



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE

TUTORIES DE COMUNICACIÓ INTERCULTURAL PER A LA MOBILITAT INTERNACIONAL (ALEMANY)

Panadés Guerrero, Marta

Universitat de Barcelona

Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos / Facultat de Filologia

Gran Via de les Corts Catalanes 585, 08007, Barcelona, Espanya

martapanades@ub.edu

Fernández-Villanueva Jané, Marta

Universitat de Barcelona

Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos / Facultat de Filologia

Gran Via de les Corts Catalanes 585, 08007, Barcelona, Espanya

fernandezvillanueva@ub.edu

Poblet Farrés, M. Cristina

Universitat de Barcelona

Departament de Teoria Econòmica / Facultat d'Economia i Empresa

Avda. Diagonal 696, 08034, Barcelona, Espanya

mcpoblet@ub.edu

- 1. RESUM:** El projecte d'innovació docent que es presenta es porta a terme a la Facultat d'Economia i Empresa de la UB, i té com a objectiu desenvolupar la competència intercultural dels estudiants de mobilitat internacional (outgoers espanyols/catalans – incomers de països de parla alemanya) abans i durant la seva estada. Es presentaran les dues primeres fases del projecte, que consisteix en la realització de dues sessions presencials de tutories entre iguals i sensibilització i el treball en tàndems.
- 2. ABSTRACT:** This proposal is set within the framework of a teaching innovation project carried out at the Business and Economics Faculty of the University of Barcelona, which aims to guide the outgoing Spanish/Catalan students and the German incoming students on the learning of their intercultural competence. This paper focuses on the first two parts of this project, consisting on the matching of students and on two peer-tutoring sessions in order to develop their intercultural competence.
- 3. PARAULES CLAU:** comunicació intercultural, competència intercultural, tutories entre iguals, mobilitat internacional, alemany.



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE

KEYWORDS: Intercultural communication, intercultural competence, peer-tutoring, international mobility, German language.

4. DESENVOLUPAMENT:

La definició més estesa de competència intercultural remet a la capacitat d'interacció amb individus i grups de cultures diferents de manera satisfactòria per a tots els participants, i inclou per tant la competència lingüística, social-interpersonal i emocional (Bolten 2006, 2014; Heringer 2012; Rathje 2006). L'aprenentatge intercultural, entès com a procés d'adquisició d'aquesta competència en contextos d'instrucció, s'optimitza mitjançant la sensibilització sobre les pressuposicions i estereotips existents a les diferents cultures implicades, però és en la interacció en contextos comunicatius significatius on realment es consolida (Hauser 2003; Porschke 2010; Thomas 2013). Una persona és competent interculturalment quan és capaç d'integrar en la interpretació del que percep els marcs conceptuals i els esquemes d'interacció de l'altra cultura, de manera que li permetin interactuar assertivament, redreçar possibles malentesos interculturals i negociar amb èxit el sentit de la interacció en joc tenint en compte què en pensa l'interlocutor, com se sent i per què actua de la manera en què ho fa (Hössler 2013; Stengel 2013).

El projecte d'innovació docent que la Secció d'Estudis Germànics del Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos de la Facultat de Filologia porta a terme a la Facultat d'Economia i Empresa amb la col.laboració de l'Oficina de Relacions Internacionals té com objectiu oferir un espai d'interacció per desenvolupar de forma col.laborativa, autònoma i reflexiva la competència intercultural als estudiants de mobilitat internacional amb països de parla alemanya, tant a outgoers de la UB com a incomers de les respectives universitats de parla alemanya, abans i durant la seva estada d'intercanvi internacional. Per tal d'implicar de manera activa i reflexiva als destinataris, s'ha dissenyat i implementat un model de tutories entre iguals en tres fases: una primera centrada en les tutories grupals per sensibilitzar als participants i per establir els tàndems de les tutories entre iguals, una segona d'acompanyament del treball en tàndem presencial i una tercera de treball autònom col.laboratiu no presencial durant l'estada de mobilitat internacional. En aquesta comunicació presentarem el disseny, el desenvolupament i els resultats de les dues primeres fases, després de presentar el context d'intervenció i les característiques dels agents implicats.

