



Revista Electrónica "Actualidades  
Investigativas en Educación"  
E-ISSN: 1409-4703  
revista@inie.ucr.ac.cr  
Universidad de Costa Rica  
Costa Rica

D'Antoni, Maurizia

Competencia cultural e inteligencia cultural. Aportes a la mediación cultural docente  
Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 11, núm. 2, 2011, pp. 1-20  
Universidad de Costa Rica  
San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44720020026>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en [redalyc.org](http://redalyc.org)

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## COMPETENCIA CULTURAL E INTELIGENCIA CULTURAL.

### APORTES A LA MEDIACIÓN CULTURAL DOCENTE

CULTURAL COMPETENCE AND CULTURAL INTELLIGENCE.

CONTRIBUTIONS TO CULTURAL MEDIATION FOR TEACHERS

COMPETENZA CULTURALE INTELLIGENZA CULTURALE.

CONTRIBUTI ALLA MEDIAZIONE CULTURALE DOCENTE

*Maurizia D'Antoni<sup>1</sup>*

**Resumen:** El ensayo nace como parte de una investigación mayor que se publicará sobre la inserción profesional docente en la Universidad de Costa Rica. Su finalidad en la investigación en curso es la de explorar los aportes de los estudios sobre competencia cultural e inteligencia cultural, para identificar planteamientos teóricos que fortalezcan nuevos espacios para la mediación cultural docente en la Universidad. Se concluye que el concepto de competencia cultural representa un aporte importante, si se revisa la idea de cultura que subyace y se le transforma en "competencia intercultural". Luego, se define mediación cultural, evidenciándose la importancia de la nueva figura profesional en el contexto actual, los ámbitos de acción donde se ha empleado y se manifiesta la necesidad de promover mediadores y mediadoras culturales en Costa Rica también.

**Palabras clave:** MEDIACIÓN CULTURAL, ACULTURACIÓN, COMPETENCIA CULTURAL, INTELIGENCIA CULTURAL, INSERCIÓN DOCENTES EXTRANJEROS, INTERCULTURALIDAD

**Abstract:** The essay comes as part of a larger investigation to be published about teachers' professional integration at the University of Costa Rica. His purpose in the ongoing investigation is to explore the contributions of studies on cultural competency and cultural understanding, to identify new theoretical approaches and strengthen new cultural spaces for teaching mediation at the University. We conclude that the concept of cultural competence represents an important contribution, if we review the underlying idea of culture and it is transformed into "intercultural competence". The definition of cultural mediation points to the importance of the new professional figure in the current context, evidencing the areas of action where it has been used and showing the need to promote cultural mediators in Costa Rica as well.

**Key words:** CULTURAL MEDIATION - ACCULTURATION - CULTURAL INTELLIGENCE CULTURAL COMPETENCE-TEACHERS-FOREIGN-CULTURAL INTEGRATION

**Abstract:** L' articolo sorge come parte di una ricerca più ampia in corso di pubblicazione che riguarda l'inserzione professionale docente nell' Università di Costa Rica. Lo scopo della ricerca è quello di esplorare i contributi teorici esistenti su competenza culturale e intelligenza culturale, per identificare teorie che rafforzino nuovi spazi per la mediazione culturale docente nell' Università. La conclusione è che il concetto di competenza culturale può rappresentare un contributo importante, a patto che sia analizzata criticamente l' idea implicita di cultura per trasformarla in "competenza interculturale". Posteriormente si definisce mediazione culturale e si sottolinea l' importanza della nuova figura professionale nell' attuale contesto, gli ambiti lavorativi possibili, e si manifesta la necessità di promuovere mediatori e mediatrici culturali in Costa Rica.

**Termini chiave:** MEDIAZIONE CULTURALE – ACCULTURAZIONE -COMPETENZA CULTURALE - INTELLIGENZA CULTURALE - INTERCULTURALITÀ

<sup>1</sup> Doctorado en Comunicación de la Universidad de La Laguna, España. Licenciada en Psicología de la Universidad de Bolonia, Italia. Realizó estudios de especialización en la Universidad de Ginebra, Suiza, en la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación. Profesora de la Escuela de Orientación y Educación Especial, Sección de Psicopedagogía de la Universidad de Costa Rica. Profesora e Investigadora del Centro de Investigación y Docencia en Educación, de la Universidad Nacional. Está interesada en la acción social (coordina un Trabajo Comunal Universitario sobre derechos de los niños y las niñas), mientras que las investigaciones que está realizando abarcan temas tales como la educación inclusiva, la multiculturalidad y las problemáticas actuales de la escuela secundaria.

Dirección electrónica: [maurizia.dantoni@gmail.com](mailto:maurizia.dantoni@gmail.com)

Artículo recibido: 22 de marzo, 2011

Aprobado: 18 de agosto, 2011

En nuestro contexto mundializado enfrentamos riesgos como el resurgimiento de miedos piloteados hacia la otredad. Este ensayo, a partir del mencionado panorama global y sus ansiedades, se enfoca en tomar en cuenta las tareas laborales que enfrentan los inmigrantes, con el fin de minimizar los impactos negativos de la adaptación cultural y no de hacer a las personas solamente más productivas y eficientes (D' Antoni, 2010)

El escrito es parte de una investigación en curso de publicación sobre inserción profesional de docentes en la Universidad de Costa Rica y su propósito específico es añadirle a la investigación que será publicada un apartado de propuesta. Por lo tanto, aquí se desea analizar la investigación sobre *competencia cultural* e *inteligencia cultural* para averiguar si estas vertientes teóricas pueden aportar al constructo de *mediación cultural*. La idea es que se aclare sobre cuál es el propósito de la mediación cultural y cuáles son los campos en los que pueden trabajar los mediadores y las mediadoras culturales: ¿pueden los y las docentes ser mediadores culturales? ¿Es necesaria en la Universidad de Costa Rica esa nueva figura profesional? Creemos, también, que los tiempos son propicios para establecer una nueva carrera en mediación cultural.

