

Opción, Año 32, Especial No.13 (2016): 153-172  
ISSN 1012-1587

# Comunicando culturas: La creación de espacios de intercambio para favorecer la integración

*Daniel Muñoz Sastre*

[danielmunozsastre@gmail.com](mailto:danielmunozsastre@gmail.com)

*Marian Núñez Cansado.*

[mariannc11@yahoo.es](mailto:mariannc11@yahoo.es)

*Ana Sebastián Morillas.*

[ana.sebastianmorillas@gmail.com](mailto:ana.sebastianmorillas@gmail.com)

*Universidad de Valladolid. Segovia (España)*

## Resumen

La interacción entre individuos de distintas culturas es cada vez más habitual. La falta de preparación en algunos casos, la escasa predisposición hacia lo nuevo en otros, y una importante dosis de desinformación y desconfianza, han hecho que los procesos de integración de personas de culturas distintas a la mayoritaria en la sociedad de acogida hayan sido en algunos casos traumáticos. Para ello es necesario promover la creación de espacios que favorezcan la comunicación intercultural a través de la cual se puedan resolver dudas sobre la cultura extraña, y descubriendo las ventajas que ese intercambio de experiencias culturalmente diferentes pueda tener.

**Palabras Clave:** Comunicación; cultura; integración; solidaridad; inmigración.

## Communicating cultures: the creation of spaces for exchange to promote integration

### Abstract

The interaction between individuals of different cultures is increasingly common. The lack of preparation in some cases, low predisposition towards something new in others and a large dose of misinformation and mistrust have made that the integration processes of people of other cultures to the majority in the host society have been in some cases traumatic. This requires promoting the creation of spaces that encourage intercultural communication for answering questions about foreign cultures and discovering the advantages that this exchange of culturally different experiences may have.

**Keywords:** Communication; culture; integration; solidarity; immigration.

### INTRODUCCIÓN

La presencia en una misma localidad de personas de diferentes culturas es una realidad en España desde hace décadas. El incremento de los flujos migratorios y la llegada de inmigrantes, plantea el reto de la integración de estos en las comunidades de destino. Factores como el desconocimiento del idioma o de las costumbres, tanto por parte de la comunidad que llega como por parte de los miembros de la sociedad de acogida, suponen un freno en ese proceso de integración.

Es por eso que la comunicación tiene un papel fundamental a la hora de conseguir gestionar con éxito el fenómeno de la migración, aprovechando las oportunidades de desarrollo que supone la convivencia entre individuos de culturas diversas. Esa comunicación no debe ser entendida solo desde la óptica de las herramientas tecnológicas más o menos modernas (prensa, radio, televisión, internet,...) sino desde un planteamiento más amplio tal y como se plantea el propio concepto de comunicación.

El fenómeno de inmigración no es nuevo ni tampoco tiene una única dirección. Solo hay que echar la vista atrás y recordar los movimientos migratorios que se registraron desde España en el segundo cuarto del siglo XX. Lo que sí que es cierto es que en las últimas décadas, finales de la centuria pasada y principios del siglo XXI, los flujos de personas que, por distintos motivos, deciden abandonar su lugar de origen con el fin de encontrar una oportunidad para tener una vida mejor en otro lugar, se han acelerado y multiplicado.

A ese aumento de la velocidad de las migraciones, hay que sumar el incremento en el volumen de personas que toman la decisión de salir de su entorno original y empezar una nueva vida, en un lugar extraño para ellos desde todos los puntos de vista. La llegada de un elevado número de inmigrantes a un lugar, también implica un importante reto social, al tener que llevar a cabo acciones que faciliten la integración y evitar posibles conflictos que el choque cultural puede provocar.

En el presente artículo se plantea la importancia del fenómeno migratorio en la actualidad y su incidencia en las sociedades de acogida, poniendo como caso de estudio el ejemplo de Segovia, una pequeña capital de provincia española con una población de alrededor de 53.000 habitantes de los que alrededor del 11% son personas extranjeras, según el padrón municipal a fecha de 1 de enero de 2015 (Instituto Nacional de Estadística, 2016).

La desconfianza que puede despertar lo extraño o diferente es una de las principales barreras que presenta el camino de la integración. Ante este hecho, el objetivo de esta investigación es demostrar los beneficios que tiene la creación de espacios de intercambio de experiencias, a la hora de fomentar prácticas que faciliten una incorporación de los inmigrantes a la sociedad de destino, y una mayor comprensión y empatía de la población autóctona hacia los nuevos pobladores.

