuelven o se pretende que puedan desenvolverse.		No. Las actividades y contenidos no desarrollan aspectos sociales de los países de habla hispana en los que potencialmente podría desenvolverse el aprendiente. La esfera social que se describe tiene que ver con el ambiente de las embajadas de Estados Unidos en diversos países.
Conciencia de sí mismo.		No se evidencia la conciencia del aprendiente como ser intercultural que debe desarrollar cierto comportamiento que lo compromete como mediador intercultural. El

	interés del texto está encaminado a desarrollar la responsabilidad como diplomático y su necesidad de poseer la habilidad lingüística para lograr la comunicación.
--	--

Fuente: creación propia.

Tabla 3

Análisis de los textos del curso de español del FSI como artefactos culturales

Los textos como artefactos culturales		
Componente cultural	Se evidencia	No se evidencia
“Input” de lengua escrita.		No. Todos los textos hacen referencia al ámbito de la embajada. No se evidencia un input que integre el componente cultural de los países de habla hispana sino que están enfocados en el rol que podría desarrollar el aprendiente dentro de la embajada de los Estados Unidos en cualquier país.
“Input” de lengua audiovisual.		No se tuvo acceso al material audiovisual para confirmar “input” de lengua audiovisual.
Presencia de los medios de comunicación.		No. El material escrito hace referencia a los medios de comunicación en una sección creada dentro del texto con un formato de prensa que se llama “La Prensa”. Sin embargo, por el contenido de los artículos aquí publicados, aparentemente son textos creados para sus propios propósitos. El material contiene enlaces para ir a la web pero tampoco se tuvo acceso a estos por ser privados.
Procedencia del texto.		Se evidencia que todos los textos presentes en los textos son material creado y escrito para sus propios propósitos. Algunos contienen enlaces para ir a páginas web o blogs, pero no se tuvo acceso a estos por ser privados.
Características del texto: modelo de lengua.		No. Solo se evidencia la variedad mexicana por palabras y expresiones usadas, pero no se integran otras variedades del contexto latino o hispanohablante.

Características del texto: voces.	No se hace referencia a distintas variedades ni a diversidad de los países de habla hispana. Es evidente, dentro del texto, el manejo de una sola voz. Esto se evidencia en los enunciados y en las actividades que se desarrollan en los textos.
Finalidad del texto	No. Es evidente que la finalidad del texto no es desarrollar el componente cultural en el aula, ya que no se evidencia ningún tipo de actividad, texto o imagen relacionado con este componente. Las actividades y lecturas a las que se tuvieron acceso evidencian únicamente el enfoque hacia el componente lingüístico.

Fuente: creación propia.

Tabla 4

Análisis de la competencia comunicativa en los textos del curso de español del FSI

Los aspectos sociales y culturales de la competencia comunicativa		
Componente cultural	Se evidencia	No se evidencia
Cobertura ofrecida al conocimiento sociolingüístico.		No. Los textos están enfocados en el componente lingüístico y en practicar la lengua en el contexto diplomático norteamericano, pero sin tocar temas culturales de contexto social donde potencialmente se podría desenvolver el aprendiente.
Procedimientos discentes aplicados a los aspectos sociolingüísticos.		No se evidencian aspectos sociolingüísticos. El contenido está más enfocado en aspectos lingüísticos No se evidencian contenidos de las situaciones que llevan en sí los elementos estructurales de la lengua y los significados culturales, sociales expresados en el contenido que se va a aprender. Se evidencian muestras fijas y estandarizadas que no dan cuenta de las variedades lingüísticas.
Cobertura ofrecida al conocimiento sociocultural.		No. El conocimiento sociocultural es escaso ya que los contenidos se han enfocado en aspectos lingüísticos y de comunicación únicamente. Ej. No se habla de choques culturales, discriminación, inadaptabilidad, de la importancia de conocer el contexto donde el diplomático va a desarrollar su trabajo y de la importancia de este conocimiento en el uso de la lengua, etc.

Fuente: creación propia.

Con todo lo anterior, puede concluirse que es imprescindible la elaboración de un material complementario para desarrollar la sensibilidad intercultural en los funcionarios consulares en el marco de la entrevista consular. Dicho material ofrecerá pautas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural a partir del análisis de diversas situaciones que se presentan en dicho evento.

Una vez que hemos llevado a cabo esta etapa de identificación, se hace necesario explorar en aspectos de la lengua y la cultura que se pretende mostrar en el material complementario, y en cómo sería la mejor manera de presentarlo.

6.2.2 Exploración de la necesidad. En esta etapa de la ruta metodológica decidimos confirmar la necesidad de crear una guía práctica a partir del resultado de la observación de una actividad, donde se simuló el desarrollo de una entrevista consular y también a partir de la entrevista telefónica a la supervisora del centro de español del FSI. En el apartado de la identificación de la necesidad se hace la descripción de ambos instrumentos.

Como resultado de la observación y la entrevista realizadas, presentamos en la siguiente tabla las notas descriptivas y algunas notas reflexivas del momento y el análisis desde la reflexión bajo la mirada de interculturalidad de este trabajo, hechas a partir de estos encuentros interculturales.

Tabla 5

Observación del simulacro de la entrevista cultural

Notas descriptivas	Notas reflexivas del momento de la interacción	Análisis desde la interculturalidad
Saludo		
Se pudo notar que el espacio físico de la entrevista (ventana blindada y comunicación por medio de un auricular) genera estrés para ambas partes y crea barreras en la comunicación.	Se entiende que el espacio físico genere estrés, pero obedece a la situación social del país.	Tanto el colombiano como el norteamericano se encuentran en una etapa de negación, porque no comprenden que la comunicación se dé bajo esas condiciones, a pesar de reconocer que es el resultado de una situación social que lo exige de esta manera. Sin embargo, se evidencia el estereotipo de generalizar una característica de un grupo a un miembro de la misma cultura, percibiendo a todos como una amenaza potencial.
Un funcionario se refiere a la	El funcionario choca con una	El funcionario puede estar en