Como ha sido ampliamente comentado en un trabajo anterior (D' Antoni, 2010) se ha planteado lo problemático de la inserción profesional de personas extranjeras de diferentes maneras. Una de ella se expresa con la preocupación acerca de efectividad laboral: si las personas trabajan, no deberían “perder su tiempo”. En efecto, este ensayo toma en cuenta algunas propuestas sobre cómo la teoría en psicología explora la manera de “adaptarse” de las personas insertadas en las culturas y cuál es su nivel de interés hacia estas formas de acoplarse, o bien, si la preocupación radica en la *productividad laboral* de los grupos humanos provenientes del extranjero.

Preguntarse acerca de lo que llamamos “competencia cultural” es legítimo; sin embargo, no se puede evitar afirmar que el sentido de la reflexión cambia profundamente si partimos desde el ser humano como entidad que reacciona de determinada manera en un entorno o si reconocemos un margen de determinismo en situaciones sociales y operaciones ideológicas específicas.

El término *cultura*, desde el punto de vista de una organización multicultural, representa un conjunto de reglas, emociones, símbolos y artefactos ubicados en el plano consciente e inconsciente. A su vez, el patrimonio cultural está habilitado para determinar prácticas o conductas socialmente enraizadas en cuanto a acciones o relaciones (Aeneas, 2003).

Según Moll (2005), la vida de las personas está inmersa en un entorno social y cultural, que se basa en la recopilación de nuestra existencia humana en forma de esquemas, patrones de conducta, medios y maneras, así como cognición y comunicación. El autor nos recuerda una reflexión de Vygotski que viene al caso en este contexto: “*cultura representa un concepto más amplio que las diferenciaciones entre países e idiomas*”.

De esta forma, podríamos preguntarnos cuál es la “dotación” intelectual y humana que se espera de las personas al desenvolverse laboralmente en el interior de otra cultura. Al mismo tiempo, aparece una nueva figura profesional en “mediación cultural”, encargada de facilitar la transición de la población migrante.

### **Competencia y mediación cultural**

Las reflexiones acerca de la *competencia cultural* son requeridas por el mundo multicultural del presente de manera muy evidente. Sin embargo, no está claro si el trabajo realizado por quienes investigaron el concepto puede ser aplicado para ayudar, también, a docentes que se desempeñen en un entorno laboral en el extranjero.

Con respecto a la relación entre estudiantes y profesorado, es necesario señalar que la literatura internacional refleja un interés mayor para los procesos socioafectivos que emprende el estudiantado extranjero. Este enfoque también se ve reflejado en las legislaciones y las reglamentaciones de los países, como las relativas a la lengua hablada por las personas provenientes de un país extranjero, o a la llamada Enseñanza de la Lengua de Acogida (LA) (Etxeberria, 2005).

Por ejemplo, en España, un 4% de los estudiantes de otras naciones se insertan en la escuela pública y se les atiende por el Programa de Atención de la Cultura y Lengua del estudiantado extranjero. Este país ha implementado programas para la enseñanza de la lengua y cultura portuguesa, árabe y marroquí.

Al respecto, Costa Rica no es una excepción a las reglas de la mundialización: entre las casi 400.000 personas extranjeras que habitan el país (aproximadamente un 10% de la población) hay un importante número de estudiantes ubicados dentro del sistema educativo nacional, y en universidades tanto públicas como privadas.

A pesar de que no ha sido posible acceder a las sistematizaciones estadísticas de esta casa de estudios superiores, la Universidad de Costa Rica cuenta con un núcleo de docentes de distintas nacionalidades que se desempeñan no solamente en la Escuela de Lenguas

Modernas, donde la institución ofrece carreras y cursos de servicio de idiomas extranjeros (alemán, francés, inglés, italiano, japonés, mandarín, polaco y ruso), sino que también en espacios de la Universidad que no requieren necesariamente la presencia de docentes de otro país. En el caso de los cursos de idiomas a nivel universitario, es indispensable la presencia de docentes nativos de los países donde estos idiomas se han desarrollado.

Naturalmente, la presencia de docentes extranjeros y extranjeras enriquece, en potencia, la labor de cualquier espacio de la docencia en la universidad, ya que a través de su diversidad cultural ponen a disposición de sus aprendientes experiencias y formaciones diversas, acercándoles a espacios o a modalidades nuevas del quehacer académico y, también, haciéndoles partícipes de un intercambio no sólo académico, sino también humano y cultural. Por lo tanto, una lengua extranjera es portadora de una cultura diferente.

No obstante, paralelas al enriquecimiento mencionado, existen ciertas dificultades, por ejemplo, la persona “nueva” que llega a otro país para trabajar, no debe contar solamente con conocimientos en su ámbito profesional o con la capacidad de gestión de la didáctica y la docencia. Finalmente, quienes imparten clases de su idioma materno, enfrentan retos relativos a la adaptación en otro país (Pintus, 2008), como tener que lidiar con el uso del idioma del país que les acoge como una indispensable herramienta de trabajo. Realizar tareas laborales usando un idioma aprendido puede considerarse una dificultad, ya que la comunicación verbal está valorada como el centro de la competencia social (Argyle, 1994).

## **Entorno y mediación cultural**

Según Vygotski (citado en Moll, 2005), el concepto de “mediación” es muy importante en el enfoque sociohistórico y su visión de la educación. Los seres humanos interactúan con el entorno a través de la mediación, donde el habla se presenta como el proceso más refinado. Los instrumentos que posibilitan tal mediación son culturales, materiales y simbólicos.

Las personas, al utilizar tales factores, mediatizan sus interacciones a la vez que edifican el entorno social que fabrica su intelecto. Se vislumbra la necesidad de crear el recurso del personal mediador intercultural, la tarea tal profesional debe ser la de facilitar servicios públicos o privados sobre el territorio a los usuarios extranjeros, permitiendo un mejor acceso a quienes necesiten utilizarlos.

Se ha mencionado que otra tarea importante en la mediación cultural consiste en formar e informar a los operadores de servicios e instituciones públicas (hospitales, servicios de salud, cárceles, ámbito judicial, entre otros) acerca de lógicas, códigos de conducta y costumbres, con la finalidad de incrementar la conciencia sobre la cultura extranjera (Etxeberria, 2005).

