

MEMÒRIA COMUNICACIÓ INTERCULTURAL - 2020PID-UB/019

1) DADES DEL PROJECTE

Títol: Pràctiques de comunicació intercultural en grups internacionals

Data prevista d'inici i finalització de l'actuació:

Des de dimarts, 15 setembre, 2021 a dilluns, 20 setembre, 2022 (es va demanar i concedir ampliació respecte a la primera concessió)

Descripció breu de l'actuació:

L'objectiu de l'actuació és desenvolupar la competència comunicativa intercultural i avaluar pràctiques de comunicació intercultural dins del Màster d'Empresa Internacional (MIB), de la Facultat d'Economia i Empresa, que té com a característica que més del 90% de l'alumnat és estranger. S'han dut a terme actuacions i s'han recollit dades per mesurar la competència intercultural.

Personal Docent UB implicat (Nom i Cognoms)

- 1) Mercè Bernardo (responsable) (Dpt. Empresa, Facultat d'Economia i Empresa)
- 2) Marta Panadés Guerrero (Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos, Secció Departamental de Filologia Alemanya, adscrita a Facultat d'Economia i Empresa; Vicedegana de Relacions Internacionals FEE))
- 3) Marta Fernández-Villanueva Jané (Departament de Llengües i Literatures Modernes i d'Estudis Anglesos, Facultat de Filologia)

Assignatures implicades

Treball final de màster
Gestió Internacional dels Recursos Humans
Mètodes de Recerca en Empresa Internacional
Gestió de Conflictes en la Negociació

Aquestes eren les assignatures obligatòries on es planificava implantar l'acció inicialment, però al final es va fer com a activitat complementària transversal.

Ensenyament

Màster d'Empresa Internacional

Vinculació amb l'ensenyament

La responsable de la proposta, en el moment de la petició, era la coordinadora del màster on es preveia dur a terme l'acció.

Implicació del Centre

No coincideix exactament en cap línia d'actuació de la Facultat d'Economia i Empresa, tot i que hi ha una part de gamificació que sí que es pot considerar com a part d'aquesta línia.

2) RESUM I DESCRIPTORS

2.1. Resum (150- 200 paraules)

(a) Plantejament inicial (justificació i objectius)

El principal objectiu del projecte és millorar la comunicació intercultural de l'alumnat del Màster en Empresa Internacional (MIB), i per tant, la interacció entre l'alumnat principalment, així com facilitar la seva col·laboració, treball en equip i cohesió de grup.

(b) Context

El MIB és un màster que es va iniciar el curs 2018-2019 amb la particularitat de ser un ensenyament amb un alt nombre de sol·licituds que es reben d'arreu del món. Aproximadament, cada curs hi ha un grup de 28 persones, a les quals se'ls afegeixen 3 persones més d'Erasmus al primer semestre. En aquest grup hi poden haver fins a 17 nacionalitats diferents, de diferents continents, i per tant, la diferència que hi ha entre sistemes de comportament, però també normatius, és molt elevada.

(c) Aplicació

Tot i que la pandèmia i el calendari del programa van dificultar l'aplicació, es van dur a terme dues accions. Es va realitzar el joc Barnga a la sessió de benvinguda del curs 2021-2022, i una avaluació final al juliol, una vegada defensats els treballs finals de màster.

(d) Resultats previstos i assolits

Els resultats demostren que el joc els va servir per poder entendre la necessitat d'adaptació i identificar els rols en les diferents situacions. La valoració del desenvolupament de la competència intercultural en entorn de diversitat, es va demostrar com a important per a l'alumnat participant.

2.2. Descriptors

Línies d'innovació amb les que es poden vincular els objectius:

Aprenentatge entre iguals
Mentoria i tutoria
Gamificació

Paraules clau (màxim 5)

Comunicació intercultural
Treball en equip
Diversitat cultural
Gamificació

3) MANCANCES DETECTADES

Situació inicial. Característiques de l'alumnat implicat

El grup al qual es va aplicar l'acció era un grup internacional, ja que en el màster d'Empresa Internacional (MIB), més del 90% de l'alumnat és estranger. Això fa que hi hagi molta diversitat i que les diferents cultures puguin tenir gestions diferenciades. Com a exemple, en el primer any de realització del màster, el curs 2018-2019, de 26 estudiants, 24 eren de fora i 2 eren de l'estat espanyol. Dels 24, hi havia europeus, asiàtics i llatinoamericans. En el segon

curs, de 27 estudiants, n'hi havia 25 de fora i una alumna catalana. Dels 27, a més d'uropeus, asiàtics i llatinoamericans, tenim nord-americans i un estudiant africà. Aquesta diversitat enriqueix molt el grup, però fa que hi hagi problemes associats a les diferents cultures.

Mancances detectades

Durant el primer curs del màster, el lideratge dels delegats va fer que el grup s'unís i integrés molt, de manera que les diferències culturals van ser molt poques entre l'alumnat. A nivell de burocràcia i funcionament de la universitat va ser diferent, ja que en alguns casos estaven acostumats a altres formes de funcionar.

És per això que en aquesta situació vam decidir fer una prova amb pràctiques de comunicació intercultural durant el segon curs, només en la sessió de benvinguda, cosa que va fer entendre que es poden trobar problemes de comunicació i diferents maneres de funcionar. Tot i això, alguns aspectes burocràtics s'han mantingut.

Tenint en compte que la diversitat d'orígens es mantenia, es va decidir fer aquesta acció per intentar millorar la comunicació intercultural entre l'alumnat des de l'inici de curs i es van proposar diferents actuacions al llarg de l'any acadèmic.

L'actuació es va dissenyar, inicialment, en tres activitats gamificades interrelacionades: (1) inici del curs, (2) inici del segon semestre, i (3) final de curs:

- (1) Amb la primera activitat, mitjançant el joc "Barnga", es buscava dinamitzar el grup, ja que l'alumnat acabava d'arribar i havia tingut poca (o cap) interacció, i es buscava, també, sensibilitzar-lo interculturalment, amb especial atenció a la percepció de les regles de funcionament i interacció en un entorn desconegut i les pròpies reaccions quan no s'acompleixen les expectatives prèvies. Es va planificar aquesta activitat en la sessió de benvinguda de l'alumnat del MIB.
- (2) La segona activitat consistia en el joc "Safari fotogràfic: *linguistic landscapes & intercultural mismatches*" (Hancock 2012; Gorter 2018), tot donant continuïtat a la primera sensibilització i que volia fer palesa l'evolució de la competència intercultural dels participants. L'alumnat havia d'anar penjant anònimament en un Padlet durant el primer quadrimestre fotografies de situacions o breus textos descriptius, ambdós amb paraules clau, on haguessin observat regles d'interacció i funcionament diferents a les esperades. Durant la sessió presencial planificada, havien d'endevinar: (a) quines expectatives hi havia i comentar les estratègies de comunicació intercultural adients, i (b) endevinar qui havia tingut l'experiència reportada.
- (3) La tercera activitat era de valoració final i tancament i s'havia de dur a terme a final de curs. Es faria en una sessió amb el grup abans de presentar el treball final de màster. S'havia de tornar a revisar el Padlet per comentar les fotografies afegides durant el 2n quadrimestre, aquesta vegada publicades ja amb nom i una breu narrativa de l'experiència, i contrastar les estratègies seguides amb les descrites al "Barnga", prèviament documentades (àudio)visualment a la primera sessió. Tot seguit s'havia d'organitzar un concurs per donar, per votació entre iguals, els premis a l'alumnat en tres categories:
 - més perspicax per descobrir situacions de *mismatch* intercultural (*discerning/perspicacious*)
 - millor mediador/a (*supportive*)

- més creatiu/va (*creative*)

Els premisats rebrien un objecte de marxandatge oficial de la Universitat de Barcelona, com per exemple una tassa o una ampolla d'aigua o material d'oficina.