Para ello se van a analizar las investigaciones realizadas sobre el fenómeno de la inmigración por parte de reconocidos expertos como Oberg y Schoeffel. Después, una vez planteado el fenómeno de la inmigración desde el punto de vista teórico, se ha realizado

una investigación cuantitativa y cualitativa entre usuarios y voluntarios del Centro Intercultural ASIRI, gestionado por Cáritas Diocesana en Segovia desde 2007, para conocer su experiencia tanto desde el punto de vista de su relación con otras personas, ya sean extranjeros o españoles, como desde su participación en las actividades de ASIRI.

## 1. CULTURA Y COMUNICACIÓN

### 1.1. Cultura

El Diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el término ‘cultura’ como el “conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico. Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” (Diccionario de Lengua Española, 2014). Se trata, por lo tanto, de todos esos elementos que comparte una sociedad y que condicionan el desarrollo de ésta, orientando el planteamiento de todas aquellas estructuras que le permiten a dicho grupo social consolidarse y dar respuesta a las necesidades que se le van presentando, ya sea desde el punto de vista colectivo o particular.

La UNESCO definió el concepto ‘cultura’ durante la *Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales*, celebrada en México en 1982, como “el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social” (UNESCO, 1982). De este modo, la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura ampara bajo dicho término todos aquellos aspectos que sirven para identificar a un grupo social, facilitando la integración de sus miembros y diferenciándolo de otros grupos sociales. La cultura es, por lo tanto, la esencia de una sociedad, lo que la caracteriza, la dota de singularidad y la posiciona ante el resto de conjuntos de individuos que pueden ser considerados sociedades.

A tenor de estas definiciones de lo que es cultura, planteamos este concepto desde una óptica global que permite incluir todas esas costumbres y modos de vida, así como los valores y principios que rigen el comportamiento de los individuos que componen un

determinado grupo social. Es así como se establece un modelo de actuación compartido por un gran número de personas, determinando el desarrollo de estas y planteando diferencias con otros grupos sociales. Para dar validez a esos elementos que permiten hablar de una determinada cultura, se apela a autoridades que pueden ser de tipo humano o divino. De esta manera las culturas podemos ubicarlas en una escala que va de un carácter civil puro a un carácter eminentemente religioso.

## **1.2. Comunicación**

El otro concepto clave que analizamos en la presente investigación es el de ‘comunicación’, término sobre el que se han arrojado diferentes interpretaciones a lo largo de la historia. Desde la planteada por Aristóteles, basada en la intencionalidad persuasiva del emisor del mensaje, hasta otras más recientes como la de André Martinet para el que la comunicación es “la utilización de un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia en unidades semiológicas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí” (1965: 274). Interesante es la definición que hace el lingüista francés en tanto en cuanto subraya la relación interpersonal como objetivo de la comunicación.

La Real Academia Española, por su parte, la define como “acción de comunicar” (Diccionario de Lengua Española, 2014). Recurriendo también al Diccionario de la RAE, ‘comunicar’ es, entre diversas acepciones, “hacer a una persona partícipe de lo que se tiene” (Diccionario de Lengua Española, 2014). De esta manera, la comunicación implica una intención de compartir conocimientos, es decir información, entre dos o más personas. Ese deseo del emisor, o emisores, por trasladar un mensaje a un receptor, o receptores, es el detonante de la relación comunicadora que para que sea completa, y con éxito, debe tener una respuesta activa por parte del receptor, o lo que es lo mismo, provocar una respuesta de este.

Al igual que han sido centenares de definiciones las que se han hecho sobre el término ‘comunicación’ a lo largo de la historia

también han sido numerosas las teorías que sobre los procesos comunicativos se han realizado. Laswell, Shannon y Weaver, Berlo y DeFleur son algunos de los autores de las aportaciones más interesantes en estas materias. En todos ellos aparecen elementos comunes y fundamentales para que dé un proceso comunicativo: emisor, mensaje, canal y receptor. Las diferencias entre unos y otros está en la consideración de elementos como el ruido, la retroalimentación o los medios de comunicación masiva.

En ese esquema del modelo integrador aparecen los elementos clave de las distintas propuestas formuladas anteriormente. De este modo encontramos el emisor, sujeto que inicia el proceso comunicativo; el mensaje, información que se transmite; el canal, vía empleada para llevar a cabo esa transmisión; y el receptor, sujeto al que llega esa información y que se puede convertir en emisor si lleva a cabo una respuesta al mensaje primero. Además, se incluye el factor ruido, elemento no siempre controlable y que interfiere en el proceso comunicativo dificultándolo en algunos casos y modificando su contenido e intencionalidad en otros. Es así que se puede explicar el proceso que se sigue en todo momento para llevar a cabo una comunicación.