La meta de las personas que migran es la adaptación a un grupo social influida por las prácticas enraizadas socialmente. Puede ser que la construcción identitaria resulte afectada por variables de tipo etnográfico, como la nacionalidad. Este proceso, además, determina las relaciones sociales de las personas en su vida privada, así como en el desempeño en su vida laboral.

En este contexto, las personas que se encargan de la mediación cultural pueden ofrecer opciones con respecto a las problemáticas de los sujetos que se están adaptando. A diferencia de un psicólogo o psicóloga, quienes fungen como mediadores pueden ayudar a construir políticas públicas en un territorio dado. Para efectos de este ensayo, la mediación profesional puede sugerir al proceso educativo formas de intervención, tanto para docentes como para estudiantes provenientes de otros países.

La mediación cultural en el sector judicial es necesaria, ya que las personas extranjeras que se encuentran en cualquier proceso legal, ya sea en un tribunal, cárcel u otra institución de este tipo, pueden necesitar más apoyo que una simple traducción de un idioma a otro. Esta mediación también coadyuva los sectores asistenciales y de salud como los del Equipo Básico de Atención Integral en Salud (EBAIS), de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), hospitales y clínicas del sector público o privado con los proyectos sobre prevención en el ámbito de la salud pública.

Otro sector que se beneficia del proceso mediático cultural es el de la Administración Pública, especialmente en los departamentos de Migración y Extranjería, ya que el personal que labora en esa institución tiene contacto diario con muchas personas extranjeras.

Adicionalmente, existen numerosas partes del sector público que podrían funcionar más eficazmente y así evitar ser cuestionados de violación a los derechos humanos.

Con respecto a la mediación cultural dentro del sistema educativo, existe un aspecto ampliamente estudiado en Europa que construye metodologías, detecta necesidades y ofrece respuestas para facilitar la inserción de niños, niñas y jóvenes inmigrantes, y de esta forma colaborar con la docencia. El personal mediador intercultural ha participado en la

construcción de proyectos educativos dirigidos a la multiculturalidad, desde los primeros intentos organizados de comunicación entre los pueblos estanciales y migrantes, así como dentro de las instituciones educativas (Essomba, 2008).

Por lo general, la mediación cultural en la educación se ha ejercido en calidad de consultoría. Con ello han surgido agencias de personas que trabajan especializándose en diferentes áreas lingüísticas y profesionales. Por lo tanto, poseer formación académica y experiencia en mediación cultural es un antecedente cada vez más importante en la búsqueda de trabajo dentro de este campo. Se podría suponer que los mediadores culturales trabajan para desarrollar y poseen competencia cultural o, según otros enfoques, un alto grado de inteligencia cultural.

En el ámbito propiamente investigativo, la psicología social ha tomado en cuenta el papel que ocupan las competencias sociales (Argyle, 1994) en el desempeño del trabajo en general y particularmente en el cuerpo docente. Según esta propuesta, las competencias sociales se conforman en *patterns* o esquemas de comportamiento social que hacen a las personas socialmente competentes. Poseer o no tales competencias podría tener efectos sobre el bienestar, la salud y el desempeño profesional de las personas.

Argyle (1994) distingue *social skills* y *social competence*, una diferencia conceptual que no se aprecia al traducir los términos en castellano. El primero es un concepto que describe capacidades motoras y performativas en el ámbito social. El segundo constructo es más amplio e incluye toda la gama de las conductas a generarse en un ámbito social distinto del propio.

La existencia de estos conceptos implica dos vertientes de trabajo: la evaluación de dichas capacidades y la posibilidad de fortalecer o capacitar a las personas en los espacios indicados. Por esta razón, se propone el vínculo con la figura mediadora. En efecto, Argyle (1994) indica que si se quiere construir una intervención formativa de apoyo a quienes realicen labor docente en un ámbito cultural diferente del originario, se necesita evaluar justamente la “competencia social” de la persona.

Se ha buscado determinar medidas objetivas de la eficacia de las personas en el campo laboral. Con el fin de que la persona enviada a trabajar en otro país sea productiva, es necesario tomar en cuenta si se puede edificar la competencia social enfrentando dificultades personales. Esto quiere decir que quienes migran realizan un trabajo cognitivo a la vez que sufren y experimentan tanto ansiedad como soledad.

Las medidas “objetivadas” en las personas que trabajan en la empresa privada, ya sea el número de ventas realizadas o el nivel de producción que la persona alcanza, representan índices directos de la productividad laboral. Sin embargo, estos índices no han sido útiles para dar cuenta del bienestar general de la persona o de su “buena voluntad” a pesar de los resultados y, a su vez, ha sido imposible emplear el constructo aparentemente “objetivo” para comparar diferentes individuos en un nuevo contexto de manera generalizada. No obstante, como se mencionará más adelante, los conceptos de productividad ligados al bienestar vuelven asociados al concepto de *inteligencia cultural*, que de alguna manera propone superar hoy los estudios sobre competencia cultural (Morcillo, 2007 y Rose, Kumar y Subramanian, 2008).

Adicionalmente, Argyle (1994) sugiere la necesidad de preparar a todas las personas para desarrollar sus competencias sociales y, del mismo modo, destaca que quienes más necesitan esa capacitación son estudiantes, personas adultas y personas adultas mayores. La capacitación no sólo ayudaría a las personas que viajen a otro entorno cultural, sino también se encargaría de apoyar a la población menor de edad que la institución educativa reconozca como agresiva, pasiva, aislada o sin amigos. En cuanto a la población adulta, igual se beneficiarían de la capacitación aquellas personas con problemas conyugales, de aislamiento o con dificultad en la gestión de la relación filial. De la misma manera, las personas adultas mayores que obtendrían un mayor provecho de la instrucción en competencia cultural serían individuos solos o con un carácter difícil.

Se ha trabajado tanto con personas que presentan trastornos mentales, como privadas de libertad, bajo el supuesto de que su condición implica carencias en el ámbito de las competencias sociales, llegando a indicar que esas carencias se encuentran en la base de los malestares que estas personas padecen (Argyle, 1994).