La proposta que es va presentar buscava que durant el curs es treballés aquesta competència a nivell transversal, dotant a l'alumnat de recursos que podien aplicar també quan s'introduïssin en el món laboral. En aquest màster, per l'experiència de les promocions ja graduades, l'alumnat egressat treballa en empreses internacionals o en entorns internacionals.

4) OBJECTIUS

L'objectiu de l'actuació era desenvolupar la competència comunicativa intercultural i avaluar pràctiques de comunicació intercultural dins del Màster d'Empresa Internacional (MIB), que té com a característica un elevat percentatge d'alumnat estranger.

En concret, els objectius inicials relacionats amb la millora dels aprenentatges de l'alumnat implicat, estaven relacionats amb la millora de la comunicació intercultural de l'alumnat del MIB, i per tant, la interacció entre l'alumnat, així com facilitar la seva col·laboració, treball en equip i cohesió de grup.

A més, també es buscava que fos útil perquè estiguessin més preparats sobre les diferències en termes de burocràcia i de funcionament. Després de la primera sessió amb el joc Barnga, es va dur a terme un debat amb els participants i es va demanar que omplissin un qüestionari per avaluar tant la seva competència intercultural com la satisfacció amb l'activitat.

Objectius del joc BARNGA

En el joc Barnga, els participants experimenten el xoc d'adonar-se que, tot i que hi ha moltes similituds, persones de diferents cultures perceben les coses diferents o juguen amb diferents regles. Els jugadors aprenen que han d'entendre i reconciliar aquestes diferències si volen funcionar efectivament en un grup divers.

Les competències interculturals desenvolupades amb el joc són, principalment:

- la valoració i respecte per les diferències culturals i la diversitat
- la tolerància a l'ambigüïtat
- la flexibilitat i adaptabilitat
- l'autoconeixement i autoconsciència
- la consciència metacomunicativa
- saber escoltar i observar de manera activa

Objectius del joc Camera Safari

'Camera Safari' desperta la curiositat dels participants i presenta un repte aconseguint que l'alumnat assolixi activament l'aprenentatge de situacions reals. Això s'aconsegueix perquè es demana que documentin situacions interculturals, on els individuals prenen decisions de manera conscient i espontània sobre quines fotografies fer i per què.

El procés de la 'Camera Safari' mostra les diverses maneres en les quals l'alumnat rep i actua davant de paisatges i interaccions lingüístiques que observa al seu voltant. Aquestes perspectives individuals i grupals estan condicionades per les experiències prèvies i l'entorn sociocultural de l'estudiantat, així com la seva comprensió de l'objectiu de la tasca. A més, el

disseny de la tasca permet aplicar una tècnica pedagògica en la qual el coneixement sobre la diversitat no es presenta com a quelcom fix, però la naturalesa impredecible dels paisatges lingüístics (i encontres interculturals) conviden a respostes úniques i múltiples (Hancock, 2012).

5) DESENVOLUPAMENT DE L'ACTUACIÓ

El desenvolupament de la proposta ha estat una mica diferent de la proposada inicialment. Tot i que els objectius no han canviat, sí que s'ha hagut d'adaptar el plantejament atès el funcionament del grup. A més, l'alumnat no va mostrar una alta motivació per participar, ja que l'activitat era optativa i gran part de l'alumnat va decidir no col·laborar. Això va suposar que s'hagués d'adaptar la proposta a aquesta nova situació.

El principal canvi ha estat passar de les tres activitats proposades a dues:

- la inicial amb el joc Bargna s'ha pogut dur a terme tal i com estava planificada
- la segona activitat no s'ha pogut dur a terme a causa de la programació del màster, ja que no es va poder proposar data per dur-la a terme
- la tercera activitat es va dur a terme de manera asíncrona, és a dir, que es va demanar a l'alumnat que omplís una enquesta per saber com s'havia realitzat la comunicació intercultural, però no es va poder tenir una sessió presencial per discutir els resultats

A continuació es detallen les actuacions dutes a terme.

Primera activitat

Amb la primera activitat, mitjançant el joc "Bargna", tal i com s'ha explicat, es buscava dinamitzar el grup, ja que l'alumnat acaba d'arribar i han tingut poca (o cap) interacció, i sensibilitzar-lo interculturalment, amb especial atenció a la percepció de les regles de funcionament i interacció en un entorn desconegut i les pròpies reaccions quan no s'acompleixen les expectatives prèvies.

L'activitat es va dur a terme en la sessió de benvinguda de l'alumnat del MIB del curs 2021-2022, en concret el 17 de setembre de 2021. En aquell moment, les sessions eren presencials, però tothom anava amb mascareta. En la sessió de benvinguda, la coordinadora del programa explica primer les característiques del màster, de l'alumnat d'aquell curs, el funcionament, etc. També es fa una sessió sobre la matrícula i una sessió introductòria del CRAI-UB i de l'Oficina de Relacions Internacionals de la facultat, atès que hi ha opcions de mobilitat per al segon semestre. Un cop fetes aquestes presentacions, se'ns va donar l'oportunitat de poder fer el joc. A sota d'adjunta la presentació que es va utilitzar durant la sessió, en la qual es presenta el joc amb les normes, es van crear els grups, es van repartir els papers amb les instruccions (diferents per a cada grup), i el material necessari. En aquest punt és on es va utilitzar el maletí de material que es va comprar amb els diners que es van concedir en el projecte.

Durant el joc, es va observar la dificultat de no parlar, la sorpresa en el moment d'adaptar-se a normes noves, les diferents actituds de l'alumnat davant d'aquestes normes, etc.

Barnga Game

CARD CODES



- 1 Activity in groups.
- 2 You will play in your group and after a certain period of time, you will be stopped and changed. Different changes will be made during the session.
- 3 Once finished, we will all discuss the game.

DESCRIPTIVES OF BARNGA GAME

- Barnga game simulates communicative conflict situations
- Barnga game challenges participants to find strategies to solve those conflict situations
- Rules are similar, but with crucial differences which the new player has to figure out
- Players are unable to verbally communicate, running into obstacles
- The game simulates a situation where we should be flexible and supportive with the new person joining the group
- The card game helps us to reach reflection ...

SOME REFLECTIONS ON BARNGA

1. *Describe the game in one word.*
2. *When was something wrong?*
3. *How did you deal with it?*
4. *What did "work" for you?*
5. *Describe your feelings.*
6. *What if.. you could have talked?*
7. *What if.. there was a prize?*
8. *What specific real-life situations does this game remind you of?*
9. *Choose one of these real-life situations.*
10. *What are the underlying causes of the problems or difficulties?*
11. *What did you learn?*
12. *What does the game suggest about what to do when you are in a similar situation in the real world?*

LEARNING AIMS

- Test own strategies in difficult situations
- Develop own strategies for successful intercultural encounters
- Think about communication patterns
- Find solutions in actual conflict situations
- Raise awareness of cultural differences

THANK YOU!

Una vegada fet el joc i comentat amb l'alumnat participant, se'ls va demanar que responguessin a l'enquesta següent, per tal de valorar la seva percepció del joc. Els resultats es comenten en l'apartat següent.