### **1.3. Comunicación intercultural**

La comunicación es un elemento esencial para la pervivencia de cualquier cultura. Por un lado, la comunicación ejerce un papel semi-adoctrinador de los miembros que pertenecen a una misma cultura. Por otro, dada la importancia de la comunicación como transmisora de información para el desarrollo de pensamientos, juicios de valor y propuestas científicas y artísticas que contribuyen al enriquecimiento de la cultura en la que se producen y la revitalización constante de la misma. Estamos hablando aquí de una comunicación de tipo intra-cultural, al tratarse de un proceso de transferencia de información se produce dentro de la comunidad que comparte unas mismas costumbres y modos de vida.

Pero además, existe la comunicación intercultural, es decir, la que se produce entre distintas culturas. A lo largo de la historia las relaciones entre culturas distintas han estado marcadas por encuentros y desencuentros. Son innumerables los casos en los que, con mayor o menor fortuna, culturas con características diferentes han entablado una relación, ya sea amistosa o de rivalidad. El encuentro entre culturas diferentes puede verse de dos maneras distintas:

- 1) Como una forma de ampliar conocimientos que favorezcan el desarrollo de las sociedades que entran en contacto.
- 2) Como una amenaza de una cultura sobre otra y, por lo tanto, como elemento de conflicto.

Los contactos entre culturas han ido aparejados a diversos procesos comunicativos para los que se ha hecho uso de instrumentos de todo tipo: verbales, icónicos, gestuales, etc., todo con el fin último de tratar de definir posiciones e intereses para alcanzar los objetivos propuestos en cada caso. Las profesoras Pech, Rizo y Romeu (*Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones*, 2008) han abordado todo lo referido a la comunicación intercultural asegurando que la existencia de interculturalidad implica una interacción. Además, añaden que, para que esa relación entre culturas se desarrolle con éxito y de forma positiva es necesario que se dé una predisposición a la diferencia.

Para poder estudiar la comunicación que se establece entre culturas, conviene tener en cuenta las distintas teorías que se analizan en este proceso y que aparecen clasificadas, en función del punto de vista desde el que se plantean a continuación:

- Basadas en el papel del lenguaje
- Teoría de la retórica
- Teoría de la Gestión Coordinada de Significados y Reglas
- Basadas en la organización cognitiva de los actores
- Teoría de la Psicolingüística

- Teoría del Constructivismo
- Teoría de la categorización y atribución social
- Basadas en el análisis del proceso comunicativo
- Teoría de la construcción de la tercera cultura
- Teoría de la reducción de la incertidumbre y la ansiedad
- Teoría de la adaptación comunicativa transcultural
- Basadas en el desarrollo de las relaciones interpersonales
- Teoría de la penetración social
- Teoría del conflicto intercultural

Llegados a este punto conviene hablar de lo que se conoce como “Choque Cultural”, un término que es cuñado a finales de la década de los cincuenta por el antropólogo Kalervo Oberg (1958). Con este término, este antropólogo denomina a ese estado de ansiedad o frustración que se produce en un individuo cuando este realiza una inmersión en una cultura totalmente distinta a la suya. El sujeto que se incorpora a una nueva cultura sufre un desprendimiento de sus modelos de comportamiento cultural y símbolos, que puede desembocar en un conflicto de identidad y, a su vez, en un conjunto de malentendidos culturales que desencadenen un conflicto interpersonal.

Oberg, que también propone una relación directamente proporcional entre el nivel del choque cultural y el grado de diferenciación entre las culturas, establece cuatro fases en el proceso que vive todo individuo cuando se incorpora a una cultura diferente a la propia:

- 1) *Fase de Luna de Miel*: corresponde con el periodo inicial, un breve espacio de tiempo. En este periodo se da una mezcla de fascinación e idealización y los posibles problemas que se puedan presentar se minimizan.
- 2) *Fase de Crisis*: los sentimientos agradables de la fase anterior desaparecen y comienzan a percibirse con desagrado los problemas que se suceden en la vida cotidiana, dejando de ser anécdotas para convertirse en obstáculos.

3) *Fase de Convalecencia*: es el momento en el que el individuo comienza a manejar códigos y modelos propios de la cultura de destino, permitiéndole interactuar de forma autónoma e independiente de forma progresiva.

4) *Fase de Ajuste*: se produce una comprensión plena de las diferencias entre la cultura propia y la de la sociedad de acogida, de esta manera aparecen sentimientos de satisfacción y realización personal de la persona migrante.

Interesantes son también los estudios planteados sobre el denominado “Choque Cultural” por Véronique Schoeffel y Phyllis Thompson, para quienes:

El choque cultural es la desintegración temporal del “yo”, que se produce cuando la persona se da cuenta de que ha perdido la capacidad de construirse una vida estable y con sentido en un contexto nuevo. Este proceso incluye una experiencia de aflicción, de pérdida del yo tal como lo conocía y lo vivía antes, de las costumbres, formas de funcionar y valores que tenían un sentido, y de los que a menudo ni siquiera era consciente (2007: 14).