cordialidad y formalidad de los colombianos como un aspecto negativo en la interacción (Ej. Cuando dicen “señor cónsul”).	característica cultural de los colombianos.	una etapa de negación, porque percibe la diferencia cultural como algo negativo.
Un funcionario manifiesta que el preámbulo de la entrevista influye de manera negativa en los funcionarios en general. Es decir, el diseño del espacio físico y comunicativo, la actitud de formalismo, sumisión y miedo de los colombianos, más el propósito mismo de la entrevista	El funcionario choca con las características culturales de los colombianos y con la actitud de este generada por el evento.	El funcionario se encuentra en la etapa de defensa, pues valora todos estos comportamientos y circunstancias como negativas. El colombiano podría encontrarse en la etapa de defensa, ya que experimenta una defensa inversa al percibir la otra cultura como superior.
Uno de los funcionarios utilizó el título señorita para dirigirse a una mujer mayor de 70 años.	El término para dirigirse a una persona mayor es señora. Puede ser que el funcionario consular no conozca otro término, prefiera generalizar y llamar así a todas las mujeres o esté confundido.	Esta podría ser una generalidad en el uso del léxico, que se puede presentar en la etapa de la minimización por hacer una similitud de los individuos, en donde se le llama “señorita” a todas las mujeres por desconocimiento de los títulos de tratamiento en español. El concepto de señor y señora para los norteamericanos significa formalidad. En este evento, el estadounidense busca reducir el formalismo para lograr una entrevista menos rígida y más cálida, por lo que preferiría no utilizar el término señor o señora. El colombiano utiliza estos títulos en las comunicaciones formales e informales, pero el norteamericano lo percibe como un formalismo exagerado.
Desarrollo		
Uno de los funcionarios pregunta por el hecho de que muchos solicitantes se hacen la señal de la cruz.	Algunos colombianos ponen en su fe muchas de las decisiones que van a tomar, por eso, se hacen la señal de la cruz o se persignan con frecuencia.	Ante este hecho, el funcionario se puede encontrar en la etapa de la defensa y darle un valor negativo a esa costumbre cultural.
Un funcionario pregunta cómo manipular la situación para aumentar la calidez y comodidad en la entrevista.	Se evidencia el interés por mejorar la calidad de la comunicación en la entrevista.	El funcionario podría encontrarse en la etapa de adaptación, pues se interesa por la percepción y comportamiento apropiados a esa cultura.
Uno de los funcionarios formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son sus relaciones? Refiriéndose a qué parentesco tiene el grupo de personas solicitantes de visa.	En algunos casos se hace transferencia del inglés al español para formular las preguntas y se crea confusión en el solicitante. Esto genera estrés en la entrevista para ambas partes.	En un encuentro intercultural el uso correcto del léxico permite una mejor comprensión del mensaje. Podría percibirse que la reacción del solicitante ante esta pregunta sea de confusión, posiblemente expresada en un lenguaje no verbal. El solicitante puede ubicarse en la etapa de negación y decir que no entiende o pasar a la etapa de la aceptación y pedir que le repitan la

		pregunta o tratar de interpretar y analizar la interacción compleja en términos de contraste cultural. De esta manera, el colombiano entiende que el entrevistador no está haciendo la pregunta correctamente, pero intenta hacer una interpretación para poder dar respuesta al interrogante. Así, el colombiano responde “son muy buenas”, refiriéndose a la calidad de sus relaciones y no al parentesco.
Un funcionario comenta que el tipo de preguntas personales también genera un choque cultural.	Es comprensible, puesto que el funcionario entiende que el tipo de preguntas genera incomodidad para cualquier persona.	El funcionario podría encontrarse en la etapa de aceptación, ya que considera la situación de la otra persona. El colombiano podría estar en una etapa de negación, porque este tipo de preguntas le resultan incómodas, pero entiende que debe contestarlas para acercarse al propósito por el cual se está desarrollando la entrevista.
Uno de los funcionarios pregunta por qué los solicitantes cuando no tienen trabajo formal en una empresa dicen que son independientes. Incluso, pregunta si hay otra forma o un término similar para decir que es independiente.	La percepción del concepto es diferente, ya que para un colombiano no estar contratado por un tercero o ser empleado significa ser independiente en cualquier ocupación que le genere ingresos. Para el norteamericano ese término no concuerda con esa descripción.	Aquí se podría presentar una categoría cognitiva en la que se valora la diferencia cultural como negativa. En la etapa de la defensa, la percepción de la ocupación o labor del individuo se denigra por no concordar con los conceptos de ocupación o trabajo de la propia cultura.
Un funcionario comenta sobre la diferencia en la percepción sobre las relaciones familiares. Se preguntan por qué hay solicitantes adultos que viven con los padres y piden la visa con ellos.	Es comprensible que el funcionario se haga esta pregunta, ya que el concepto de relaciones familiares es diferente en estas dos culturas.	En el momento de la entrevista el funcionario puede estar en la etapa de la negación, ya que hace notoria esta diferencia y no la comprende.
Un funcionario se siente impaciente cuando las respuestas de los solicitantes se limitan a un sí o a un no.	Esto tipo de respuesta corta resulta por la actitud con que se presenta el colombiano y por el tipo de evento que está experimentando.	El solicitante puede estar en la etapa de negación al experimentar una defensa inversa y percibir la otra cultura como superior. Este hecho supone evitar equivocarse ante el que ve superior.
Despedida		
En el momento de cierre de la entrevista, un funcionario pregunta el porqué del comportamiento grosero de algunas personas cuando responden con frases como: “Entonces me voy para Europa. Allá no me piden visa”.	Para el solicitante puede ser difícil entender que le nieguen la visa y cambia de actitud.	El funcionario puede entrar en la etapa de la negación y categorizar esta actitud como una característica general negativa de la otra cultura.
En el cierre de la entrevista se le dice a un solicitante: “Su visa fue negada”. El solicitante ruega por una explicación.	Para el solicitante puede ser difícil comprender la respuesta negativa y que tampoco le den una explicación.	Para cualquier solicitante el hecho de que la visa sea negada es lamentable no solo por la inversión de tiempo y dinero sino por los