Intercultural Communication Mentoring for International Students

Teaching Innovation Project – Faculty of Economics and Business



Intercultural Acting Survey

Thank you very much for participating in our activity Intercultural Acting. Your evaluation is very important to improve how intercultural competence is developed. All data will be processed anonymously and only for research purposes. Thank you!

About the activity done....:

1. What made you curious in the activity?
2. What surprised you?
3. What are you taking away?
4. Do you think it is useful for international scenarios?
5. How would you explain the activity and its meaning to a friend/parents/sibling/etc.?

A little bit about you....:

1. How old are you? (put the age in numbers)
2. Which is your gender?
Female
Male
No answer
Others
3. Where did you grow up? / Where did you go to school?

A little bit about languages....:

4. In which language do you communicate at home?
German
Catalan
Spanish
English
Other languages (which languages are they?):
5. Apart from English as language of instruction during your stay at Universitat de Barcelona, in which language(s) will you communicate during your everyday life in Barcelona?
German
Catalan
Spanish
Also English
Other languages (which languages are they?):

6. What is your language level regarding question 5?

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	First language
German							
Catalan							
Spanish							
English							
Other languages							

7. Do you have previous international experience?

Yes

No

8. In case you selected "yes" in the previous question, which kind of experience?

Academic

Professional

Personal

Others (which kind of experience was it?):

9. How many previous stays abroad have you made and how long were they?

	1-3 months	3-6 months	6-12 months	More than 1 year
0				
1				
2-3				
More than 3				

10. In case you did previous stays (question 9), in which countries? Indicate also the specific country:

English speaking countries

German speaking countries

Spanish speaking countries

Others (which are they?):

11. Do you want to continue your career in an international environment?

Yes

No

Thank you very much for participating!

Segona activitat

Tal i com s'ha comentat, la segona activitat planificada no es va poder dur a terme, però part de la tercera sí. No es va poder trobar un dia on hi hagués quòrum per poder dur a terme l'avaluació final, com es proposava inicialment en l'activitat tres, i per això es va optar per demanar que el dia de la defensa del treball final de màster, en la qual l'alumnat estava obligat a assistir, s'omplís l'enquesta següent, de manera voluntària.

Intercultural Development during the Master Program in International Business at the UB

An international Master program in a foreign country or with international students is an enriching but also a stressful challenge. In order to improve our support and organization, we would like to collect your experiences and suggestions related to your intercultural interaction and development during the Master's Program through this questionnaire.

Data will be treated confidentially, anonymized and stored accordingly to the legal regulations and will be used just for research and teaching innovation purposes. If you are willing to be interviewed online, tick yes in the last box, leave your email and we will contact you soon.

1. Which is your **age**? (in numbers): _____

2. Which is your **gender**?

Female Male Another (specify which): I don't want to answer

3. Which is your **nationality**? _____

4. In which **languages** can you fluently speak?

English Spanish Catalan Other(s) (specify which):

5. Did you have **prior academic or professional experience** abroad?

Yes No I don't want to answer

6. During the Master Program **I have worked in the classroom** in teams formed by...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
just local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
local and international students					

7. During the Master Program **I would have preferred to work in the classroom** in teams formed by...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
just local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
local and international students					

8. During the Master Program I have **worked outside class hours** in teams formed by...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
just local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
local and international students					

9. During the Master I **would have preferred to work in teams outside class hours** with...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
just local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
local and international students					

10. Interacting with local and international **STUDENTS** during the Master Program I have noticed **differences** related to expected...

	Always	Often	Occasionally	Never
time management				
teamwork and decision making				
discipline / norm avoidance				
leadership style and hierarchy				
kindness and deference				
directness and clarity				
others (specify):				

11. Interacting with local **TEACHERS** during the Master Program I have noticed **differences** related to expected...

	Always	Often	Occasionally	Never
time management				
teamwork and decision making				
discipline / norm avoidance				
leadership style and hierarchy				
kindness and deference				
directness and clarity				
others (specify):				

12. Interacting with local **ADMINISTRATIVE STAFF** during the Master Program I have noticed differences related to expected...

	Always	Often	Occasionally	Never
time management				
teamwork and decision making				
discipline / norm avoidance				
leadership style and hierarchy				
kindness and deference				
directness and clarity				

others (specify):				
-------------------	--	--	--	--

13. In my FREE TIME or **EVERYDAY INTERACTIONS** (i.e., with roommates, shopping, ...) I **had contact** to...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
locals met outside the university					
other people with different nationalities					
others (specify):					

14. In my FREE TIME or **EVERYDAY INTERACTIONS** (i.e., with roommates, shopping, ...) I **would like to have had contact** to...

	Daily	Weekly	Monthly	Occasionally	Never
local students					
international students with different nationalities					
just students from your own cultural background					
locals met outside the university					
other people with different nationalities					
others (specify):					

15. Interacting with locals and international people in my FREE TIME or **EVERYDAY SITUATIONS** I have noticed **differences** related to expected...

	Always	Often	Occasionally	Never
time management, punctuality				
decision making				
discipline / norm avoidance				
leadership style and hierarchy				
kindness and deference				
directness and clarity				
others (specify):				

16. In terms of intercultural competence, I think I **have improved** during my stay and now I can...

	Always	Often	Occasionally	Never
grasp new interaction rules in new contexts				
observe and suspend emotional judgement				
accept uncertainty as a stimulating challenge				
identify and focus on supporting people				
control emotions and overcome fear to contribute				
negotiate to resolve misunderstandings				

value cultural differences as learning source				
work in international teams				
identify different kind of leadership according to cultural backgrounds				
adapt without giving up my cultural identity				
others (specify):				

17. To what extent do you think this should be an **important** issue in this Master Program?

	not at all	marginal	important	very important
Development of intercultural awareness and competence				
Special support to develop intercultural awareness and competence				
Special training and activities to develop intercultural awareness and strategies				

18. Are you were willing to be **interviewed** online?

No, thanks Yes, I'd like to be interviewed E-mail:

Thank you very much for your collaboration!

6) AVALUACIÓ, RESULTATS I INTERPRETACIÓ

6.1. Avaluació

En la proposta inicial es van presentar diversos indicadors per avaluar l'actuació que, atesos els canvis soferts, s'han hagut d'adaptar. S'han mantingut, però, les dues enquestes que es proposaven com a part important per a l'avaluació, tal i com s'han mostrat en l'apartat anterior. L'avaluació depèn dels resultats d'aquestes dues enquestes.

La recollida de dades, com també s'ha exposat anteriorment, es va fer en enquestes en paper, a l'aula. En la primera enquesta, després d'haver jugat i comentat el joc, es va donar l'enquesta a cada participant perquè l'omplís. En la segona enquesta, un cop finalitzada la presentació del treball final de màster, es va donar l'enquesta en paper per tal que la responguessin.

En ambdós casos, el material estava tot en anglès, i un cop es van recollir les enquestes, es va fer una primera anàlisi dels resultats obtinguts, la qual es detalla a continuació.

6.2. Resultats i interpretació

Resultats del joc Barnga

El joc es va dur a terme el 17 de setembre de 2021, en la sessió de benvinguda del màster. Es van recollir 27 qüestionaris, un dels quals no era vàlid ja que no totes les preguntes estaven respostes, i per tant, la mostra de la primera activitat és de 26 participants.

Les característiques de la mostra es presenten a la taula 1. El que destaca és el caràcter internacional de la mostra, tant abans de començar el màster com les expectatives de futur. Hi ha més dones que homes, tenen edats similars entorn els 20-25 anys, principalment europeus

i tothom parla anglès. A més, tenen interès en aprendre català i espanyol. Seguidament es comenten els resultats de les respostes relacionades amb el joc.