El ámbito donde el constructo ha sido más tomado en cuenta es en el laboral. Se ha observado que las personas que tienen cargos gerenciales o directivos y que carecen de competencia cultural en el ámbito laboral generan descontento y malestar entre sus subordinados. Los individuos enviados a trabajar al exterior, por ejemplo, los del *Peace Corps* estadounidense, han registrado un índice de fracaso del 60%, esto significa que el personal retorna a su país durante el primer y segundo año de permanencia en el exterior (Argyle, 1984, 1994).

Una de las metodologías utilizadas para fomentar el desarrollo de las competencias sociales es la del *role playing*, una técnica muy conocida en psicología y en el ámbito educativo, y se articula en cuatro diferentes fases:

- La explicación de los modelos, con el auxilio o no de una grabación de video.
- El juego de roles en sí con la colaboración de otros participantes o colegas de la persona facilitadora.
- La retroalimentación entre las personas que coordinan la sesión con el apoyo de la grabación de video de la consulta.
- La repetición de la sesión.

Es importante señalar que la competencia cultural promueve la integración y tiene implicaciones en la construcción de una persona equilibrada. Barry (citado en Aneas, 2003) y Pintus (2008) afirman que quienes posean esta competencia disponen de los recursos para desempeñarse funcionalmente en otros entornos culturales, siendo capaces, al mismo tiempo, de lograr un equilibrio con su propia identidad.

El enfoque interesado en la integración y la cultura también ha aportado al tema del incremento de idoneidad profesional en las personas con competencia cultural. Aneas (2003), en sus trabajos de investigación, destaca la importancia crucial de la característica en objeto. Personas con dominio cognitivo y facilidad en el ámbito comunicativo y relacional con la “otra cultura” desarrollan competencia y por ende sentimientos de idoneidad en su propio campo profesional. La investigadora española se plantea el reto de identificar competencias interculturales, transversales en personas de diferentes proveniencias en un mismo ambiente de trabajo. Se consideraron “competentes” las personas que así eran señaladas por sus supervisores (jefes inmediatos y departamento de Recursos Humanos); se evaluó, además, el desempeño satisfactorio de sus funciones y la armonía en el equipo de trabajo de la empresa. La investigación fue desarrollada en doce diferentes empresas españolas, todas con características multiculturales. La investigación se sirvió de entrevistas a diez expertos de empresa, siete supervisores y diez responsables de Recursos Humanos, donde se confirmó la importancia de la competencia intercultural para que las personas desarrollaran, de manera adecuada, el trabajo que se les confiaba.

En nuestro mundo contemporáneo, se ha propuesto que “competencia cultural” se transforme en “competencia intercultural”, convirtiéndola en un elemento clave para la

realización profesional de las personas y en un elemento fundamental para el mismo ejercicio de la ciudadanía (Aeneas, 2003). La visión de la autora citada parte de una definición amplia de cultura, que comprende factores *visibles*, entre los cuales se reconoce el idioma y la proveniencia geográfica o étnica. A estos factores la autora le agrega, con el fin de redondear su visión de cultura, elementos *no visibles*, enraizados en lo afectivo y en lo cognitivo y que, por lo tanto, inciden sobre identidad, juicio y toma de decisión. A partir de esta visión, se destaca la importancia del constructo de competencia cultural y su promoción en ambientes educativos, por encima del ámbito de los “contextos productivos”.

El constructo de *competencia intercultural* ha sido definido desde diversos ángulos como capacidad profesional, cualificación, atribución, incumbencia y suficiencia. Aeneas (2003) relaciona el constructo con *el grado de preparación de la persona* y desde ese punto ubica los conocimientos y la pericia: un *saber hacer* que permite funcionar y cumplir con la tarea. Si se acepta esta definición, una persona que tenga competencia intercultural sería capaz de llevar a cabo su tarea, quehacer o cometido de manera funcional y sin desconfigurarse como persona en un contexto profesional.

En este caso, se exploran estos constructos para que arrojen alguna luz en una investigación sobre docentes no costarricenses en la Universidad de Costa Rica; y partiendo desde el concepto de interculturalidad parece tener sentido en la investigación, la decisión de tomar en cuenta a docentes extranjeros que enseñan su idioma materno y a quienes no lo hacen.

En efecto, la competencia intercultural es un criterio que les permitiría, también a los docentes de su propio idioma, dar respuestas adecuadas a los requerimientos que provienen del contexto cultural costarricense: un docente costarricense que imparte clases a nivel superior, por ejemplo, de inglés, está calificado profesionalmente, y, desde el punto de vista didáctico no sintetiza las expectativas de su propia cultura y las de una diferente, ubicándose en el contexto cultural de manera apropiada.

Sin embargo, probablemente tiene que lidiar con otras problemáticas, como la dificultad de “transportar” al país que acoge la especificidad cultural que el idioma extranjero implica. Con lo anterior, se quiere señalar que el aprendizaje de cualquier idioma extranjero no nos impone solamente el escollo de pronunciar nuevos fonemas o la memorización de vocablos y reglas gramaticales, sino que dentro de todo esto y más allá, se encuentra plasmada una cultura en la que la lengua es expresión directa.

Dicho de otro modo, dentro de un idioma extranjero está entrelazada la cultura, ya que la lengua es una de las principales expresiones. Cada vocablo tiene un origen y una historia. Cada expresión del léxico o giro lingüístico poseen una razón de ser en cuanto a su origen y a lo que van generando en la estructura viva de la lengua.

Las dificultades de dos docentes hipotéticos, un costarricense que enseña inglés y un francés que enseña en Costa Rica su propio idioma. No son las mismas habilidades las que ambos tienen que potenciar para llevar a cabo satisfactoriamente sus objetivos didácticos. No sucedería lo mismo si estas dos personas, una de nacionalidad costarricense y otra de nacionalidad francesa, fueran docentes de una no menos hipotética Escuela de Astronomía de la Universidad de Costa Rica, ya que allí el docente francés, además de tener que ajustarse a la vida en otro país y a las especificidades históricas y culturales dentro de las cuales se enmarca la relación docente-profesor, tendría también que expresarse en clase utilizando un idioma que no es el materno.