		sueños e ilusiones truncados. Es comprensible que pida una explicación.
Algunos funcionarios se limitan a formular las preguntas de rigor; en muy pocas ocasiones hacen contacto visual.	Carencia de lenguaje verbal y no verbal con respecto a la cordialidad.	En la etapa de la negación, el hecho de no mirar a los ojos podría darse a consecuencia de una tolerancia superficial por parte del entrevistador hacia el entrevistado. En la etapa de la defensa, podría ser a causa de un sentimiento de superioridad en el entrevistador dedicándose únicamente a realizar pregunta para obtener respuestas y eludiendo el contacto visual con el otro.
El trabajo llega a ser rutinario.	La entrevista debe seguir un orden y protocolo que puede convertir la situación en rutina.	Realizar una actividad rutinaria como la entrevista consular y conocer todos los detalles de la labor a cabalidad puede hacer que el entrevistador tenga cierto nivel de seguridad en el manejo de la situación. Sin embargo, esa seguridad puede conducirlo a una etapa de negación ya que el funcionario puede creer que no necesita conocer más y que con su experiencia puede llevar a cabo la entrevista en cualquier cultura y sin hacer algún esfuerzo especial.

Fuente: creación propia.

6.2.3 Realización contextual. En la etapa de realización contextual tomamos en cuenta dos aspectos con el fin de determinar qué tipo de material didáctico debíamos desarrollar, de acuerdo con las necesidades de los funcionarios: el primero, tiene que ver con el análisis realizado al material que utiliza el FSI para la enseñanza del español. El segundo, está relacionado con la entrevista consular, donde se han evidenciado los aspectos que se pueden realizar para mejorar la comunicación en los encuentros culturales.

En cuanto a los materiales de español que utiliza el FSI para enseñar la lengua, se hace evidente que uno de los objetivos es crear para los funcionarios una experiencia sustancial, regional y lingüística en la que puedan desempeñar una labor de liderazgo, desarrollar capacidades personales y de resolución de problemas en el ejercicio de la carrera diplomática, en el mundo actual. No solo está enfocado en alcanzar la competencia de la lengua sino también en alcanzar habilidades que los capaciten para desenvolverse de

manera efectiva en los países donde van a ejercer las labores exigidas por la misión diplomática. El instituto está interesado en proveer entrenamientos tanto de la lengua como de la cultura para suplir las necesidades relacionadas con el trabajo diplomático. Por esto, abordan diferentes tópicos dentro de la capacitación lingüística, que tienen que ver con los tipos de entrenamiento y la evaluación.

Estas consideraciones aportaron al interés por desarrollar un material que integrará la sensibilidad intercultural y le permitirá al funcionario tener todas las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones de la mejor manera en los encuentros culturales a los que se verá expuesto. Es necesario que el material que se diseñe sea acorde con el material ya existente y que no se aleje de los objetivos que busca desarrollar el instituto para la capacitación de los funcionarios.

Por otro lado, el contexto de la realización del material propuesto está dado específicamente en el suceso de la entrevista consular. En este evento, se han hecho evidentes las necesidades de integrar la sensibilidad intercultural como una herramienta que le permita al funcionario consular sortear las variables que se presentan en cualquier encuentro con una cultura diferente a la suya.

6.2.4 Realización pedagógica. En esta etapa se indaga sobre los principios pedagógicos que se incluyen en nuestra guía didáctica. En la presente investigación, la realización pedagógica tiene como objetivo principal asumir posturas pedagógicas en relación con los conceptos de *decolonialidad*, modernización y globalización que afectan la comunicación intercultural, específicamente en lo que toca con la percepción del otro. En consecuencia, el material que se diseña responde a los principios y propuestas teóricas presentados en el marco teórico, a propósito de las conceptualizaciones realizadas por Catherine Walsh, (2004) y Santiago Castro, (2000).

Basados en el enfoque comunicativo intercultural, seguiremos las etapas del Modelo de Desarrollo de la Sensibilidad Intercultural, presentadas por Milton J. Bennett, (2004) y los conceptos de resolución de la experiencia de la diferencia en estas etapas, aportadas por R. Michael Paige, (1993). También, tendremos en cuenta los estudios sobre sensibilidad intercultural, adelantados por Guo-Min Chen y William J. Starosta, (2005), quienes toman seis componentes de la sensibilidad intercultural para incrementar la concienciación de la

diferencia cultural y desarrollar así una comunicación potencial, mientras que se disminuyen las probabilidades de malentendidos.

Por otra parte, cabe señalar que el uso textual o discursivo es un acto contextualizado que se realiza en determinadas circunstancias temporales, espaciales, sociales. La lengua no es un código abstracto o desvinculado de los usuarios sino que, por el contrario, surge y se utiliza en una comunidad de hablantes concreta, que comparte una misma concepción del mundo y una única cultura. De esta forma, resulta imposible aprender a usar ningún idioma sin adquirir los conocimientos socioculturales básicos de la comunidad lingüística correspondiente.

En consecuencia, además de los mencionados, los principios interculturales sobre los que se basa nuestro trabajo están fundamentados en los conceptos de la Competencia Comunicativa Intercultural que proponen Chen y Starosta, (2005), quienes afirman que la comunicación efectiva está basada en tres factores: 1) el sentimiento positivo que tenemos en el nivel afectivo, incluyendo afirmación, autoestima, comodidad, confianza y seguridad; 2) las creencias que traemos en el encuentro intercultural en el nivel cognitivo, incluyendo expectativas, estereotipos, incertidumbres, y malentendidos de las reglas de comportamiento y 3) la acción o habilidades que tenemos en el nivel de comportamiento, incluyendo comunicación verbal o no verbal en el marco de la interculturalidad.

6.2.5 Realización física. Esta etapa se preocupa por la producción física del material y tiene en cuenta aspectos relacionados con el uso de imágenes, del texto, su distribución y organización, las muestras de lengua empleadas, las ilustraciones, las fotos, el uso del color, la armonía en el uso de fuentes tipográficas, la definición clara de íconos que den secuencia a la guía, y la inclusión de imágenes que despierten el interés del lector y motiven la experiencia de consulta del material.