Schoeffel y Thompsom (2007: 13) plantean una evolución del proceso de adaptación cultural, o de aculturación como estos dos autores lo denominan, que comienza en la fase previa a la llegada al país de destino y que, de alguna manera, podría considerarse paralelo al de Oberg aunque con una mayor precisión que el modelo propuesto por el antropólogo fines-canadiense:

1. Antes de la salida del país de origen el individuo puede presentar dos tipos de sensaciones, ilusión o desencanto en función de la motivación de la salida, situación personal y de los objetivos planteados con ese desplazamiento.
2. Una vez que se produce la llegada, se da un periodo de euforia que puede durar unos cuatro meses.
3. Pasados esos primeros momentos aparecen los primeros signos de tensión que desembocan en una crisis, donde la realidad se hace más dura para el inmigrante. Es entonces

cuando se produce un periodo de tregua, en torno a los ocho meses desde la llegada, en el que el individuo reflexiona sobre su situación y elige una de las dos alternativas que se le plantean:

- a. Afrontar esas dificultades y buscar superar esa crisis
  - b. Abandonar el país de llegada
4. Aquellos que continúan comienzan entonces a vivir un proceso en el que el acercamiento a la nueva cultura y el entendimiento de los que para él son nuevos modelos, dan paso a un periodo de “buen funcionamiento” que se prolonga durante unos dos años.
5. Los meses siguientes van a estar marcados por un cierto “desarraigo”, produciéndose altibajos en la vinculación con la cultura de origen y apreciándose, de este modo, un mestizaje cultural.

Tanto en el modelo propuesto por Oberg como el de Schoeffel y Thompsom se advierte ya la importancia que tiene la comunicación en el proceso de integración de los migrantes en sus culturas de destino. Se trata, como a nadie se le puede escapar, de una herramienta clave tanto para la toma de contacto con la realidad de la nueva cultura, como para la resolución de los problemas que se presentan en ese momento de crisis, que estos autores presentan al cabo de unos cuatro meses de estar en el país de acogida. El Observatorio Permanente de la Inmigración incluye la capacidad lingüística como uno de los cinco factores a analizar a la hora de medir el grado de integración social de los migrantes (Godeau, Rincken, Martínez de Lizarrondo Artola, & Moreno Márquez, 2014: 136). La puesta en marcha de estrategias comunicativas que favorezcan el acercamiento entre culturas y la comprensión mutua, entre migrante y foráneo.

## **2. UN CASO PRÁCTICO: CENTRO INTERCULTURAL ASIRI-SEGOVIA**

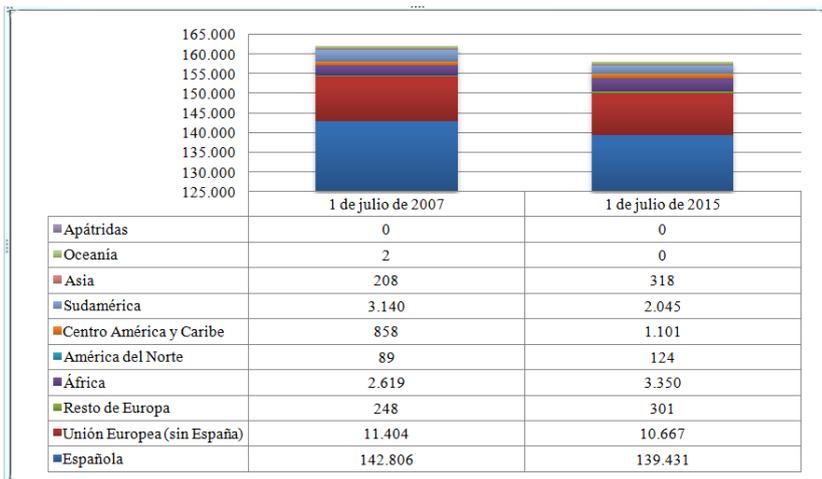
La provincia de Segovia tenía, en julio de 2015, una población de 157.338 habitantes, de los cuales poco más del 11% son inmigrantes (Instituto Nacional de Estadística, 2016). Como puede verse en el Gráfico 1, la mayor parte de los extranjeros que residen en la provincia segoviana proceden de otros países de la Unión

Europea (UE). Fuera de la UE el principal origen de estos emigrantes es el continente africano, y en especial Marruecos. La empleabilidad de los inmigrantes se centra en los sectores de la agricultura, construcción y servicios.