La persona docente extranjera necesita actitudes, a la par de conocimientos y habilidades: la disposición y el ejercicio serán necesarios para que desempeñe satisfactoriamente su función, sea cual fuere la preparación de base (Aeneas, 2003). Por esta razón, Aeneas (2003) destaca la importancia de las bases psico-sociales en el contexto de la competencia intercultural y afirma que la influencia de la cultura, como ella la define, es obvia tanto en la persona, como en el ejercicio de su papel profesional y en su manera de relacionarse a partir de ese rol. En las relaciones interculturales se dispara todo un conjunto de procesos psicológicos y sociales, los cuales, según la autora y la revisión que realiza de la literatura al respecto de este tema, determinan la naturaleza y el resultado del encuentro cultural mismo.

Un sentimiento estudiado ha sido la ansiedad derivada de la relación intercultural. Si dos personas de áreas culturales diferentes experimentan preocupaciones, pueden no hacerlo de la misma manera y, al mismo tiempo, pueden sentirse presionadas al pensar si son percibidas de la misma forma por los demás. La gestión de la ansiedad, en este caso, puede tomar el lugar del problema intercultural en sí.

El *shock cultural* también ha sido extensamente estudiado como uno de los factores que muchas personas tienen que resolver como parte de su proceso de aculturación dentro del trabajo que ejercen, o a la par del mismo (D'Antoni, 2010).

Por lo tanto, dimensiones que redundan en lo psicológico, social y cultural están involucradas, individual o colectivamente en la competencia intercultural, esta última influye sobre el bienestar de las personas, salud, desempeño satisfactorio como profesionales, adaptación, integración y lo que más enfatiza Aeneas (2003), el ejercicio de la ciudadanía. La autora presenta su argumentación en este orden, rechazando la posibilidad que fuera al revés. Por ejemplo, que la posibilidad de ejercer plenamente la ciudadanía posibilitara mayor competencia intercultural. Se confía en la voluntad individual y en la capacidad de aprender, haciendo referencia a la nueva lectura de la teoría de la resiliencia (Greene y Alchourrón de Paladín, citados en Aeneas, 2003). Tales aspectos voluntarísticos no convencen, ya que la presente discusión está más orientada hacia la construcción y la propuesta de estrategias para el acompañamiento de personas provenientes de otras culturas, que en quedarse en las afirmaciones; con un sustrato que parece ser tautológico: “si quiero, puedo”, y “las personas pueden aprender”.

Es interesante explorar la relación entre la adaptación social y la competencia intercultural, donde se entiende el concepto de *adaptación transcultural* como el estado de transformación interior que acontece en la persona en cuanto a adquisición de aptitudes y de un sentimiento de bienestar y satisfacción (Aeneas, 2003 y Pintus, 2008).

### **Inteligencia cultural**

Un enfoque diferente sobre la adaptación del personal docente a una nueva cultura es el que estudia el concepto de *inteligencia cultural*.

Se ha relacionado el concepto de inteligencia cultural con el de *shock cultural* (D'Antoni, 2010).<sup>2</sup> Se plantea que la investigación sobre inteligencia cultural se ubica más allá del estudio que se encarga de aclarar lo que sucede con el *shock cultural*. En efecto, este último concepto podría verse como una reacción de respuesta a lo nuevo, mientras que

---

<sup>2</sup> D'Antoni (2010) Se remite en ese documento la discusión sobre shock cultural y su pertinencia para la discusión

el constructo “inteligencia cultural” podría abarcar más nociones, incluyendo el concepto de *shock*.

En el mundo hispanohablante, Morcillo (2007) estudia la inteligencia cultural relacionándola con la inteligencia creativa en las organizaciones, con el objetivo de que éstas se renueven; condición fundamental para su sobrevivencia en este mundo cambiante.

Al respecto, la reseña sobre inteligencia cultural de Rose, Kumar y Subramanian (2008) parte de la visión del *Cociente de Inteligencia* como un conjunto de habilidades para manejarse eficazmente en una situación nueva. Los investigadores afirman que el momento histórico que estamos viviendo nos impone buscar cuáles son las capacidades y los conocimientos que nos permiten reaccionar de manera eficaz ante los desafíos de esta nueva aldea global.

En ese sentido, el constructo de inteligencia cultural (CQ) es válido para explicar por qué algunas personas son capaces de “navegar” sin mayores problemas entre las diferencias culturales mientras que otras no. En la reseña que los autores realizan se encuentra que la medida del CQ es capaz de prever la eficacia intercultural de personas que trabajan fuera de su patria. Sin embargo, admiten que debido a que el estudio de esta vertiente de la inteligencia es incipiente, todavía no se conocen cuáles características son las que influencian el CQ.

Por lo anterior, *Inteligencia Cultural* es el conjunto de destrezas que comprende la “habilidad” de “adaptarse” al nuevo ambiente, sin “paralizarse”. Rose, Kumar y Subramaniam (2008) comparan la eficacia del constructo clásico de *shock* cultural con el de inteligencia cultural. Para ellos la problemática del *shock* se incluye en el CQ. La reacción que podría presentar una persona en *shock* es sólo una, entre todas las características que le permiten a un individuo con alto CQ sobrellevar una situación culturalmente nueva. Es decir, que el conjunto de habilidades del CQ podría incluir también la “habilidad” para adaptarse al nuevo ambiente sin “paralizarse”, que es lo que le sucede a las personas en estado de *shock*. Según esta óptica, el *shock* podría ser visto como una fase que la persona con alta inteligencia cultural supera eficazmente.

Se trata de una postura teórica que pretende medir el *Cociente de Inteligencia* de las personas y encontrar así elementos predictivos de la *Inteligencia Cultural*. De allí se plantea la posibilidad de sugerir la manera de implementar características útiles en esta época de la globalización. De esta forma, estudiando a la persona que tiene un CQ alto, y desglosando

sus habilidades y posturas específicas, se pueden implementar sus características en otros individuos menos “dotados”.