Por ser este un material dirigido a profesionales usuarios de ELE y por su carácter de material complementario, es importante concebir una guía que sea llamativa, específica y práctica para su uso bajo el diseño de una guía didáctica.

6.2.5.1 Diseño. El diseño de este material ha tenido en consideración algunos ejemplos de guías en los que se destacan los siguientes aspectos comunes: título de la guía, autores y

diseño, presentación o introducción, capítulos o unidades, glosario de palabras clave, bibliografía y direcciones de interés. Algunos de estos aspectos servirán como derrotero para el desarrollo de la guía diseñada para la presente investigación.

La guía didáctica de nuestra autoría contempla que la apariencia externa del material sea llamativa para el usuario, que de entrada muestre lo que es Colombia y que mantenga el carácter académico, práctico y claro de un producto educativo. Del mismo modo, se considera teórico-práctica en cuanto presenta conceptos, situaciones y pautas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural. En suma, el concepto de nuestra guía didáctica implica que se perciba como un material complementario, de apoyo y de consulta permanente para los oficiales consulares de la embajada de los Estados Unidos, en el marco de la entrevista consular.

Esta guía didáctica tiene un formato virtual para que facilite al usuario su acceso y consulta en todo momento, dentro y fuera del ámbito laboral. Precisamente, por su carácter virtual, permite que el usuario se desplace libremente y consulte el tema de su interés o preferencia. El título propuesto “Colombia adentro” busca capturar la atención del interesado y que sea lo suficientemente atractivo y persuasivo para promover la consulta permanente, en nuestro caso, por parte de los funcionarios consulares.

La utilización de los colores, amarillo, azul y rojo de la guía obedece a que todo se contextualice con los mismos colores de la bandera de Colombia. Estos colores por su intensidad, brillo y energía tienen influencia en el estado de ánimo de la persona, también, sugieren y despiertan respuestas emocionales y energía en el lector. Los tres colores se escogen en conjunto, pues representan una nación, su gente y su cultura.

6.2.5.2 Contenido. La estructura del contenido de esta guía se desarrolla a través de un índice general, en el cual se hace una presentación y una introducción a la misma. Luego, se destacan sus objetivos y propósitos para, posteriormente, desarrollar su contenido teniendo en cuenta tres partes principales en las que se divide la entrevista consular: saludo, desarrollo y despedida, con pautas y ejemplos que abordan el tema de la sensibilidad intercultural. Al final de la guía, se incluye un glosario de términos y las referencias bibliográficas correspondientes. Conviene aclarar que, por ser un material de consulta

virtual, se mantiene un mínimo de secciones y componentes necesarios para hacer el contenido claro, práctico y de fácil acceso para el usuario.

6.2.6 Aplicación y evaluación del material. En esta etapa se pone en práctica el material en la población para la cual va dirigida el material. De esta manera, se puede verificar que los objetivos se han cumplido e identificar las fortalezas y debilidades que este mismo pueda reportar. Asimismo, en esta etapa, se pueden detectar aspectos susceptibles de mejorar en el desarrollo del material. En el caso particular de esta investigación, se realizará la evaluación de la guía didáctica por parte de expertos, uno académico y un funcionario consular de la embajada, mediante una rejilla o matriz que permitirá examinar los criterios de calidad del material. La matriz que se utilizará ha sido propuesta por docentes de la maestría en Lingüística Aplicada, concretamente, una rejilla de evaluación de material diseñada y sugerida por las profesoras Marisol Triana y Ana María Rojas, y ha sido adaptada y modificada para efectos de la evaluación del material presentado. Esta matriz tiene en cuenta los siguientes aspectos: adecuación y pertinencia, contenidos, metodología, sensibilidad intercultural y diseño gráfico. En el anexo 1 se puede apreciar el formato de la rejilla.

7. Análisis de resultados

El análisis de resultados de nuestra investigación surge a partir de la evaluación realizada por dos expertos. El primero, un funcionario consular de la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá, quien cuenta con una experiencia de dos años en temas consulares, con estudios de pedagogía de la Universidad de Wisconsin y estudios de maestría en Lingüística de la Universidad de Illinois. y el segundo, un docente de ELE de la Pontificia Universidad Javeriana del programa de Maestría en Lingüística Aplicada del Español como Lengua Extranjera, experta en Diseño de materiales. Para este análisis, se utilizó la rejilla de evaluación propuesta por docentes de la maestría¹ mencionada y fue adaptada para los propósitos específicos de esta investigación. En esta rejilla de evaluación, como ya se mencionó en el punto anterior (Aplicación y evaluación del material), se

¹ Rejilla de evaluación diseñada por las docentes Marisol Triana y Ana María Rojas.

definen cuatro características generales, a saber: adecuación y pertinencia, contenidos, metodología, sensibilidad intercultural y diseño gráfico.

La primera característica, hace referencia a las necesidades de la población para la cual fue concebida la propuesta y al contexto para el que se desarrolla la misma. La segunda característica, se refiere a los objetivos, la estructura de la secuencia, la pertinencia y claridad de los contenidos. La tercera, alude a la manera en que se presenta el desarrollo del material, sus contenidos, las explicaciones y los recursos utilizados como imágenes, gráficas, video, etc. Y la cuarta, da cuenta del diseño y la facilidad de navegación a través del material.

En cuanto a la primera característica, adecuación y pertinencia, los evaluadores encontraron que la guía responde a las necesidades de la población para la cual fue concebida, puesto que muestra la manera en que la sensibilidad intercultural afecta al funcionario y al entrevistado, y explica las situaciones que podrían ser causantes de problemas, las pautas para manejar la situación convenientemente y el vocabulario necesario. También consideran que la guía es pertinente en cuanto fue diseñada para una población específica y evidentemente tuvo en cuenta sus necesidades particulares y las situaciones específicas en las cuales los usuarios requerirán este conocimiento. De igual manera, la forma de usar la lengua para interactuar con el usuario es adecuada y pertinente, lo cual le permitirá sentirse identificado con las situaciones allí incluidas.