Instituciones públicas y organizaciones de todo tipo, componen una compleja estructura de atención a la población inmigrante que reside en la provincia de Segovia. Una de esas entidades es Cáritas, esta organización no gubernamental dependiente de la Iglesia Católica cuenta con diversos programas de atención a las personas en riesgo de exclusión social, tanto nacionales como extranjeros. Esa labor se realiza desde unos principios que para Cáritas son clave:

La dignidad inviolable de la persona y la total oposición a todas las formas de pobreza, opresión, injusticia y desigualdad social. (...) La caridad basada en el amor, la persona como núcleo de actuación, el trabajo por la justicia, la solidaridad unida a los que sufren, la participación, la austeridad, el espíritu de mejora y la transparencia (Cáritas Diocesana de Segovia, 2009).

Gráfico 1. Población residente en Segovia 2007-2015 por nacionalidad (agrupación de países)



Fuente: INE

Para cubrir esas necesidades, Cáritas Segovia desarrolla intervenciones a través de las áreas de acogida y atención primaria, mayores, empleo, mujer, personas sin hogar, animación comunitaria, economato social, tienda solidaria, servicio de atención a las toxicomanías, residencias asistenciales y el Centro Intercultural ASIRI. Para ello cuenta con un equipo de técnicos y voluntarios que desarrollan las actividades propias de cada uno de esos programas a nivel parroquial y diocesano.

A pesar de esa sectorialización de sus programas, la intervención que se realiza desde Cáritas integra las diferentes áreas en función de las necesidades de cada persona, tratando de cubrir las demandas particulares de cada uno de los usuarios de los servicios de esta organización. Por ese motivo, la atención a personas migrantes se realiza desde Cáritas, como se hace con aquellos usuarios foráneos, a través de los diferentes programas en función de esas necesidades que puedan presentar.

Ante la diversidad cultural que presenta Segovia, Cáritas puso en marcha en 2007 el Centro Intercultural ASIRI, con el objetivo de crear un espacio donde poder dar a conocer las peculiaridades de cada una de las culturas y sus riquezas. Desde Cáritas, una de las técnicas que durante los últimos años han sido responsables de este centro, Irene Martín, reconoce que “los procesos migratorios se han dado de forma muy rápida, lo que ha dificultado las posibilidades de preparar a la población de acogida” (Muño, Núñez, Sebastián, 2016). De esta manera, desde ASIRI se ha pretendido siempre facilitar el conocimiento de culturas diferentes para eliminar, de esa manera, aquellos estereotipos que son causa del desarraigo y de la incomprensión.

A lo largo de su corta historia, ASIRI ha visto como la realidad de la inmigración ha variado considerablemente. Esos cambios han obligado al centro a reorientar su actividad. Para empezar, la crisis económica sufrida en España ha hecho que muchos inmigrantes se marchasen de Segovia, al igual que ha ocurrido en otros puntos de España. La falta de trabajo también se ha dejado notar y ha provocado un cambio en el perfil de los usuarios así como en el tipo de actividades demandadas. Mientras que en los primeros años, con

una población inmigrante trabajando, el centro programaba numerosas actividades lúdicas y de ocio, ahora lo que más se demanda son propuestas formativas que faciliten el acceso a un puesto de trabajo.

De alguna manera, el planteamiento de ASIRI coincide con el realizado por Pech, Rizo y Romeu (2008) en lo que se refiere a la disposición, tanto de inmigrantes como de autóctonos, a conocer culturas diferentes. De este modo, el centro gestionado por Cáritas Segovia plantea que “para que se dé una verdadera integración, el trabajo de acercamiento y de cambio tiene que darse por ambas partes” (Martín, 2016). Esta idea es en torno a la cuál gira toda la acción de ASIRI, rompiendo con esos prejuicios y buscando puntos de encuentro entre individuos de culturas diferentes, que permitan descubrir los denominadores comunes que pueda haber y, al mismo tiempo, enriquecerse con las diferencias que se presentan.

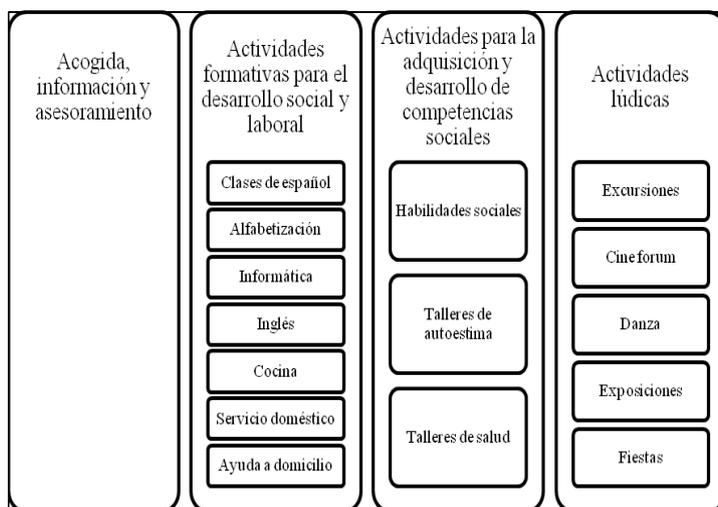
Por este motivo, las actividades que se plantean desde ASIRI van encaminadas a atraer tanto a quienes portan otras culturas como a quienes son de la comunidad que los acoge. De esta manera, también se busca hacer ver a la población autóctona que ser un centro intercultural no significa ser un gueto para inmigrantes, una idea falsa que algunos vecinos autóctonos tenían cuando Cáritas puso en marcha este servicio en 2007. Ese es, a día de hoy, un reto alcanzado ya que, con el paso del tiempo y el desarrollo de las distintas actividades, se ha conseguido demostrar el carácter integrador del centro como espacio de encuentro e intercambio.