Esos propósitos se comparten con quienes han estudiado el *shock cultural* (D' Antoni, 2010). Si se toma en cuenta, por ejemplo, que la tolerancia al estrés cultural se explica como la capacidad de procesarlo o de resistirlo, esta es una característica que distingue a la persona que sale airosa en circunstancias de estrés cultural.

Los constructos de inteligencia cultural y de *shock cultural* se apoyan en una visión que sitúa las culturas en un fondo indiferenciado. El “microscopio” de quienes estudian tales conceptos enfoca a la persona y sus características, tomando en cuenta el sitio de proveniencia, el lugar de llegada, su papel en este nuevo mundo y las herramientas previas que su cultura de origen le puso a disposición. Subramanian y Subramanian (2008) hablan de cómo se potenciaría la inteligencia cultural a pesar de los factores anteriormente mencionados y de los mandatos generales del entorno y las condiciones contextuales.

Cuando se verifica la importancia de constructos como el de *Inteligencia Cultural* para investigación, surgen las dudas que han empañado hasta ahora los aportes relativos al concepto de Inteligencia y de su posible medición a través del *Cociente de Inteligencia*. El CQ es una medida que se apoya en un constructo fundamentalmente a histórico, ajeno a la biografía de la persona. El concepto trata de estudiar los contextos a partir de habilidades que los individuos manifiestan, en lugar de ir a rastrear las condiciones sociales, económicas e históricas que fundamentan las culturas y de qué manera la persona se va construyendo como ser humano en contexto. Quienes estudian la mediación cultural, como se ha visto, parten de supuestos diferentes.

Por ejemplo, una de las vertientes que sobresale de las entrevistas realizadas en una investigación sobre educadores de la Universidad de Costa Rica, provenientes de otros países, es la de su relación con estudiantes (D' Antoni, 2011). En este vínculo emerge el tema del rol docente, la disciplina y las expectativas de docentes no costarricenses sobre tales aspectos al llegar a Costa Rica: se trata de temáticas indudablemente ligadas con la historia de la educación en los países, su razón de ser históricamente y la función que cada país le ha asignado.

Por lo tanto, parece improductivo investigar las características individuales “eficaces” que porta cada persona en el encuentro cultural, con el propósito de potenciar tales características tanto en el individuo mismo como en otros sujetos. Tampoco parece ser

suficiente utilizar la cultura de origen y proveniencia como un simple “fondo de pantalla”, para decir que se tomaron en cuenta, sin comprenderlas.

### **El personal docente como mediador cultural**

Evidentemente quienes laboran como docentes son figuras profesionales destinadas a transformarse en mediadores culturales (Kaben, 2009), pues se plantea que todo lo aprendemos a través de una mediación; desde las nuevas tecnologías hasta las relaciones personales cotidianas. Por ende, tales profesionales son quienes modelan y conducen la cultura.

Es relevante explorar una investigación que muestre cómo docentes que trabajan fuera de sus países se pueden transformar en una especie de puerta para acompañar a sus estudiantes al encuentro de nuevas culturas. Por su parte, en comparación con la investigación que se desarrolla actualmente sobre el personal docente extranjero en Costa Rica, la intervención de Kaben (2009) enfoca al profesional educador como mediador para el estudiantado y no centra su interés en los caminos que éste emprende para integrarse.

Para Kaben (2009), la actitud mediadora representa el cambio hacia un mejor entendimiento de la educación en general, partiendo de que, desde el comienzo de nuestra existencia, el aprendizaje ha sido culturalmente mediado por otra persona. Es decir, todo el conocimiento que se adquiere se debe a la participación de otro sujeto, hoy por ejemplo, bajo la forma de mediación tecnológica.

Asimismo, Kaben (2009) razona desde un taller de literatura donde se reflexiona acerca del papel del profesorado que enseña el español como segunda lengua, y toma en cuenta un escenario de países en tres diferentes continentes. Su principal objeto de estudio son alumnos y alumnas de procedencia árabe que aprenden español. Él cree que quienes fungen como docentes de español, como segunda lengua, deben tener la disposición de considerar la forma en la que sus estudiantes les perciben, así como la curiosidad por conocer sobre otros, y la curiosidad que ellos mismos despiertan en los demás.

Esta situación implica una disposición de apertura en el aula con la voluntad de compartir significados, experiencias, y deseos de experimentar y negociar, con la finalidad de conseguir un entendimiento recíproco. Aquí se toma en cuenta que el ser humano está constituido por un conjunto de vertientes culturales, afectivas y socioculturales, y el papel docente basado en la transmisión de conocimientos no calza con la visión citada del ser

humano. Es decir, quienes educan deben ser mediadores e intermediarios de la vida cotidiana sin olvidar el rol de las relaciones multiculturales en el aula.

Las contribuciones de los idiomas modernos deberían implicar también aportes al entendimiento internacional y a la paz, tanto en el país de residencia donde se encuentra un individuo como fuera de él, por lo que los docentes deben adoptar la función de intérpretes sociales e interculturales. Asimismo, éstos se convierten en intermediarios que acuden a su propia experiencia de la cultura extranjera, al mismo tiempo que buscan activamente el diálogo con la propia a través de actividades culturales organizadas. Con ello proporcionan una visión más global de la enseñanza incidiendo en aspectos de la interculturalidad, aportando eficacia a la enseñanza y asumiendo tareas éticas a las cuales no se puede renunciar en el mundo contemporáneo. Su tarea es la de estudiar el entorno y la historia cultural de las comunidades o países implicados en sus tareas didácticas.

Según Kaben (2009), una tarea importante del profesorado es conocer la manera en la que otros individuos lo perciben como extranjero y tener sus conocimientos a disposición de los demás para que exista una accesibilidad a la aplicación, interpretación y transformación en los diferentes estilos de aprendizaje. Como docente de idiomas extranjeros, se debe estar preparado para conocer las limitaciones de la lengua que se enseña, de los usuarios extranjeros y también la manera de evitar malas interpretaciones.