Con respecto al contexto, los evaluadores afirman que la guía corresponde bien a la estructura de la entrevista consular, dado que desde el comienzo se dirige con claridad al usuario que es el funcionario consular y considera útil hablar de cada etapa de la entrevista consular (saludo, desarrollo y despedida). Además, se tiene en cuenta todo el tiempo la relación entre entrevistado y entrevistador y se dan ejemplos de posibles manifestaciones culturales.

En cuanto a la segunda característica, los contenidos, los evaluadores encontraron que los objetivos de la guía son claros y corresponden con lo que se busca y que estos ayudarán al funcionario consular en su objetivo de mejorar su experiencia en la entrevista y que a su vez, brindan conocimiento tanto teórico como práctico con el fin de proponer una mejora en la situación. Sin embargo, señalan que si el oficial consular es el único que cambia su comportamiento, el éxito será parcial. También, consideran que la presentación de la página

es muy clara y es fácil de buscar el contenido haciendo alusión al menú principal, la navegación se hace sencilla justamente porque se lleva dentro de una secuencia organizada; el lector puede detenerse en donde considere necesario y navegar con libertad por la guía, lo cual le da autonomía y le hace más motivante su manejo. Sin embargo, afirman que si el funcionario toma la prueba al final de leer los contenidos, los resultados de esta no serán fiables.

En cuanto a las pautas presentadas, los evaluadores aseveran que son pertinentes porque dan pasos concretos que los funcionarios pueden seguir para cambiar su comportamiento o entender mejor al entrevistado; lo encuentran interesante ya que hay muchas cosas culturales que se pueden aprender para mejorar la experiencia de la entrevista. También, por cuanto explican la razón por la cual se dan las situaciones y ayudan al usuario a comprender la cultura. La ampliación de la información que se da mediante los enlaces adiciona información actual y pueden generar mayor interés en los temas. No obstante, notan que el riesgo con los enlaces es que en cualquier momento pueden desaparecer o cambiar, por lo tanto se hace necesaria la revisión y actualización constante.

Con respecto a la tercera característica, la metodología, los evaluadores estiman que es muy clara y ayuda a comprender la información de manera sencilla para la aplicación en la entrevista consular. La coherencia con la cual se desarrolla la secuencia, su estructura, unidad y claridad son aspectos que facilitan la comprensión. Los conceptos y aspectos teóricos se explican pensando en un lector no experto en el tema y se le acerca de manera que se amplía su conocimiento y manejo sobre este.

Afirman que las explicaciones de las pautas son claras y se esperaría que fueran suficientes, sin embargo creen que depende de cada lector, de su interés por comprenderlas, y de sus pre-saberes con respecto a lo cultural. Además, piensan que las sugerencias merecen un cambio de opinión en lugar de una acción.

Perciben la página muy interactiva y las imágenes y videos pertinentes. También piensan que las situaciones presentadas sí se pueden dar en la entrevista y que hay un manejo equilibrado y pertinente de los recursos multimediales, que enriquecen el material y hacen dinámica su navegación y uso. Afirman que las pautas hacen reflexionar al funcionario sobre los estereotipos y prejuicios que tiene acerca de los colombianos y que ser consciente

de esto puede crear un cambio en el comportamiento que mejorará la experiencia de la entrevista. Asimismo, que el contenido resulta útil para mejorar la experiencia en los encuentros interculturales en la entrevista consular ya que el valor de trabajar un modelo (de carácter teórico) y adecuarlo a unas necesidades específicas, buscando la comprensión de este y el mejoramiento de la situación, resulta muy útil. Los usuarios pueden encontrar principios fundamentales para sensibilizarse sobre el manejo de los aspectos culturales y lograr un mayor involucramiento en los encuentros propios de la entrevista consular.

Aseveran que las situaciones y pautas desarrolladas en la guía sí se relacionan con la entrevista consular totalmente puesto que es la entrevista la base del desarrollo, tanto conceptual como metodológico, volviéndose esta el hilo conductor de la secuencia. Por lo tanto, se encuentra coherencia ya que las situaciones resultan naturalmente del evento de la entrevista consular.

Con respecto a los recursos, los aprecian variados y ayudan a captar la atención del lector, sin embargo, aclaran que hacen falta imágenes, audios y videos, y que se podrían agregar más recursos.

Por último, en cuanto al diseño gráfico, consideran que se navega con facilidad, que el menú ayuda a la organización, el diseño es equilibrado y contribuye a la comprensión del contenido; es adecuado y enriquece los contenidos de la guía. Sin embargo, sugieren que aunque la fuente tipográfica es muy adecuada, podría hacerse "énfasis" en los aspectos relevantes, mediante marcaciones tipográficas: sea negritas, o uso de color. También sugirieron que se revisaran algunos aspectos de redacción y puntuación.

Las sugerencias presentadas por los evaluadores expertos en cuanto a revisión de redacción y tipografía fueron tenidas en cuenta, por lo que, se hizo una revisión general del material para incluir los aspectos que debían ser mejorados y obtener un resultado en aras de alcanzar la excelencia. Con respecto a la adición de imágenes, videos y otros recursos además de la actualización constante de los vínculos incluidos en el material, serán tenidos en cuenta en el futuro ya que el propósito del desarrollo de esta guía didáctica es utilizarla como material de uso real en la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá.

A continuación presentamos las conclusiones que se derivan de este trabajo de investigación y que se espera sean tenidas en cuenta para futuras investigaciones y puedan servir de apoyo para materiales que estén orientados a desarrollar la sensibilidad intercultural en contextos particulares.

8. Conclusiones

En el presente apartado presentamos las conclusiones hechas a partir del objetivo de esta investigación el cual estuvo orientado a desarrollar una guía práctica digital en español para el desarrollo de la sensibilidad intercultural de los oficiales consulares de la Embajada de los Estados Unidos en Bogotá. El propósito de esta guía fue evidenciar las diferentes situaciones de carácter intercultural que se presentan a diario en el marco de la entrevista consular y proveer al funcionario consular pautas que le permitieran desarrollar la sensibilidad intercultural para enriquecer la experiencia de comunicación en este evento.