Taula 1. Característiques dels participants

Sexe	40,7 homes (n=11)
	59,3% dones (n=16)
Edat	entre 21-26
	un participant de 42
Procedència	66,6% europea (n=18)
	14,8% americana (n=4)
	11,1% asiàtica (n=3)
Llengües	74% monolingües (n=20)
	22,2% bilingües
Nivell anglès	B2 (11,1% n=3)
	C1 (33,3% n=9)
	C2 (22,2% n=6)
Nivell espanyol	cap (3,7% n=1)
	A1 (11,1% n=3)
	A2 (14,8% n=4)
	B1 (7,4% n=2)
	B2 (7,4% n=2)
C2 (n=1 3,7%)	
Expectatives d'interacció en espanyol a part de l'anglès llengua franca	55,5% (n=15)
Nivell català	A1 11,1% (n=3)
Expectatives d'interacció en català	11,1% (n=3)
Experiència internacional	92,6% (n=25)
acadèmica	77,7% (n=21)
professional	40,7% (n=11)
personal	37% (n=10)
Intenció de treballar professionalment en un entorn internacional	92,6% (n=25)

Respecte a la valoració de l'activitat, les respostes es presenten en les figures següents. Els resultats es presenten com a agrupació de respostes, atès que eren preguntes obertes i per tant, s'han hagut de codificar les respostes.

A la figura 1 es recullen les respostes a la pregunta “Què t'ha semblat curiós? Què t'ha intrigat?”, i la majoria (41,7%) va respondre que intentar entendre les regles del joc i el fet que fos un joc molt diferent d'altres jocs de cartes coneguts. En aquesta pregunta, tot i que amb menys consens (25%), el que més els va intrigar va ser que no es pogués parlar durant el joc. Només a una persona no li va agradar el joc.

Respecte a la segona pregunta, les respostes a “Què t'ha sorprès?”, es poden agrupar en cinc respostes diferents, tal com mostra la figura 2: regles del joc, diferents regles del joc, no parlar, adaptació i competitivitat.

Figura 1. Respostes a la pregunta “Què t’ha semblat curiós?” (en percentatges)

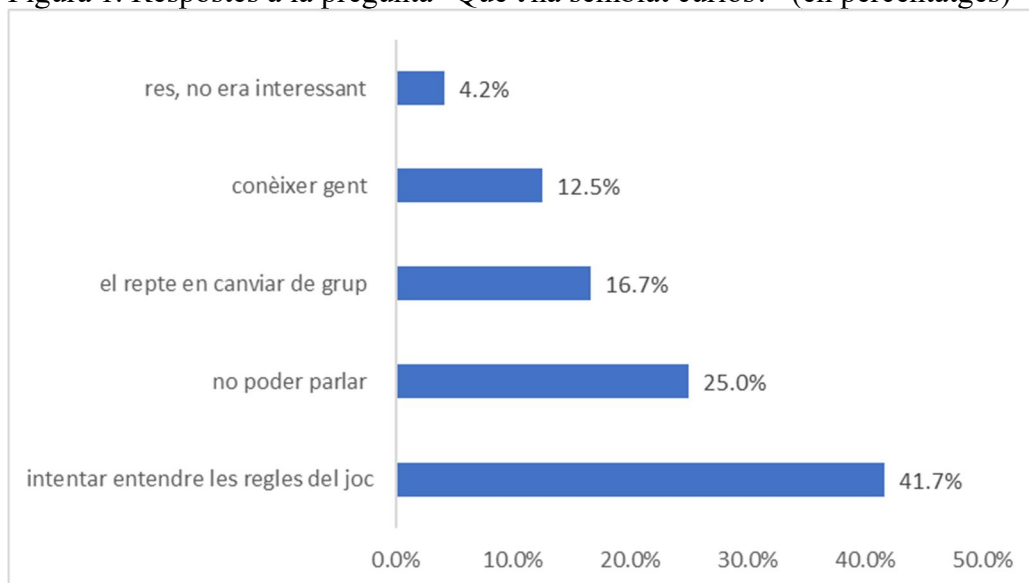
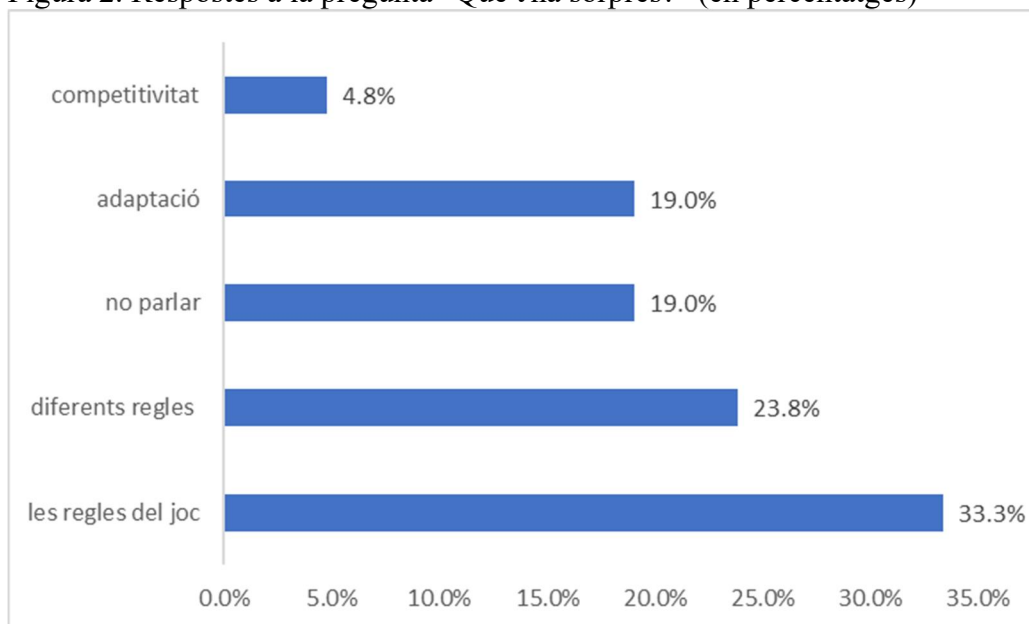


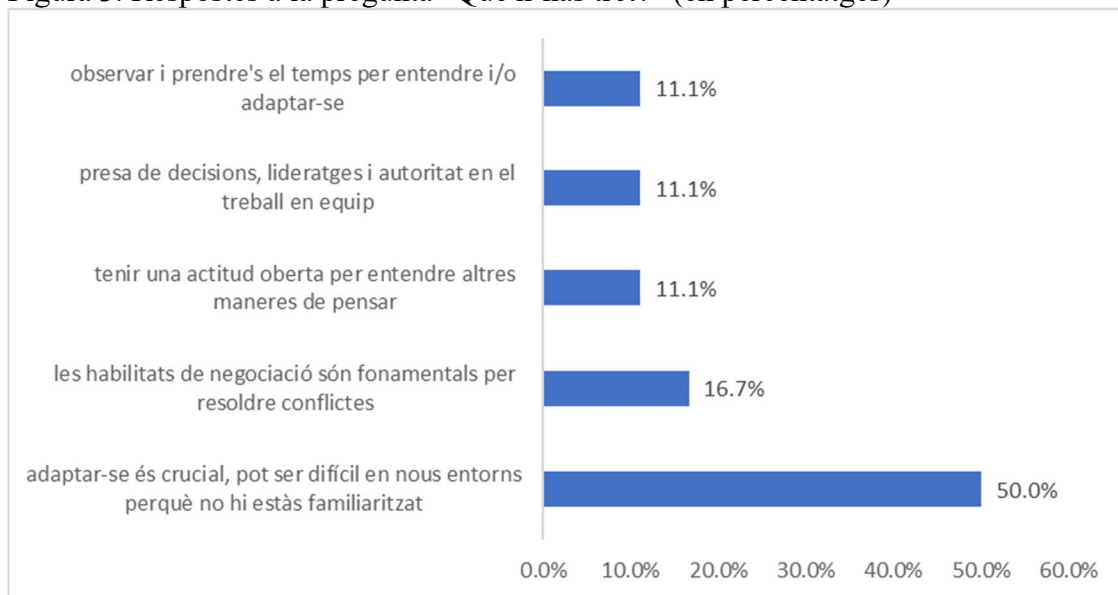
Figura 2. Respostes a la pregunta “Què t’ha sorprès?” (en percentatges)