CONTEXT D'APLICACIÓ I ANTECEDENTS

Per facilitar la mobilitat internacional dels estudiants, l'Oficina de Relacions Internacionals de la Facultat d'Economia i Empresa ha realitzat des del curs 2010-2011 sessions informatives de caràcter acadèmic-administratiu, on es dona la benvinguda a la Facultat als estudiants procedents de les diverses universitats (incomers) i se'ls ofereix participar en l'anomenat Buddy Programme, pensat per fomentar el contacte i la interacció entre estudiants locals i



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE

incomers. Els buddies locals orienten aquests estudiants sobre l'organització i els serveis que ofereix la Facultat, així com en aspectes culturals o relatius a la vida diària. Així els estudiants de la Facultat tenen l'oportunitat d'un aprenentatge intercultural indirecte i són animats a participar en els Programes de Mobilitat Internacional. En els dos darrers cursos s'ha matriculat però una mitjana de 17 estudiants, xifra que, si comparem amb el nombre d'incomers (355 estudiants de mitjana entre els cursos 2010-11 i 2014-15, dels quals una mitjana de 50 provenen de països de parla alemanya), fa palès que, tot i la valoració positiva del programa, la implicació dels estudiants locals ha estat baixa i cal dinamitzar-lo amb altres accions de suport motivadores.

D'altra banda, trobem la competència intercultural entre els objectius d'aprenentatge de les assignatures de llengua alemanya impartides a la Facultat (un 25% dels que cursen una assignatura de llengua alemanya, escullen l'alemany com a Segona Llengua per als Negocis II). La millor manera de facilitar aquest aprenentatge és oferint oportunitats d'interacció intercultural reflexiva significativa que exigeix, per tant, dissenyar activitats que depassin el context pròpiament de l'aula. Aquest aprenentatge intercultural és també, de manera implícita, requisit i objectiu dels estudiants outgoers a països de parla alemanya. Actualment, dels 301 estudiants del curs 2016-17 que volen realitzar una estada internacional, més del 12% han optat per països de parla alemanya. La majoria però no té l'alemany com a llengua materna i el seu nivell oscil·la entre l'A1 (coneixements bàsics) i el B2 (nivell intermedi).

Hi ha per tant 3 col·lectius destinataris de mesures de dinamització i optimització de l'aprenentatge intercultural català/alemany/castellà: estudiants d'alemany a la Facultat, estudiants de mobilitat internacional outgoers a països de parla alemanya i estudiants incomers provinents de països de parla alemanya.

OBJECTIUS I DISSENY DE LES ACTIVITATS D'INNOVACIÓ

El projecte d'innovació a la Facultat d'Economia i Empresa amb la col·laboració de l'Oficina de Relacions Internacionals recull l'experiència del Buddy Programme i del Grup d'innovació docent LADA (www.ub.edu./lada) per:

- Optimitzar l'aprenentatge d'aspectes lingüístics i comunicatius de la interacció intercultural catalano-alemanya pròpiament, per tal que l'estudiant conegui la varietat de situacions potencials interculturalment crítiques, tant quotidianes com professionals, en què es pot trobar quan entri en contacte amb la cultura destí i sàpiga tematitzar-les.
- Aprofitar les sinèrgies que poden resultar d'implicar els tres col·lectius d'estudiants esmentats per potenciar l'aprenentatge autònom col·laboratiu entre iguals.
- Recollir aquestes interaccions per generar materials susceptibles de ser treballats de manera reflexiva a altres assignatures de llengua alemanya o comunicació intercultural



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE

(Segona Llengua per als Negocis II – Alemany, Tècniques de Comunicació Intercultural, Comunicació Intercultural – Alemany, Traducció de l'Alemany) en els diferents graus implicats (Empresa Internacional, ADE, Llengües i Literatures Modernes – Alemany i Lingüística).

Cal destacar la interdisciplinarietat de l'equip involucrat en el projecte, format pels professors de la Secció d'Estudis Germànics del Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos de la Facultat de Filologia (Marta Fernández-Villanueva, Mireia Calvet, Oliver Strunk i Marta Panadés) i del Departament de Sociologia de la Facultat d'Economia i Empresa (Núria Vergés), així com el suport institucional en el disseny de l'actuació de la Vicedegana de Relacions Externes i Estudiants de la Facultat d'Economia i Empresa, M. Cristina Poblet i del personal no docent de l'Oficina de Relacions Internacionals, Montserrat Cervera i de l'Oficina de Carreres Professionals, Raquel Villero.

El disseny de la innovació docent opta per l'aprenentatge reflexiu entre iguals a les tres fases esmentades: una primera centrada en les tutories grupals, una segona d'acompanyament del treball en tàndem presencial i una tercera, durant l'estada de mobilitat en països de parla alemanya, de treball autònom col·laboració no presencial.