La guía didáctica digital presentada fue considerada como una herramienta práctica y útil para el desarrollo de la sensibilidad intercultural en la entrevista consular. Lo anterior se evidenció en el hecho de que esta guía, por ser un formato digital -página web-, puede ser consultada en línea desde cualquier lugar y a través del uso de un dispositivo inteligente con conexión a internet. Asimismo, se consideró una herramienta útil para el funcionario consular puesto que sus contenidos específicos dan evidencia de los momentos en los encuentros interculturales en los que se afecta la comunicación por asumir la diferencia cultural a través de una visión sesgada o por impartir juicios de valor equivocados. Además, la evidencia de estas situaciones específicas permitió crear las pautas que a través de la sensibilidad intercultural enriquecieran los encuentros interculturales que se dan en la entrevista consular. De esta manera, el funcionario consular despierta su sensibilidad intercultural, amplía su visión del mundo y adquiere conocimiento de la cultura colombiana.

Con base en la fundamentación teórica, concluimos que con las consideraciones de Walsh (2004) y Castro (2000) se logra reflexionar y tener una mirada crítica de los encuentros interculturales que están influenciados por poderes hegemónicos y por conceptos coloniales que han caracterizado las sociedades actuales a través del tiempo.

A partir de estos conceptos se reflexiona sobre la importancia de la aceptación a la diferencia, el tratamiento a la diversidad y el respeto por la identidad de los miembros de diferentes culturas. También, se pudo concluir que la percepción y los valores culturales, tal y como los presentan Chen y Starosta (2005), son fundamentales en el estudio de la sensibilidad intercultural ya que de estos se desprenden las concepciones que los individuos tienen de la otra cultura. En esta investigación se evidencia en los encuentros interculturales que experimenta el oficial consular donde la percepción errada o sesgada del otro afecta la comunicación, es por esto, que la sensibilidad intercultural se hace necesaria ya que reduce la visión estereotipada o sesgada del otro y se pueda llegar aun a realización de la labor objetiva y transparente por parte del funcionario. Por tanto, estos conceptos colaboraron con las decisiones que se tomaron en cuanto a los contenidos y la metodología, las situaciones presentadas en la guía didáctica y las pautas que se recomendaron para el trato de estas percepciones en la entrevista consular. Asimismo, el Modelo de desarrollo de la sensibilidad intercultural presentado por Bennett (1998), nos permitió describir las posibles reacciones que tanto el funcionario consular como el entrevistado pueden experimentar en la entrevista consular permitiendo crear las pautas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural que ayudarán a solventar los problemas de comunicación que se puedan presentar en el evento. En consecuencia, el funcionario consular logra entender que tanto él como el solicitante experimentan una de las etapas del desarrollo de la sensibilidad intercultural y entiende e identifica las reacciones en cada situación. Igualmente, el análisis de estas situaciones a través de una mirada intercultural y con la fundamentación teórica proporcionada por el análisis de las diferentes etapas de sensibilidad intercultural presentadas por Bennett (1998) permitieron orientar los objetivos de creación de la guía didáctica y su contenido.

En cuanto al diseño de material, los principios presentados por Tomlinson (2011) permitieron tomar decisiones en cuanto a los objetivos que se trazaron para el desarrollo de la guía. De igual manera, las consideraciones de Walsh (2000) y Aguilar (2014), ayudaron en el diseño, creación y estructura de la guía ya que se tuvieron en cuenta sus recomendaciones para la selección de las imágenes y videos incluidos en la guía para evitar los estereotipos y la discriminación, así como para demostrar la aceptación de la diferencia y la inclusión.

Para terminar, esta investigación práctica abre la posibilidad de estudiar y profundizar en otras situaciones de encuentros interculturales en los que tanto colombianos como extranjeros estén inmersos y que por medio del desarrollo de la sensibilidad intercultural también se logre resolver problemas de comunicación intercultural. Además, motiva y empodera a profesores de español como lengua extranjera para aprender y enseñar teniendo en cuenta una perspectiva crítica de la comunicación intercultural que, asimismo, los lleve a crear y diseñar nuevos materiales que permitan el acceso a una experiencia de la diferencia desde la sensibilidad intercultural.

9. Bibliografía

- Aguilar, R. M. (2012). La Guía Didáctica un material educativo para promover el aprendizaje autónomo: evaluación y mejoramiento de su calidad en la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL. *RIED: revista iberoamericana de educación a distancia*, ISSN 1138-2783, Vol. 7, N° 1-2, 2004, pags. 179-192, 7.
<https://doi.org/10.5944/ried.7.1-2.1082>
- Arroyo Ortega, A., Di Caudo, M. V., Llanos Erazo, D., & Ospina Alvarado, M. C. (Eds.). (2016). *Interculturalidad y educación desde el Sur: contextos, experiencias y voces* (1ra edición). Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bennett, M. J. (2004). *Becoming Interculturally Competent*, 16.
- Bennett, M. J. (1998). A developmental model of intercultural sensitivity., 14.
- Byram, M., & Fleming, M. (1998). *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía*. Cambridge University Press.
- Canales, A. B. (2010). Criterios para el análisis, la valoración y la elaboración de materiales didácticos de español como lengua extranjera/segunda lengua para niños y jóvenes. *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA (Revista Espanola de Linguistica Aplicada))*, 23, 71-71-91.
- Castro-Gómez, S. (2000). *Ciencias sociales, violencia epistémica y el problema de la “invención del otro”*. Castro-Gómez, Santiago. «Ciencias Sociales, violencia epistémica y el problema de la “invención del otro”». En *La colonialidad del saber: etnocentrismo y ciencias sociales*, compilado por Edgardo Lander, 145-161. Caracas: Clacso, 2000.