D’entre les respostes rebudes, destaca que hi hagués tantes regles, tan confuses, tan complexes; i el fet de com els altres entenien les regles de manera diferent (33,3%). En segon lloc (23,8%), també va sorprendre l’alumnat el fet que hi hagués diferents maneres de jugar segons els grups, que a cada taula hi haguessin regles diferents, que els que s’incorporaven juguessin diferent, que els nous vinguessin amb noves regles. Amb el mateix nivell (19%), dos aspectes relacionats amb el fet de no parlar durant el joc i l’adaptació, també van sorprendre. Els comentaris per al primer, van ser que “la gent aconseguís jugar sense parlar, com de ràpid la gent va ser capaç de comunicar-se no verbalment, ha estat difícil expressar-se sense parlar, que no es pugui parlar en un joc comunicatiu”. Respecte al segon aspecte, va sorprendre com tothom s’adaptava al seu nou grup, la manera com cada persona s’adaptava a la nova situació, ajudant-se a explicar el joc, i la rapidesa en la presa de decisions. Una persona es va sorprendre també pel fet que la gent fos tant competitiva.

La tercera pregunta (veure figura 3) demanava informació sobre què s'havia tret del joc, i destaca que la meitat dels participants troba crucial adaptar-se, cosa que pot ser difícil en nous entorns perquè no s'hi està familiaritzat; alguns detallen que hi ha gent que ajuda, que cal parar atenció a la comunicació implícita i verbalitzar els problemes, discutir-los. El 16,7% de les respostes destaquen que les habilitats de negociació són fonamentals per resoldre conflictes, que cal diversificar. I finalment, empatats amb un 11,1% de les respostes, hi ha aspectes com la importància de tenir una actitud oberta per entendre altres maneres de pensar i entendre als altres per anar a l'arrel del problema; el procés de la presa de decisions, lideratges i autoritat en el treball en equip, i no deixar-se impressionar pels "intrusos", entrar en el debat; i observar i prendre's el temps per entendre i/o adaptar-se.

Figura 3. Respostes a la pregunta “Què n’has tret?” (en percentatges)



A més del 88% dels participants, l'activitat els sembla útil per a contextos internacionals, i de fet 4 persones destaquen l'oportunitat de contrastar els diversos punts de vista, i des de la pràctica, anar més enllà de les barreres lingüístiques per assegurar la comprensió i l'enteniment, experimentar que hi ha diferents maneres de fer i interpretacions segons el context i el grup, amb temes relacionats amb la cultura i l'entorn professional; i entendre què està passant i per què al final de l'activitat. El 7,7% han trobat l'activitat útil però massa llarga per a l'objectiu final o massa curta per poder conèixer a més gent (només els que guanyaven o perdien canviaven de grup i podien conèixer a més gent). Finalment, una persona no va trobar l'activitat útil, creia que hi ha altres activitats millors per aquest objectiu.

L'última pregunta demanava com explicarien l'activitat i el seu sentit a un amic/germà/familiar. Agrupant les respostes, la més nombrosa (28,6%), ho explicarien en base als aspectes fonamentals del joc, ja que destaquen la “situació conflictiva i com solucionar-la, una manera divertida de posar-se a prova, reflexionar sobre els privilegis de la majoria, sobre les dificultats dels nous entorns, ser conscient de la importància de parlar i concretar les coses”. La resta de respostes tenen menor freqüència, però totes han estat proposades pel 14,3% dels participants, i estan relacionades amb:

- la valoració que en fan: “challenging, confusing, divertit”,
- la tipologia: “joc de cartes mut, joc d'interacció, joc de simulació”,

- la finalitat: “ice breaker, oportunitat de conèixer-se millor, com comunicar sense parlar”,
- la moral: “tothom pot tenir raó, el context compta, cal tenir paciència i apertura mental”
- la manera d'explicar-lo: “jugant, mostrant-ho”

Tenint en compte aquests resultats, les respostes es podrien categoritzar en relació al focus del joc, en quatre categories diferents:

- 1) mecànica del joc
- 2) oportunitat de relacionar-se i conèixer els altres membres del màster
- 3) aprenentatge no reflexiu
- 4) aprenentatge reflexiu davant els reptes que se'ls presenten

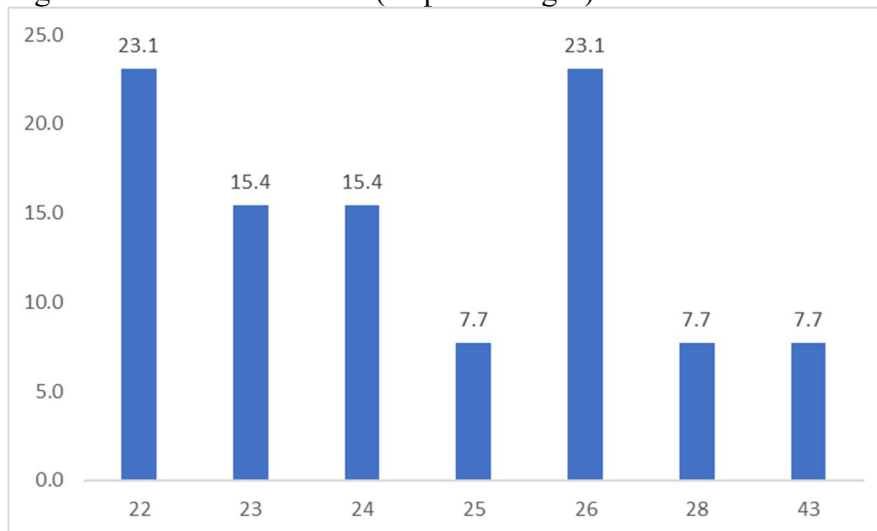
Resultats de l'enquesta final

L'enquesta final la van respondre 14 persones d'entre l'alumnat del màster, que és gairebé la meitat del grup. Aquesta diferència en la mostra es deu a diferents motius:

- es va demanar que l'omplissin el dia que defensaven el treball final de màster, atès que no es va poder concretar un dia abans, tal com estava planificat, per manca de participants
- la participació era voluntària, i per tant, atès que era el seu últim dia com a alumnat del màster, molta gent va decidir no participar i anar a celebrar-ho