La sugerencia se refiere al uso de fuentes auténticas provenientes de la comunidad nativa (se citan películas, programas de televisión, noticias de radio, páginas web, fotografías, periódicos y también menús de restaurantes o folletos de viajes). Tal docente de idiomas debe tomar en cuenta la conexión entre la lengua y la cultura. Además, debe considerar que el aprendizaje cultural es un rasgo fundamental del acercamiento a otro idioma, ya que los temas culturales se vinculan con las funciones del lenguaje, así como los elementos gramaticales, modelos de comportamiento o valores de las diferentes culturas.

### **Competencia cultural e inteligencia cultural: ¿en qué mundo se potencian?**

El trabajo universitario se enfoca en tres vertientes: acción social, investigación y docencia. Kaplún (2004) propone la universidad como una comunidad formativa que produce acción en su interior, hacia y con la comunidad. De esta forma se puede tener una estructura donde renuncia a pensar una separación entre el sujeto de conocimiento y el objeto de conocimiento. La universidad es el mejor lugar donde se puede validar la idea de Freire

(1966, 1970), que expresa que este es el lugar donde nadie educa a nadie, pero a la vez nadie se educa sólo. Ante la posibilidad de que alguien entendiera la propuesta de Freire (1966, 1970) como una invitación para desaparecer la figura educadora universitaria, se propone como punto de arranque una visión del mundo que se apoya sobre el saber del otro; ciertamente visto de manera crítica por un o una profesora que también está siendo educado.

Se trata de una tarea transformadora: las personas (docentes) van cambiándose a sí mismas a la vez que transforman en mundo. La deconstrucción del conocimiento del otro visto de manera crítica es también, a la vez, un recurso y una tarea específica para quienes trabajen en la universidad latinoamericana.

En América Latina, el trabajo de rearticulación de la comunidad universitaria pasa por la contradicción de tener que construir *teoría propia* utilizando *teoría ajena*. La alusión se hace a las raíces europeas que han informado el trabajo de la academia, labor que las universidades latinoamericanas han realizado y pueden seguirlo haciendo, mientras descubren sus propios aportes para la edificación de teoría propia. La ventaja es la posibilidad de encontrar materiales fronterizos entre una antigua modernidad y una nueva racionalidad posible (Mignolo citado en Kaplún, 2004). En un momento donde se cuestiona fuertemente la modernidad y la racionalidad que se expresan en ámbitos eurocéntricos, la apuesta es imaginar otras racionalidades posibles y, por lo tanto, probablemente la búsqueda de nuevas institucionalidades.

En el texto de Kaplún (2004), el autor vincula la reflexión sobre una nueva universidad con el concepto de *multidiversidades*. La tarea de la universidad es emprender un camino donde las *di-versidades* existentes piensan juntas el aprendizaje universitario en relación con el exterior. La universidad del saber “bancario”, según Freire (1966, 1970), tradicionalmente es vista como establecida para enseñar y transmitir conocimientos a quienes no saben. Los profesores son emisores de saber para ignorantes (en el sentido de que *ignoran*), en el ámbito de un modelo de comunicación transmisivo, informacional y emisor, que es capaz de *sacar de la ignorancia* y ubicar a futuros profesionales en un mundo de trabajo previamente ya mapeado. Ellos y ellas formarán parte de una realidad laboral preparada, dividida en clases sociales, donde su oferta de trabajo también será dirigida a los grupos humanos que ignoran; en el sentido de que no todas las personas pueden acceder por igual a los servicios profesionales de las personas graduadas.

Las acciones sociales y las investigaciones que se producen en la universidad también han servido tradicionalmente para orientar a la institución en el sentido ideológico mencionado anteriormente. Kaplún (2004) evoca a Freire en que “el opresor está dentro del oprimido”, y a Simón Rodríguez cuando advertía que en América Latina “o inventamos o erramos”.

De varias maneras se ha intentado poner en práctica la tarea de reinventarse, la cual parece ser la única posibilidad en la universidad latinoamericana de descolonizar el conocimiento y la fundamentación misma de lo que la universidad es; su por qué y para qué.

Las personas extranjeras que lleguen a trabajar en la Universidad de Costa Rica tienen un reto importante. En la investigación realizada hasta ahora con docentes extranjeras en la Universidad de Costa Rica (D' Antoni, 2011), se puede observar que de primera entrada se están enfrentando con prácticas incomprensibles y relaciones humanas (profesorado-estudiante) con dificultades de entendimiento. Probablemente, la primera tarea no es mirar con desapego a nuestros síntomas y malestares en relación con la biografía personal y humana. Se trata de una lectura que podría empañar la comprensión de cómo tales prácticas y relaciones se han conformado históricamente, las razones de su consolidación en un entorno que fue, violentamente, colonizado (si en la historia de la humanidad 500 años no son nada).

## Discusión

Nuestro entorno, al promover el movimiento de masas de trabajadores de un lado a otro en el mundo, ofrece posibilidades y a la vez retos y riesgos.

Siguiendo los movimientos de las masas de personas desde el Norte de África hacia el Sur de Europa, se puede observar que las migraciones responden a intereses, donde únicamente el transporte de esas personas es en sí un negocio millonario, esto sin contar su explotación posterior. En nuestro imaginario, el miedo al extranjero surge también a petición de unos directores de escena y de intereses finalizados al control social y a la ganancia.

Tenemos que tomar en cuenta que las representaciones simbólicas (negativas) de la otredad se conforman en realidades, que a pesar de estar ubicadas en nuestros pensamientos y creencias, son existentes.

Se ha sugerido que apropiarse de la competencia cultural puede servir a personas extranjeras; sin embargo, puede ayudar también a menores de edad “mal adaptados” en

escuelas, ya sea por pasividad, agresividad o dificultad para hacer amigos, e igualmente a personas adultas con problemas de pareja (Argyle, 1994). Podría ser una problemática de aculturación, al fin y al cabo, la que les impide a estas personas una adaptación “satisfactoria” al medio en el que se encuentran.