Para facilitar ese intercambio, ASIRI propone un nutrido conjunto de actividades que se desarrollan coincidiendo con el curso escolar y cuya programación se hace por trimestres. Dichas actividades, como se ha apuntado anteriormente, se van adaptando a las demandas que presentan los usuarios del centro con el fin de dar respuesta a las necesidades que se van dando. Estas actividades pueden agruparse en diferentes ámbitos como muestra la Figura 1.

El respeto y la comunicación son dos elementos esenciales, como reconoce Irene Martín que asegura no tener constancia de incidentes entre individuos de distintas culturas. Un ejemplo de esos éxitos se podía ver durante la celebración del Día de la

Tolerancia, jornada que ASIRI conmemoró con una serie de actividades que tuvieron lugar pocos días después de producirse los atentados de París, en noviembre de 2015, en los que murieron 89 personas. Tras el desarrollo de dichas actividades, numerosos participantes se acercaron a miembros de la comunidad musulmana para conocer esta cultura, un interés que culminó con una visita a la mezquita de Segovia donde todos los interesados pudieron ver las tradiciones y costumbres musulmanas (Martín, 2016).

Fig. 1 tipología de actividades de ASIRI



Fuente: Elaboración propia a partir de documentación del propio centro

Los participantes entrevistados para esta investigación son de distintas nacionalidades, principalmente de Honduras y Marruecos, aunque también hay alguna persona de Rumanía, Bulgaria, Bolivia y Venezuela. Todos ellos tienen en común su participación en alguna de las actividades de ASIRI a lo largo del curso 2015/2016. La duración de estancia en Segovia es muy diversa, hay participantes que llevan menos de un año en la ciudad mientras que para alguno su experiencia segoviana ya alcanza los 19 años.

Para la mayoría de los entrevistados, en concreto para el 77%, los amigos y Cáritas son quienes les dieron a conocer la existencia de ASIRI. El 23% restante descubrieron este centro intercultural por recomendación de familiares, parroquias o instituciones públicas a las que acuden para realizar algún trámite administrativo.

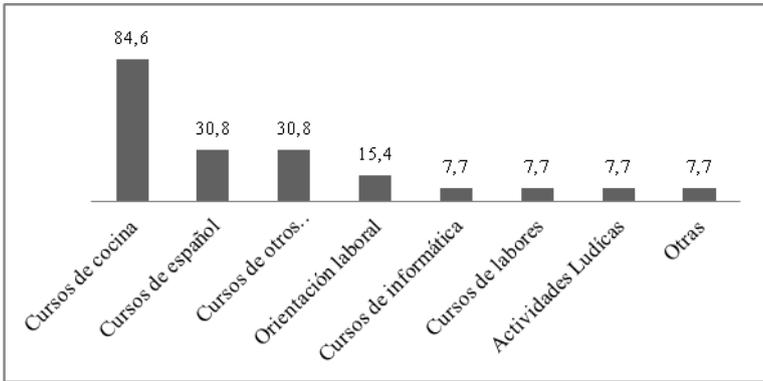
Los cursos de cocina es la actividad que más realizan los encuestados (gráfico 2). Se trata de una formación que los responsables de ASIRI consideran esencial puesto que es imprescindible para que puedan hacer uso de los productos que habitualmente se encuentran en cualquier tienda de alimentación de la ciudad e incorporarlos a su dieta. Además, es una de las acciones formativas mejor valoradas ya que permite un intercambio mayor de experiencias y de costumbres entre los participantes, así lo cree el 92,3% de los encuestados.