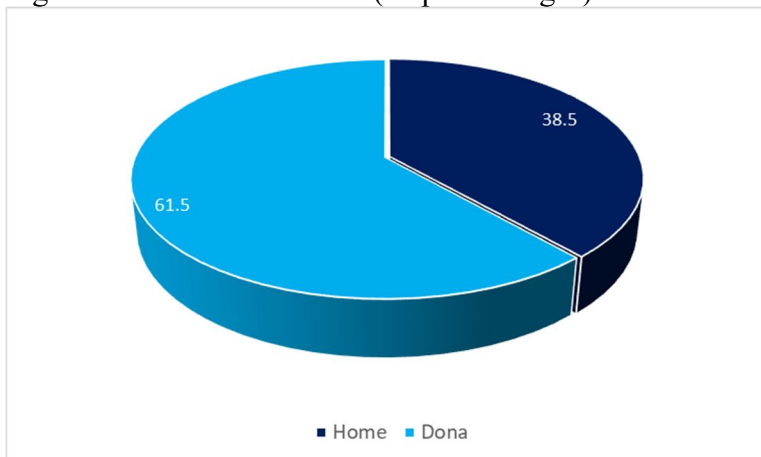
Tot i això, els resultats obtinguts són interessants i es comenten a continuació. Les cinc primeres preguntes feien referència a aspectes sociodemogràfics. La figura 4 mostra la distribució per edats, on queda palès que la majoria de l'alumnat és menor de 30 anys, excepte una de les persones que era major de 40. Per tant, són molt semblants en edat i en experiències de vida, tal com també es podia derivar de les respostes a la primera activitat.

Figura 4. Edats de la mostra (en percentatges)



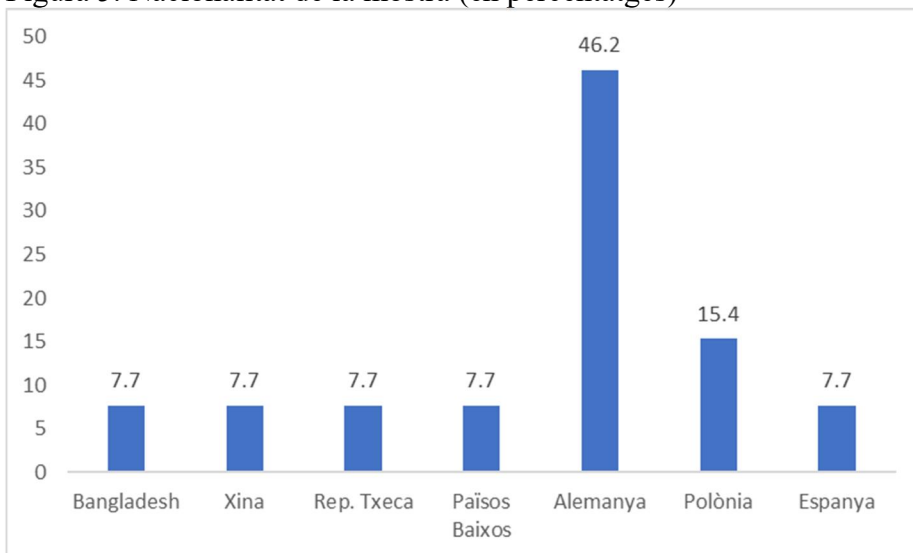
Quant al sexe, tot i que el grup té una composició equilibrada entre homes i dones, qui ha respost més a l'enquesta, quasi el doble, han estat les alumnes, amb un 61,5% de respostes respecte al 38,5% d'homes. Aquesta evidència pot estar en relació amb el que alguns estudis ja demostren, i és el fet que normalment les dones són les que tenen més compromís i contribueixen més a activitats no purament acadèmiques.

Figura 4. Edats de la mostra (en percentatges)



Com ja és tendència en aquest màster, la nacionalitat predominant és l'alemanya. Segons la figura 5, la segona és la polonesa i la resta de nacionalitats corresponen a una única persona. Queda palès de nou, la gran diversitat de nacionalitats en aquest grup i la necessitat de treballar competències relacionades amb la internacionalització.

Figura 5. Nacionalitat de la mostra (en percentatges)



En relació a la nacionalitat, es poden analitzar les seves competències lingüístiques, tothom parla anglès, ja que és un requisit del màster, però a més, tothom parla, almenys, una segona llengua (veure figura 6). En tres casos, també es parla una tercera llengua de manera fluïda.

Finalment, per a les preguntes introductòries, més de dues tercers parts de la mostra té experiència internacional prèvia, ja sigui acadèmica o professional (figura 7). Aquest alumnat acostuma a fer mobilitat Erasmus durant el grau i/o realitzar pràctiques en empreses internacionals, tant dins com fora del país on s'estan formant.

Figura 6. Idiomes que els participants parlen fluidament (en percentatges)

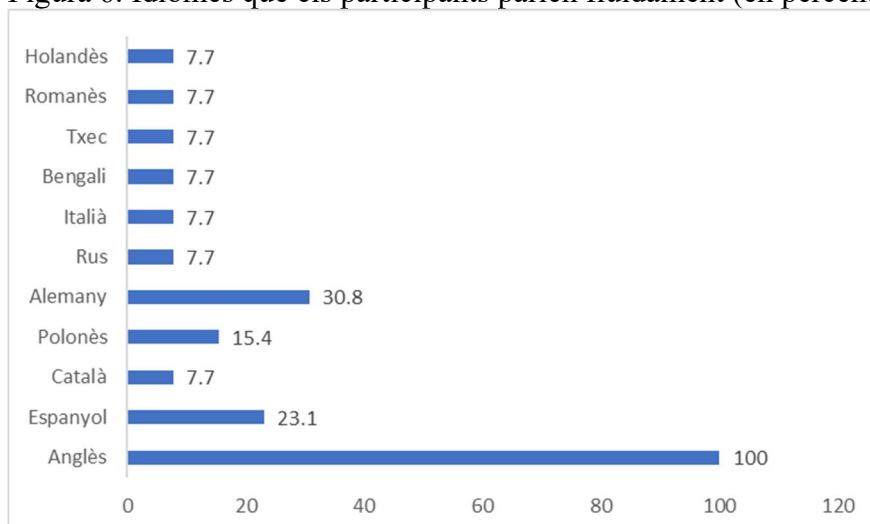
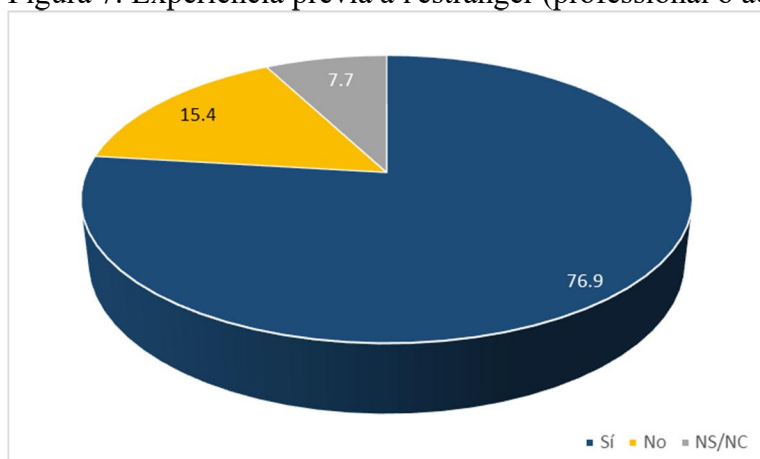


Figura 7. Experiència prèvia a l'estranger (professional o acadèmica) (en percentatges)



La segona part del qüestionari entrava a analitzar la relació de l'alumnat amb l'entorn, primer a l'aula i després fora. Les preguntes es presenten a sota.