El constructo de inteligencia cultural ha querido ubicarse como más “moderno”, novedoso y comprensivo que el de competencia cultural. Sin embargo, en el mundo laboral este concepto ha tratado de estudiar las fortalezas que ciertas personas tendrían para ofrecer a migrantes que trabajan mejores espacios de integración y bienestar. Sin embargo, se insiste en que esa adquisición de elementos de equilibrio, en una nueva cultura, está dirigida a garantizar a las organizaciones mayor productividad en sus labores.

Nos invitan a replantear y recrear la universidad como institución (¿formadora de élites?) a través de una tarea siempre creativa que reconstruya una racionalidad latinoamericana, no importada, no impuesta. No se pueden aportar esfuerzos para reiterar la producción de *conocimiento local con teoría importada*, más bien, se debe reconocer nuestra ignorancia y que verdaderamente lo nuevo produce ansiedad y duda. Tampoco se puede esperar que en las relaciones entre docentes y estudiantado se puedan implementar las formas de “buena educación” de otras latitudes y tiempos, o bien, roles y discursos que provienen de la racionalidad ajena y del proceso histórico que los ha implantado para la reproducción social y cultural.

Los procesos de adaptación en la profesión por parte de una persona extranjera producen malestar. No obstante, esto no puede resolverse simplemente esperando progresar de una etapa a otra de las previstas por quienes han estudiado el *shock cultural* (D' Antoni, 2010). Quienes estudian la nueva Inteligencia Cultural tampoco logran dar cuenta de reflexiones sobre justicia social e inclusión, ya que enfocan la capacidad de adaptarse como un conjunto de características que se explican en el sujeto; puede ser con su trasfondo social, pero sin que éste llegue a ser protagonista, rompiendo la seguridad con la que se distingue el objeto de estudio de sus corolarios.

## Referencias

- Aneas Álvarez, María Asunción. (2003). Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía. **Revista Iberoamericana de Educación**, (35/5), 1-9. Disponible en <http://www.rieoei.org/deloslectores/920Aneas.PDF>.
- Argyle, Michael. (1983). **Il comportamento sociale** (trad. Ital.). Bolonia: Il Mulino.
- Argyle, Michael. (1994-1997). Le competenze sociali. En: Serge Moscovici (ed.), **La relazione con l'altro** (cit., trad. ital., pp.105-139). Milano: Cortina.
- D' Antoni, Maurizia. (2010). Tradición investigativa y constructos para comprender aspectos de la inserción profesional docente: pluralismo cultural, aculturación, shock cultural. **Revista Actualidades Investigativas en Educación**, 10 (3), 1-28. Recuperado 16 de marzo de 2011 en <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/3-2010/shock.php>
- Etxeberria, Félix. (2005). Lenguas inmigrantes en la escuela en España. **Cuadernos interculturales**, 3 (005), 9-30. Universidad de Valparaíso, Viña del Mar, Chile.
- Freire, Paulo. (1966). **Pedagogía de la autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa**. México: Siglo XXI
- Freire, Paulo. (1970). **Pedagogía del oprimido**. En <http://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>, recuperado 9 de febrero de 2011
- Kaben, Abdelkader. (2009). El docente como mediador intercultural. En **Actas del I taller de literatura hispánicas y E/le**, 29-31 de marzo, Instituto Cervantes de Orán 174. Recuperado 22 de noviembre de 2010 de <http://oran.cervantes.es/imagenes/File/13%20El%20docente%20como%20mediador%20intercultural.pdf>
- Kaplun, Gabriel. (2004). Indisciplinar la Universidad. En: Catherine, Walsh (ed.), **Pensamiento crítico y matriz (de)colonial. Reflexiones latinoamericanas** (pp. 213-250). Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar y Abya Yala Editores.
- Kaplun, Gabriel. (2006). ¿Democratización electrónica o neoautoritarismo pedagógico? **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**. Recuperado 14 de febrero de 2011, de [http://www2.eptic.com.br/archivos/Revistas/v.VIII,n.%203,2006/Revista%20EPTIC%20VIII-3\\_GabrielKaplun.pdf](http://www2.eptic.com.br/archivos/Revistas/v.VIII,n.%203,2006/Revista%20EPTIC%20VIII-3_GabrielKaplun.pdf),
- Montero Meza, María Lourdes. (2000). La formación del profesorado ante los retos de la multiculturalidad. **Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado**, 4 (1), 1-20. Disponible en <http://www.ugr.es/~recfpro/rev41ART5.pdf>.
- Morcillo, Patricio. (2007). **Cultura e innovación empresarial**. Madrid: Thomson.

Moscovici, Serge (ed.). (1994-1997). **La relazione con l’altro** (Trad. Ital). Milano: Cortina.

Pintus, Andrea. (2008). **Psicología sociale e multiculturalitá**. Roma: Carocci.

Rose, Raduan Che, Kumar, Naresh y Subramanian, Sri Ramalu. (2008). A Review on Individual Differences and Cultural Intelligence. **The Journal of International Social Research**, 1 (4). Recuperado 30 de octubre de 2010, de <http://www.sosyalarastirmalar.com/cytl1/say4/say4pdf/rose.pdf>

Salazar Salas, Carmen Grace. (2003). Estudiar en el extranjero. La experiencia de algunos costarricenses. **Revista de Ciencias Sociales**, 1 (099), 107-119. Universidad de Costa Rica, San José.

Tajfel, Henry. (1981-1995). **Gruppi umano e categorie sociali** (trad. Ital). Bolonia: il Mulino.

Walsh, Catherine (ed.). (2004). **Pensamiento crítico y matriz (de)colonial**. Reflexiones latinoamericanas. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar y Abya Yala Editores.

Winkelmann, Michael. (1994). Cultural Shock and Adaptation. **Journal of Counseling & Development**, 73, (2). Ed Aristides. Base de datos: Academic Search Complete, Recuperado el 5 de junio de 2009, de <http://www.asu.edu/clas/shesc/projects/bajaethnography/shock.htm>.

Zanfrini, Laura. (1996). **Sociologia della convivenza interetnica**. Bari: Laterza

Zizec, Slavoj. (2008). **Sobre la violencia. Seis reflexiones marginales**. Barcelona: Paidós