Els objectius de la primera fase se centren en el reconeixement d'estereotips i el paper que tenen les expectatives en la percepció i valoració de la comunicació intercultural, per dinamitzar i sensibilitzar als participants i per establir els tàndems de les tutories entre iguals. Amb aquesta finalitat es dissenyen dues sessions presencials de 90 minuts, realitzades el 16 de febrer i l'1 de març de 2016, moment en què els candidats de mobilitat internacional ja han presentat la seva sol·licitud (37) i han arribat els estudiants incomers de països de parla alemanya de 2n quadrimestre (16).

Per a les activitats d'aquestes sessions de sensibilització i plantejament d'estratègies de comunicació intercultural, que es detallen en el següent apartat, s'utilitza el material elaborat pels estudiants de les assignatures de Segona Llengua per als Negocis II (Alemany), Comunicació Intercultural Alemany i Tècniques de Comunicació Intercultural com estímul per a grups de discussió al voltant de 4 contextos significatius per als estudiants: 1) la nova facultat, 2) vida quotidiana i temps lliure, 3) allotjament i convivència diària i 4) convencions en l'àmbit professional. Les sessions d'aquesta fase s'enregistren en vídeo per elaborar les tasques dels tàndems de la segona i tercera fase. L'Oficina de Relacions Internacionals s'encarrega de fer-ne la convocatòria entre els estudiants de mobilitat.

La segona fase té com objectiu desenvolupar la capacitat d'observació reflexiva des de les pròpies pràctiques comunicatives. Amb aquesta finalitat es proposen tasques per a tàndem, que han de ser enregistrades per ser analitzades posteriorment. Les tasques es dissenyen en relació als quatre contextos temàtics esmentats per ser treballats col·laborativament en tàndems presencials creats en la primera fase. Per al seguiment d'aquesta fase s'utilitza el campus virtual per lliurar els enregistraments de les trobades presencials i dinamitzar els



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE

tàndems. Aquestes dues primeres fases són l'estadi preparatori abans de la mobilitat internacional. Les percepcions, valoracions i actuacions recollides als enregistraments documenten l'estadi de competència intercultural abans de l'estada i ofereixen el material d'estímul i contrast per a les tasques en tàndem de la tercera fase, on es mantindran les interaccions en tàndem de manera virtual per comentar les experiències in situ i analitzar-les des de la perspectiva d'aprenentatge intercultural que es realitzaran durant el curs 2016-2017.

DESENVOLUPAMENT I IMPLEMENTACIÓ

A continuació presentem el desplegament de les actuacions implementades durant la primera i segona fase i els resultats obtinguts pel que fa a la identificació de punts forts i febles per incloure-les com una oportunitat d'aprenentatge reflexiu.

PRIMERA FASE

Sessió 1. Tutoria grupal de presentació i dinamització de la interacció

La primera sessió presencial consisteix en una tutoria grupal entorn a activitats de comunicació intercultural per crear el contacte inicial entre incomers i outgoers i poder facilitar la creació de tàndems a la segona fase i dinamitzar la seva interacció en l'espai virtual. L'objectiu també inclou introduir els conceptes d'expectatives, percepcions i valoracions com referències operatives per descriure analíticament la interpretació de les seves experiències.

Aquesta tutoria grupal s'articula en tres parts: s'inicia amb una part informativa, on es presenta el projecte i s'introdueix l'estudiant al campus virtual de l'assignatura com a eina de comunicació, destacant la rellevància de les seves futures aportacions. A continuació un grup d'estudiants seleccionats realitzen les presentacions orals ("culture talks") preparades a l'assignatura Segona Llengua per als Negocis II (Alemany) per avaluar la competència oral dels estudiants amb informacions útils per als estudiants incomers entorn a les quatre temàtiques proposades, i que serviran d'eixos per a la reflexió experiencial a les tasques dels tàndems:

- "Fakultät": funcionament i serveis de la Facultat, vida acadèmica, relació amb el professorat, relació amb altres estudiants.
- "Im Alltag": consells pràctics sobre els usos i costums socials i culturals de la ciutat de Barcelona, com ara horaris, mitjans de transport, temps lliure etc.
- "Wohnen": convivència quotidiana.
- "Am Arbeitsplatz": convencions al lloc de treball i relacions laborals.



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE

En tercer lloc es treballa en grups de discussió la competència intercultural, tant lingüística com sociològica, i l'autoconsciència cultural, amb una tasca elaborada pels estudiants de l'assignatura Comunicació Intercultural Alemany seguint Porschke (2010) per discutir en grup sobre el paper de les expectatives i/o creences en les percepcions i els canvis abans i després de realitzar una estada de mobilitat. Aquest material també s'ha treballat prèviament a l'aula de l'assignatura Segona Llengua per als Negocis II (Alemany) per tal que els propis estudiants s'encarreguin de moderar la discussió amb els estudiants incomers durant la tutoria grupal. Aquí els estudiants d'ambdues cultures han aportat experiències prèvies i han proposat estratègies per evitar malentesos culturals que s'han recollit en concloure la sessió.