Les respostes a la pregunta “durant el màster he treballat a l'aula en equips formats per...”, en la qual es demanava per freqüència, es poden veure a la figura 8. El que queda molt clar és que han treballat en grups internacionals diàriament, de manera que no es creen grups de nacionalitats iguals o similars que no es relacionen amb la resta del grup. Respecte a les altres opcions, de fer grup amb només alumnat local, el 57,1% dels participants diu que mai, corroborant el comentari anterior. Grups mixtos, amb alumnat internacional i local, tenen freqüències similars, així com els del mateix context. A la figura 9, la resposta té a veure amb qui els hagués agradat treballar a l'aula en els diferents equips, i en aquest cas, les respostes canvien. Amb un 78,6%, l'alumnat hagués preferit treballar en equips compostos per alumnat internacional de diferents nacionalitats, així com en equips formats per alumnat internacional i local, ambdós de manera diària. L'opció de treballar amb alumnat local doncs, augmenta quan es pregunta per les preferències. Aquest és un aspecte a tenir en compte, ja que sembla que tot i que el grup és molt internacional, potser caldria augmentar el nivell d'alumnat local, sempre que sigui possible.

Figura 8. Durant el màster he treballat a l'aula en equips formats per... (en percentatges)

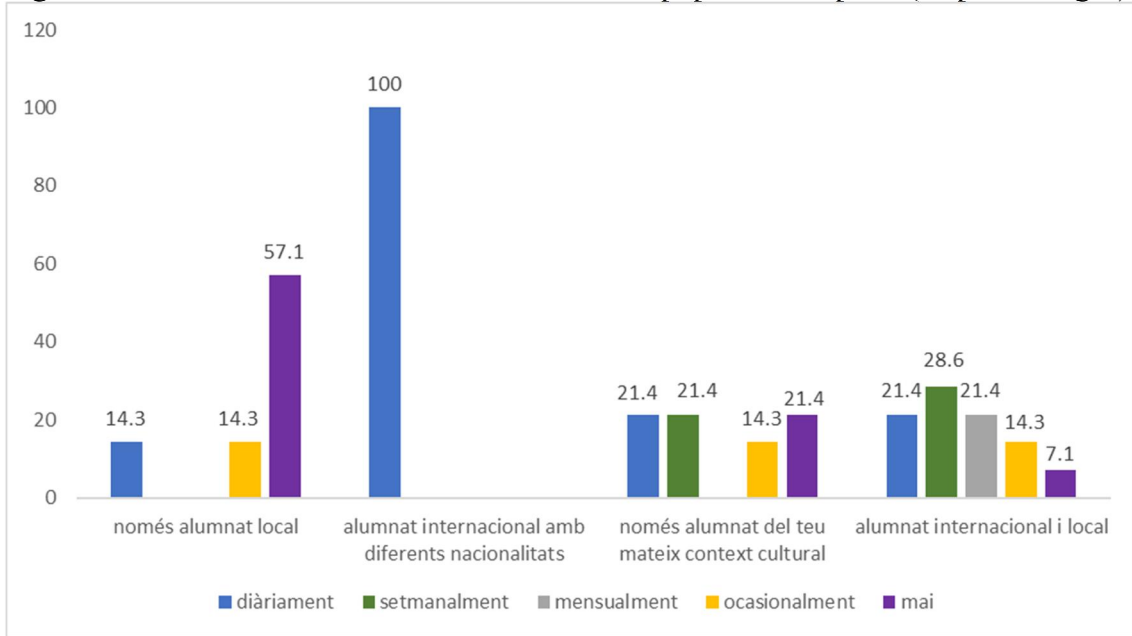
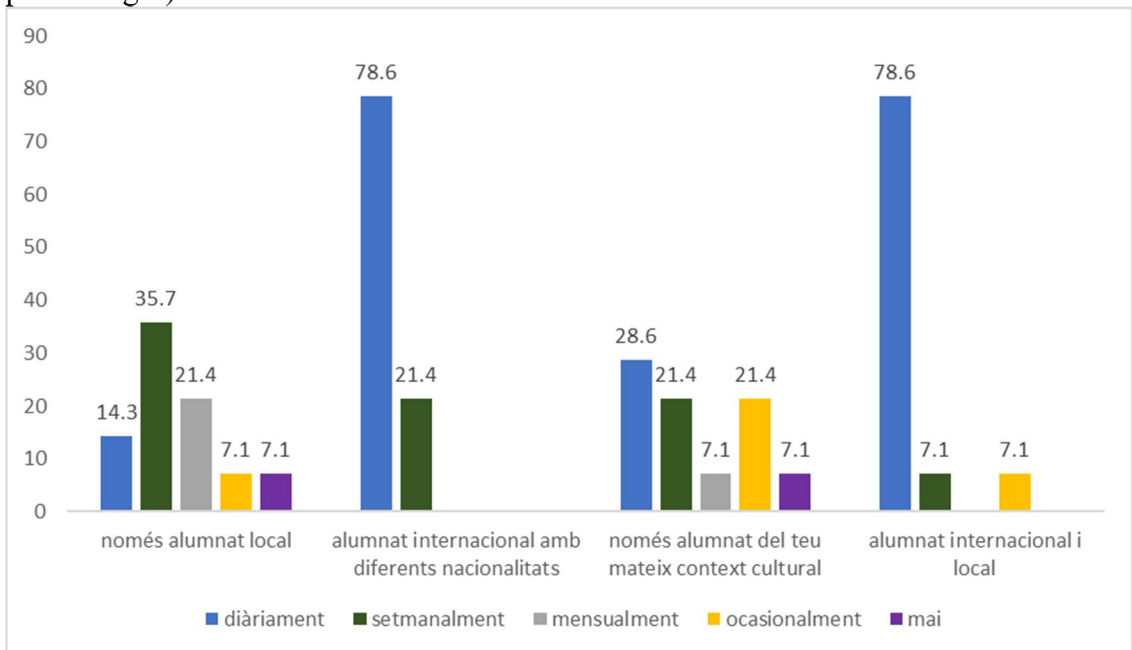


Figura 9. Durant el màster hauria preferit treballar a l'aula en equips formats per... (en percentatges)



Quan les preguntes eren les mateixes, però es referien a la feina feta fora de l'horari de classe, les respostes també canvien. En el cas de treball efectiu (figura 10), hi ha més diversitat, i diàriament s'ha treballat més en grups amb alumnat internacional de diferents nacionalitats, però també de manera setmanal. El que no han fet mai és treballar amb només alumnat local. De manera ocasional han treballat amb un grup amb composició mixta d'alumnat local i internacional. Si la pregunta es refereix a les preferències (figura 11), la figura és molt similar a les preferències a l'aula, amb una distribució igual per treballar diàriament en grups compostos per alumnat internacional de diferents nacionalitats, així com en equips formats per alumnat internacional i local. L'opció de setmanalment també augmenta, sobretot per al

cas de grups amb només alumnat local. L'opció de "mai" no destaca tant com en les preguntes anteriors.