El aprendizaje del español es una de las cuestiones fundamentales y en las que más hincapié se hace desde ASIRI para comenzar con el proceso de integración. Las clases de español impartidas por voluntarios de la organización es otro de los recursos más demandados principalmente, como es lógico, por aquellos usuarios procedentes de países no hispanohablantes, aunque también por personas latinas que necesitan ampliar su dominio del idioma español para poder comprender textos impresos o discursos orales más complejos como puede ser el lenguaje administrativo, por ejemplo. Este tipo de formación es la llave para acceder a otro tipo de actividades tanto dentro como fuera de ASIRI.

Esta idea es confirmada por varios de los inmigrantes que participan en algunas de las actividades del centro. Según las experiencias compartidas en diferentes entrevistas mantenidas con inmigrantes, la cuestión del idioma es clave para poder comenzar con el proceso de integración (Muñoz, Núñez & Sebastián, 2016). Aquellos que no son hispanohablantes reconocen que gracias a las clases de español, que han realizado estos años, se defienden en las gestiones más básicas tales como realizar compras, ir al médico o hablar con los profesores de sus hijos.

La mayoría de los entrevistados asegura no haberse planteado en momento alguno volver a su país, al encontrar dificultades de diversa naturaleza (laborales, sociales, administrativas, culturales,...), tan solo un 15,4% de las personas que han participado en el estudio reconoce que en algún momento se lo ha llegado a pensar, sin embargo, el hecho de haber encontrado apoyos entre familiares, amigos y el propio centro ASIRI les hicieron desistir de esa idea.

Gráfico 2. Actividades en las que participan los entrevistados



Fuente elaboración propia

Otro dato importante que se puede extraer del cuestionario realizado a los usuarios del centro intercultural de Cáritas Segovia, es el relacionado con el grado de integración que consideran tienen estas personas inmigrantes en el seno de la sociedad segoviana. En una escala de 1 a 6 siendo totalmente integrado, un 46,2% se siente plenamente inmerso en la vida segoviana, mientras que el resto de los encuestados se siente integrado, bastante integrado o muy integrado.

En ese proceso de integración, un 69,2% de los participantes encuestados reconoce que su experiencia en ASIRI les ha sido fundamental para conseguir ese grado de integración. La importancia de este centro intercultural para conseguir esa inserción en la sociedad segoviana es mayor entre el colectivo musulmán y de países de Europa del Este.

La mayoría de las personas que han accedido a contar su experiencia en ASIRI, aseguran que las propuestas formativas y de ocio que ofrece Cáritas en este centro facilitan la comunicación intercultural. Pero, al mismo tiempo, demandan un mayor número de actividades que permitan mostrar su cultura, con el fin de desterrar prejuicios y falsas ideas, y al mismo tiempo conocer la cultura de otros usuarios del centro que proceden de países distintos. A juicio de estos usuarios, ese tipo de actividades facilitaría el acercamiento entre culturas y ayudaría a normalizar el proceso de integración de los inmigrantes en la comunidad de destino (Muñoz, Núñez & Sebastián, 2016).

Según señala la técnico de ASIRI Irene Martín en una entrevista personal realizada para esta investigación (Muñoz, Núñez & Sebastián, 2016), las propuestas de índole lúdico y aquellas otras vinculadas a cuestiones de la vida diaria, como la gastronomía, son las que se convierten en escenario ideal para facilitar el intercambio de costumbres entre participantes de diversas culturas. La realización de diferentes platos tradicionales de los países de origen de los usuarios, despierta la curiosidad de estos y favorece la interrelación entre ellos, compartiendo de este modo sus respectivos conocimientos, valores y formas de vida particulares. Otras actividades similares, como los talleres de costura, y las propuestas lúdicas también facilitan en mayor medida esa comunicación intercultural que se trata de promover desde ASIRI.

Junto a los técnicos coordinadores del centro, los voluntarios son pieza fundamental para el desarrollo de la actividad de ASIRI. Ellos son los encargados de llevar a cabo las distintas propuestas que se hacen, ya sean formativas o lúdicas. Algunos son personas que en su día llegaron a Cáritas buscando ayuda para integrarse en la sociedad segoviana, y que ahora quieren agradecer aquello que recibieron tendiendo la mano a los que ahora tratan de iniciar el camino que ellos han recorrido.

Los voluntarios entrevistados dentro del grupo de participantes de ASIRI se encargan de desarrollar los cursos de español, informática y cocina. Aseguran que a sus clases asisten personas de diferentes nacionalidades, con lo que la variedad cultural es amplia.

La mayoría, un 60%, considera que la comunicación es fundamental para la realización de sus distintos cursos y por eso tratan de aplicar herramientas comunicativas adaptadas a las necesidades de cada uno de los participantes. Estos voluntarios también consideran que la experiencia de ASIRI ha ayudado a los inmigrantes a integrarse, aunque se muestran algo más escépticos sobre el acercamiento de los autóctonos a otras culturas (Muñoz, Núñez & Sebastián, 2016).