- Chen, G.-M., & Starosta, W. J. (2005). *Foundations of intercultural communication*. Lanham [u.a.]: Univ. Press of America.
- Creswell, J. (1994). *Qualitative inquiry and research design*. Thousand Oaks. Recuperado de <http://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>
- DI Caudo et al. (2016). *Interculturalidad y educación desde el Sur Contextos, experiencias y voces*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Dijk, T. A. van (Ed.). (2009). *El discurso como interacción social* (3. reimpr). Barcelona: Gedisa.
- Ezeiza, J. (2006). *Análizar y comprender la topografía configuracional de los materiales de enseñanza de lenguas en una perspectiva de síntesis*. Antonio de Nebrija.
- Fantini, A. E. (s. f.). A Central Concern: Developing Intercultural Competence, 18.
- Hammer, M. R., Bennett, M. J., & Wiseman, R. (2003). Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(4), 421-443. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(03\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(03)00032-4)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lozano, G., & Campillo, L. (2009). Criterios para el diseño y la evaluación de materiales comunicativos. Recuperado de https://marcoele.com/descargas/expolingua1996_lozano-ruiz.pdf
- Nakayama, T. K., & Halualani, R. T. (Eds.). (2010). *The handbook of critical intercultural communication*. Chichester, West Sussex, U.K. ; Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Paige, R. M. (1993). *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, Me.: Intercultural Press.

- Rico, A. M. (2005). De la competencia intercultural en la adquisición de una segunda lengua o lengua extranjera: conceptos, metodología y revisión de métodos., 3.
- Ruiz Gama, D. C., Naranjo Cetina, M. F., & Sánchez Amézquita, W. E. (2017). Propuesta metodológica para la activación de la sensibilidad intercultural en la clase de ELE desde una pedagogía del posmétodo / Diana Carolina Ruiz Gama y Melissa Fernanda Naranjo Cetina ; director William Enrique Sánchez Amézquita.
Recuperado de
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat01040a&AN=pujbc.920193&site=eds-live>
- Sanhueza, S., & Cardona, M. C. (2009). Evaluación de la sensibilidad intercultural en el alumnado de educación primaria escolarizado en aulas culturalmente diversas., 27(1), 247-262.
- Seliger, H. W., & Shohamy, E. (1997). *Second language research methods* (4. impr). Oxford: Oxford Univ. Press.
- Tomlinson, B. (2003). *Developing Materials for Language Teaching*. A&C Black.
- Tomlinson, B. (2011). Principles and Procedures of Materials Development Paper.pdf.
Recuperado 12 de septiembre de 2018, de
<http://www.iltec.pt/pdf/Principles%20and%20Procedures%20of%20Materials%20Development%20Paper.pdf>
- Walsh, C. (2005). *Pensamiento crítico y matriz (de)colonial: reflexiones latinoamericanas*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar / Abya-Yala.
- Walsh, C. (2006). Interculturalidad y (de)colonialidad: diferencia y nación de otro modo. Textos y formas ltda.

Walsh, C. (2010). Propuesta para el tratamiento de la interculturalidad en la educación.

Recuperado 29 de agosto de 2018, de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/wp-content/uploads/biblioteca/inter63.PDF>

Walsh, C. (s. f.). Interculturalidad crítica y pedagogía de-colonialidad: apuestas (des)de el in-surgir, re-existir y re-vivir., 29.

Anexos



Pontificia Universidad Javeriana
Facultad de Comunicación y Lenguaje
Maestría en Lingüística Aplicada del Español como Lengua Extranjera

Proyecto: Guía didáctica digital para el desarrollo de la sensibilidad intercultural en los funcionarios consulares de la Embajada de los Estados Unidos en el marco de la entrevista consular.

Rejilla de evaluación para el material.

Instrucciones: Lea atentamente cada pregunta y responda sí o no. Le agradecemos que en cada pregunta usted haga una observación.

A. Adecuación y pertinencia.

1. ¿De qué manera la guía responde a las necesidades de la población para la cual fue concebida? Explique o argumente su respuesta.

2. ¿En qué aspectos considera usted que la guía corresponde al contexto de la entrevista consular de la Embajada de Estados Unidos en Colombia? Explique su respuesta.

B. Contenidos

1. ¿Los objetivos de la guía son claros y corresponden a lo que busca? Sí ___ No ___
Justifique su respuesta.

2. ¿Se muestra una estructura clara y secuenciada de los contenidos? Sí ___ No ___
Justifique su respuesta.

3. Ejemplifique la manera en que las pautas son pertinentes, actualizadas e interesantes para el usuario.

4. ¿Las pautas se desarrollan de manera coherente y dosificada, de acuerdo con las necesidades de los usuarios? Sí ___ No ___

Argumente su respuesta.

C. Metodología

1. ¿De qué manera considera usted que la secuencia didáctica presentada en la guía (presentación de la situación, análisis de la misma desde la interculturalidad y presentación de la pauta) facilita la comprensión de las pautas para el desarrollo de la sensibilidad intercultural?

2. ¿Las explicaciones de las pautas son claras y guían suficientemente al usuario?
Sí ___ No ___ Explique su respuesta.

3. ¿Los recursos (imágenes, videos, audio, etc.) son variados, atractivos y corresponden a cada pauta? Sí ___ No ___

Explique.

D. Sensibilidad intercultural

1. ¿Las situaciones y pautas desarrolladas en la guía se relacionan con la entrevista consular?

Sí ___ No ___ Explique su respuesta.

2. ¿De qué manera el contenido de la guía resulta útil para mejorar la experiencia de los encuentros interculturales en la entrevista consular?

3. ¿Los conceptos presentados en la guía (consideraciones) son claros y responden al objetivo de la misma? Sí ___ No ___ Explique su respuesta.

4. ¿La descripción de las situaciones y el análisis son claros y de fácil comprensión?

Sí ___ No ___

5. ¿Los recursos (imágenes, videos, audio, etc.) usados en las pautas, son variados, atractivos y corresponden al manejo de la sensibilidad intercultural? Sí ___ No ___

Explique su respuesta.

E. Diseño gráfico.

1. ¿El diseño de la página permite navegar con facilidad? Sí ___ No ___

2. ¿El menú ayuda a identificar la organización de la guía? Sí ___ No ___

3. ¿El diseño gráfico es equilibrado y ayuda a la comprensión de los contenidos? Sí ___ No ___

4. ¿El diseño gráfico permite el uso del texto de manera didáctica: espacios, tamaños, marcaciones y tipografía? Sí ___ No ___

5. ¿El formato del material es adecuado para su uso? Sí ___ No ___

6. ¿El diseño gráfico enriquece el contenido de la guía? Sí ___ No ___

Muchas gracias por su colaboración.