Els resultats dels grups de discussió fan palès que els estudiants locals parteixen d'una imatge estereotipada majoritàriament en positiu quant a les característiques socioculturals d'Alemanya i els alemanys amb l'aparició reiterativa d'atributs com "organitzats, treballadors, seriosos, educats, tranquils, puntuals, respectuosos". Pel que fa als canvis experimentats després d'haver contactat amb aquesta cultura, d'una banda es reforcen les opinions sobre la capacitat organitzativa dels alemanys, encara que s'introdueixen matisos com "no tan puntuals, no tan rígids" (nicht so pünktlich, nicht so streng). Comencen a destacar diferències pel que fa a la vida quotidiana i la percepció del temps i la gestió de la proximitat en la interacció però només de manera estereotipada, sense relacionar-la directament amb possibles fonts de malentesos.

Sessió 2. Taller de tècniques de comunicació intercultural

La segona sessió es realitza amb la professora Núria Vergés en el format taller a partir del disseny i materials docents de l'assignatura Tècniques en Comunicació Intercultural del Grau en Empresa Internacional, com ara presentacions en vídeo sobre malentesos culturals que es poden produir al lloc de treball i generar conflicte. El taller s'inicia amb una introducció sobre el concepte d'interculturalitat i competència intercultural, on es fa evident la seva importància i la necessitat de desenvolupar-la, d'acord amb la creixent globalització i diversitat del món i la societat actuals, tot i mantenint les diferències individuals (Vergés 2015). Per exemplificar els conceptes introduïts, es realitza una activitat en grups de treball amb estudiants locals i incomers entorn a les convencions socials que s'accepten i que s'eviten a ambdues cultures entorn als quatre eixos assenyalats anteriorment.

Els resultats d'aquesta activitat destaquen les similituds a ambdues cultures pel que fa a l'ús del telèfon mòbil i l'actitud a l'aula en l'àmbit de la Facultat, les convencions a taula en les situacions quotidianes i l'adequació de la vestimenta en entorns professionals. Així mateix, s'han constatat diferències importants quant a la gestió del temps i les formes de tractament en la interacció amb els docent (tu, vostè) i en els entorns laborals; la forma de saludar o presentar-se en situacions informals, especialment en el context del lleure (dos petons o encaixar la mà); les diferències en l'expressió del respecte a l'esfera privada dels altres en la



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE

convivència; la importància de la conscienciació medioambiental i la importància que té en l'actuació quotidiana i com es tematitza en les converses. En aquest sentit, una relació d'estereotips com els treballats a l'activitat inclou una vessant positiva com ara servir de punt de partida i possibilitar i facilitar l'acció, sempre i quan no s'atengui només als estereotips i no s'ajusti la percepció i valoració de la interacció real.

Per últim, s'administra un qüestionari online d'autoavaluació de competències interculturals <http://areyouintercultural.eu>, on l'estudiant, per mitjà d'una aplicació per a dispositius mòbils, pot examinar el seu nivell de competència intercultural segons actituds, habilitats i coneixements i identificar els seus punts forts i febles. Els resultats han reflectit un alt percentatge en les tres competències, amb una mitjana del 80%, 77% i 78,25% respectivament. En aquest punt, cal indicar que aquests resultats els han de validar en relació a la seva competència en l'actuació real posterior durant la seva estada de mobilitat internacional en els contextos concrets esmentats.

SEGONA FASE : Interacció en tàndems

En la segona fase, es fa ús del campus virtual per establir els tàndems. Cada tàndem té l'encarrec de realitzar un enregistrament per cada un dels contextos significatius esmentats, on mitjançant el diàleg intenten detectar similituds i diferències significatives que podrien generar malentesos interculturals i debaten quines estratègies poden ser més efectives. A partir dels enregistraments, s'identifiquen les expectatives, percepcions i valoracions subjacents i es fan propostes d'intervenció segons els eixos de Bolten (2006): coneixement de la llengua, apertura mental, flexibilitat, empatia, adaptabilitat, optimisme, tolerància a l'ambigüitat, capacitat de relació i distància analítica.