### **3. CONCLUSIONES**

Una vez analizados los propósitos, principios y actuaciones del Centro Intercultural ASIRI de Cáritas Segovia desde las tres ópticas posibles (técnicos, voluntarios y usuarios), se puede afirmar que la construcción de espacios de encuentro que favorezcan la comunicación entre personas de distintas culturas es fundamental para la integración de los inmigrantes. Ese intercambio de experiencias, debe servir para generar una confianza en el individuo que le permita afrontar con más garantías el ya de por sí complicado proceso que supone un movimiento migratorio.

La creación de ese tipo de centros interculturales debe ir acompañado de la programación de una serie de actividades que, por un lado, sean útiles para la persona inmigrante, ayudándole a desenvolverse en su nuevo entorno dándole herramientas para ser autónomo. Y, por otro lado, que favorezcan el intercambio de experiencias culturales entre personas de distintas nacionalidades, con el fin de dar a conocer la realidad de cada una de las culturas presentes y facilitar la comprensión de esas diferencias por parte de todos, lo cual redundará en una mejor convivencia y eliminación de la conflictividad social, que se puede dar con un mal gestionado choque cultural.

El conocimiento de la cultura de acogida permite a los inmigrantes incorporarse a la vida cotidiana de la comunidad de destino, mientras que la apertura de los que se denominan autóctonos a las nuevas culturas facilita la eliminación de estereotipos y falsas creencias que complican ese proceso de

integración. La integración debe ser entendida desde las dos caras, no solo como la adaptación de los recién llegados al territorio de acogida sino desde la capacidad de la población ya establecida en ese lugar para entender esas nuevas realidades que llegan de la mano de los inmigrantes, y para incorporar a esos nuevos agentes sociales.

Ese proceso de doble cara, o de doble dirección, no es posible si no se establece unos procesos comunicativos claros y fluidos que permitan mostrar la realidad de cada cultura. Solo de esta manera se podrá conseguir con éxito la integración de la inmigración, una cuestión que proporcionará una menor conflictividad social. Ahora bien, para empezar a trabajar en el fomento de esa comunicación intercultural cabría hacerse dos preguntas:

1. ¿Están inmigrantes y autóctonos dispuestos a compartir sus respectivas culturas?
2. ¿Hay predisposición a la diferencia?

## REFERENCIAS DOCUMENTALES

- CÁRITAS DIOCESANA DE SEGOVIA. 2009. **Conoce Cáritas.** Segovia (España). Disponible en [http://www.caritas.es/segovia/cCaritas\\_identidad.aspx](http://www.caritas.es/segovia/cCaritas_identidad.aspx). Consultado el 06.01.2016
- GODEAU, D., RINKEN, S., MARTÍNEZ DE LIZARRONDO ARTOLA, A., & MORENO MÁRQUEZ, G. 2014. **La integración de los inmigrantes en España: una propuesta de medición a escala regional.** O. P. Inmigración. Madrid (España).
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. 2016. **Estadística de migraciones.** INE. Madrid (España). Disponible en <http://www.ine.es/welcome.shtml>. Consultado el 07.01.2016
- MARTINET, A. 1965. **Elementos de lingüística general.** Editorial Gredos. Madrid (España).

- MUÑOZ, D., NÚÑEZ, M., SEBASTIÁN, A. 2016. **Entrevista personal a Irene Martín, técnico del Centro Intercultural ASIRI**. Entrevista no publicada realizada el 16.01.2016. Segovia (España).
- MUÑOZ, D., NÚÑEZ, M., SEBASTIÁN, A. 2016. **Entrevistas personales a participantes del Centro Intercultural ASIRI**. Entrevistas no publicadas realizadas entre el 16.01.16 y 30.01.16. Segovia (España).
- OBERG, K. 1958. **Culture Shock and the Problems of Adjustment to New Cultural Environments**. Foreign Service Institute. Washington (U.S.A.).
- PECH, C., RIZO, M., & ROMEU, V. 2008. **Manual de Comunicación Intercultural. Una introducción a sus conceptos, teorías y aplicaciones**. Universidad Autónoma de la Ciudad de México. México DF (México).
- SCHOEFFEL, V. & THOMPSON, P. 2007. **Communication Interculturelle I**. Centre d'information, de conseil et de formation professions de la coopération internationale. Bienne (Suisse).
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2014. **Diccionario de Lengua Española**. Disponible en <http://www.rae.es>. Consultado el 15.01.2016
- UNESCO. 1982. **Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales**. UNESCO. Mexico D.F. (México). Disponible en <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture>. Consultado el 15.01.2016



**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

## **opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 32, Especial N° 13, 2016

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.  
Maracaibo - Venezuela

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)

[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)

[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)