Imágenes de la página web Colombia Adentro <http://colombiaadentro.com/>

Inicio y menú de la página web.

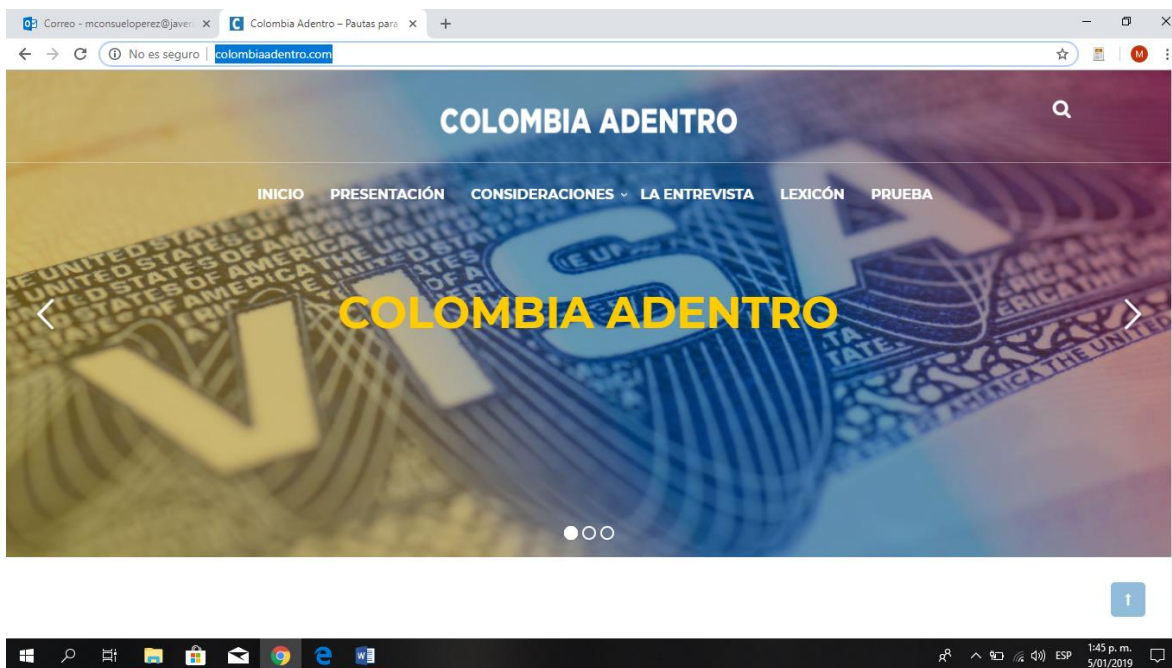


Imagen del modelo de Desarrollo de Sensibilidad Intercultural.




Imagen de las situaciones en la página web.

Correo - mconsuelopez@javeri x La Entrevista - Colombia Adentro x +

No es seguro | colombiaadentro.com/la-entrevista/#1540934338310-b7a3ca58-6dc0

Saludo



Considerar el contexto

El espacio físico de la entrevista (ventana blindada y comunicación por medio de un auricular) puede generar estrés para ambas partes y crear barreras en la comunicación.

Análisis desde la sensibilidad intercultural:
Tanto el colombiano como el norteamericano se encuentran en una etapa de Negación ya que las condiciones en las que se presenta la entrevista no son condiciones normales de comunicación.

Estereotipo/discriminación

Pauta

Sea consciente de que esto se da a partir de un hecho sociocultural que no se puede modificar. Lo ideal es cambiar la percepción e ignorar este hecho con un lenguaje verbal. Usted es la cara de su país y es el primer contacto que el colombiano tiene con los Estados Unidos, usted puede saludar de manera cordial, dando a entender que esta barrera física no impide tener una buena comunicación y que comprende que la otra persona está tensa.

Ver más: www.tendencias21.net

Windows taskbar: 1:51 p. m. 5/01/2019

Imagen del lexicón.

Correo - mconsuelopez@javeri x Lexicón - Colombia Adentro x +

No es seguro | colombiaadentro.com/lexicon/

Lexicón

Amañarse: acostumbrarse

Chévere: bueno, extraordinario, divertido

¡Como no! es una expresión que se usa como respuesta a una pregunta o petición y quiere decir sí.

Comadre: sustantivo que se adjudica a la madrina de bautizo del hijo o del ahijado de una persona.

Compadre: sustantivo que se adjudica al padrino de bautizo del hijo o del ahijado de una persona.

Cónsul: título que se le da al funcionario de una oficina consular.

Dios le bendiga: expresión comúnmente utilizada para agradecer al final de la entrevista

Enredo: confusión, envoltarse en algo.

Hurto: acción de robar

Independiente: adjetivo que califica la persona que no está empleada por un tercero, que no trabaja para otra persona o que no depende de otro para tener ingresos.

Madrina: sustantivo que se adjudica a la mujer que presenta y asiste a quien recibe el bautismo y que contrae con él ciertos compromisos.


Windows taskbar: 1:53 p. m. 5/01/2019

Imagen de la prueba de sensibilidad.

Correo - mconsueloperez@javeri x Prueba - Colombia Adentro x +

No es seguro colombiaadentro.com/prueba/

Prueba



Todos los siguientes enunciados están dados en encuentros interculturales que usted puede tener en cualquier momento del día ya sea fuera o dentro de su país o dentro o fuera de la embajada. Dé a cada enunciado un número según la siguiente escala de valoración:

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = Frecuentemente
- 4 = Siempre.

Luego sume y de un total para conocer qué tan sensible interculturalmente es usted.

La prueba de sensibilidad interculturalidad contiene la Escala de Sensibilidad Intercultural de Chen y Starosta (2000), adaptada por las autoras.

1:54 p. m. 5/01/2019