En aquesta fase s'han creat un total de 6 tàndems, que han lliurat 17 enregistraments: 6 referents al funcionament de la facultat, 6 referents a situacions quotidianes de la vida diària, 4 sobre aspectes de la convivència quotidiana i 1 sobre les convencions al lloc de treball. D'aquests enregistraments, s'han extret 21 segments de vídeo: 10 referents a la vida a la nova facultat, 7 sobre la vida diària i el temps lliure, 2 sobre la convivència quotidiana al lloc d'allotjament i 2 més sobre les convencions al lloc de treball. De l'anàlisi d'aquestes interaccions, es posa de relleu l'ús d'estratègies com

- la negociació de significat col.laboratiu mitjançant feedback correctiu amb repetició reformuladora,
- la co-construcció de formulacions de manera col.laborativa,
- la contraposició de valoracions positives i negatives,
- l'intent de matisar els estereotips de manera negociada,



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE

- la utilització de gestos per representar significats,
- l'alternança de codis (code switching) i l'ús de l'anglès com a llengua franca.

CONCLUSIONS

En concloure les dues primeres fases, s'ha aconseguit implicar de manera activa als estudiants de les assignatures Segona Llengua per als Negocis II (Alemany), Comunicació Intercultural (Alemany) i Tècniques de Comunicació Intercultural, que es correspon amb un total de 134 estudiants, tot ampliant l'espectre dels estudiants participants inicialment al Buddy Program. D'altra banda, destaca la transversalitat de la proposta, directament vinculada amb tots els graus de la Facultat d'Economia i Empresa i en col·laboració amb assignatures del Grau en Llengües i Literatures Modernes – Alemany de la Facultat de Filologia, així com amb l'Oficina de Relacions Internacionals de la Facultat d'Economia i Empresa.

S'ha iniciat el procés de sensibilització intercultural i els resultats obtinguts de les primeres dues fases destaquen el desenvolupament de la capacitat d'autoobservació i diagnosticat de punts forts i febles per part dels estudiants implicats. Els resultats del test online s'utilitzaran com a valor de contrast en acabar la tercera fase, junt amb els enregistraments de les interaccions en els tàndems de la segona fase, per avaluar l'aprenentatge intercultural després de l'estada de mobilitat.

Per acabar, volem destacar la qualitat dels segments editats de les interaccions dels tàndems, que gràcies a l'ajut dels Serveis Audiovisuals de la UB seran accessibles com a material docent al Portal Audiovisual de la UB.

5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Bolten, Jürgen. 2006. Interkulturelle Kompetenz. A: L.R. Tsvasman (ed.): Das grosse Lexikon Medien und Kommunikation. Würzburg: Ergon Verlag. 163-166.

Bolten, Jürgen. 2014. Interkulturelle Kompetenz. Landeszentrale für politische Bildung Thüringen. Kindle Edition Ausgabe.

Council of Europe, Test your intercultural Competences [en línia]. [Consulta: 22 de maig de 2016]. Disponible a: <http://areyouintercultural.eu> (data darrer accés 20.5.2016).

Hauser, Regina. 2003. Aspekte interkultureller Kompetenz. Lernen im Kontext von Ländern und Organisationskulturen. Wiesbaden: Springer.

Heringer, Hans Jürgen. 2012. Interkulturelle Kompetenz. Bern/München: A. Francke Verlag.



IMPACTES DE LA INNOVACIÓ EN LA DOCÈNCIA I L'APRENTATGE

Hössler, Ulrich. 2013. Qualifizierung zum Interkulturellen Dialog. A: Thomas, Alexander (ed.) Psychologie des interkulturellen Dialogs. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. 33-50.

Porschke, Alexander. 2010. Deutsch-peruanische Missverständnisse. A: Kumbier / Schulz von Thun (eds.) Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. Reinbek: Rowohlt.

Rathje, Stephanie. 2006. Interkulturelle Kompetenz—Zustand und Zukunft eines umstrittenen Konzepts. Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht 11: 3, <https://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-11-3/docs/Rathje.pdf> (data darrer accés 20.5.2016).

Stengel, Verena. 2013. Kooperatives Lernen als Triebfeder und Drehscheibe interkulturellen Dialogs. A: Thomas, Alexander (ed.) Psychologie des interkulturellen Dialogs. Göttingen Vandenhoeck & Ruprecht. 107-122.

Thomas, Alexander. 2013. Psychologie des interkulturellen Dialogs. Göttingen Vandenhoeck & Ruprecht.

Vergés, Núria. 2015. Comunicació Intercultural [projecció visual]: Buddy-Programme. Oficina de Relacions Internacionals, Facultat d'Economia i Empresa, UB. Barcelona. 19 diapositives.