Figura 10. Durant el Màster he treballat fora de l'horari de classe en equips formats per... (en percentatges)

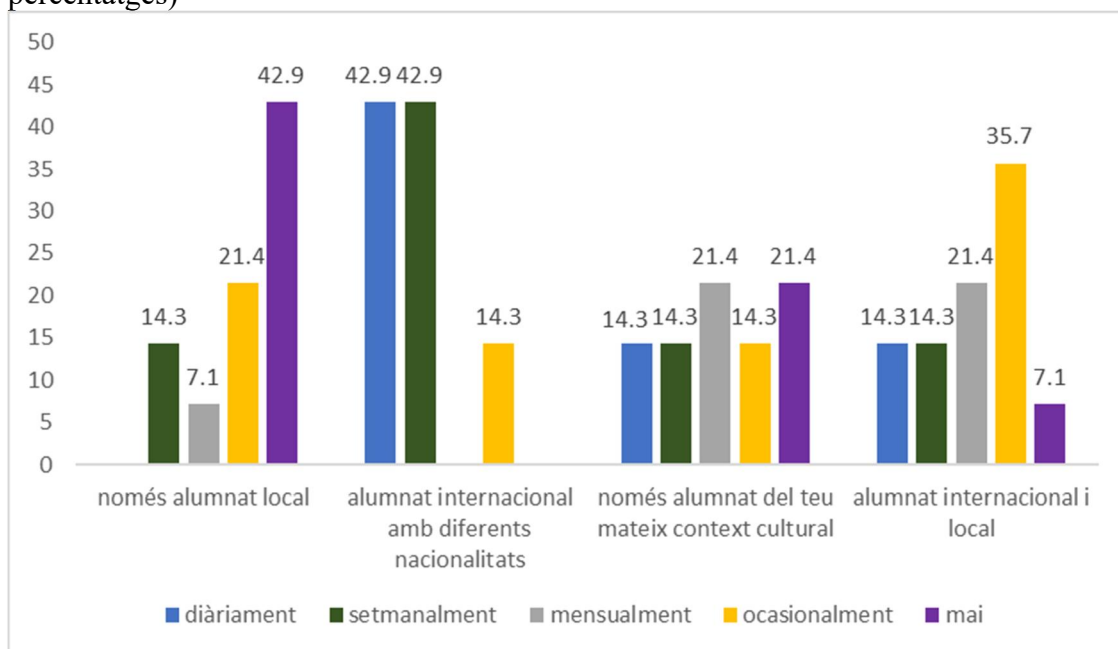
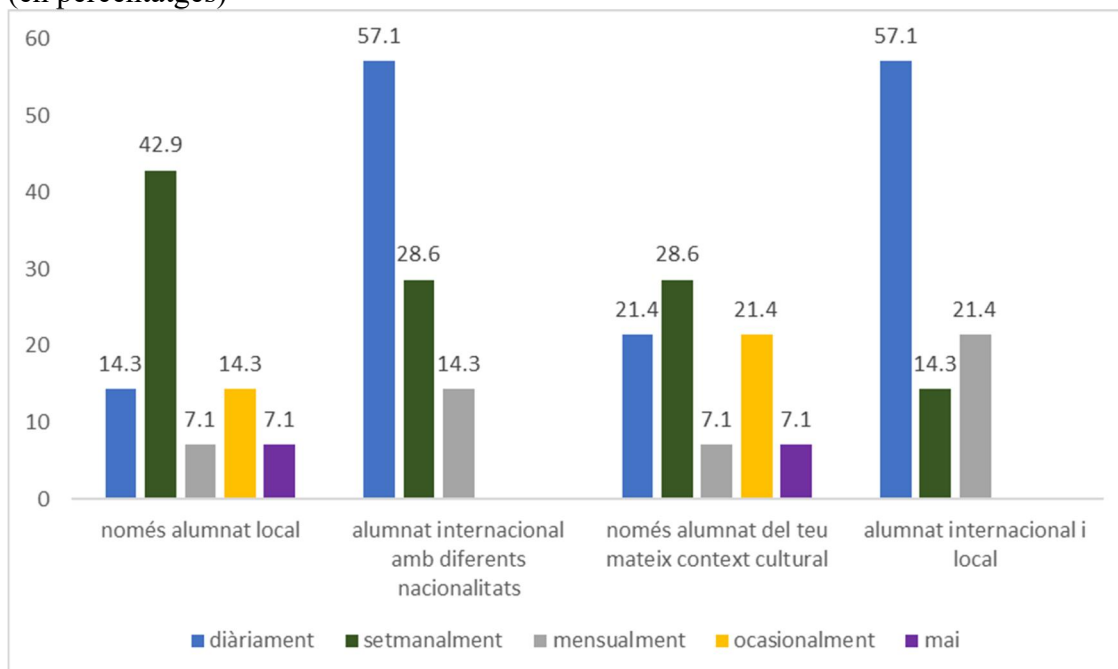


Figura 11. Durant el màster hauria preferit treballar en equip fora de l'horari de classe amb... (en percentatges)



El que es pot desprendre és que el comportament a l'aula i fora és diferent, amb un nivell d'internacionalització major a l'aula. Podria ser que els grups no es creessin de manera voluntària o bé que les tasques a l'aula fossin menys importants i per tant, quan cal treballar en tasques amb més pes avaluatiu, normalment fora de l'aula, es continua confiant en alumnat amb orígens i/o cultures similars.

A les preguntes sobre el tipus de relació o interacció entre els grups d'interès del màster, la figura 12 mostra les interaccions entre l'alumnat. Es pot veure que les majors diferències es donen sempre o sovint en la gestió del temps i en els estils de lideratge i jerarquia. A un nivell menor, però també destacable, hi ha diferències sempre o sovint en el treball en equip i en la presa de decisions, així com en aspectes disciplinars i de seguiment de les normes. De manera molt destacada, sovint hi ha problemes en la comunicació, específicament en ser directe i clar dient les coses.

Figura 12. Interaccionant amb alumnes locals i internacionals durant el programa de màster he notat diferències relacionades amb l'esperat... (en percentatges)

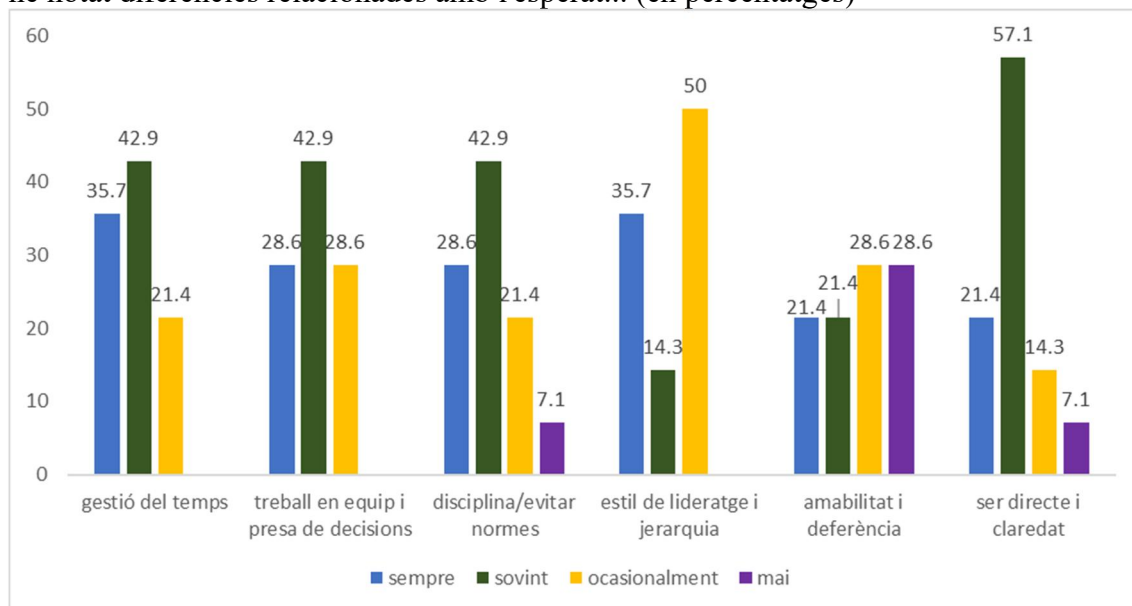
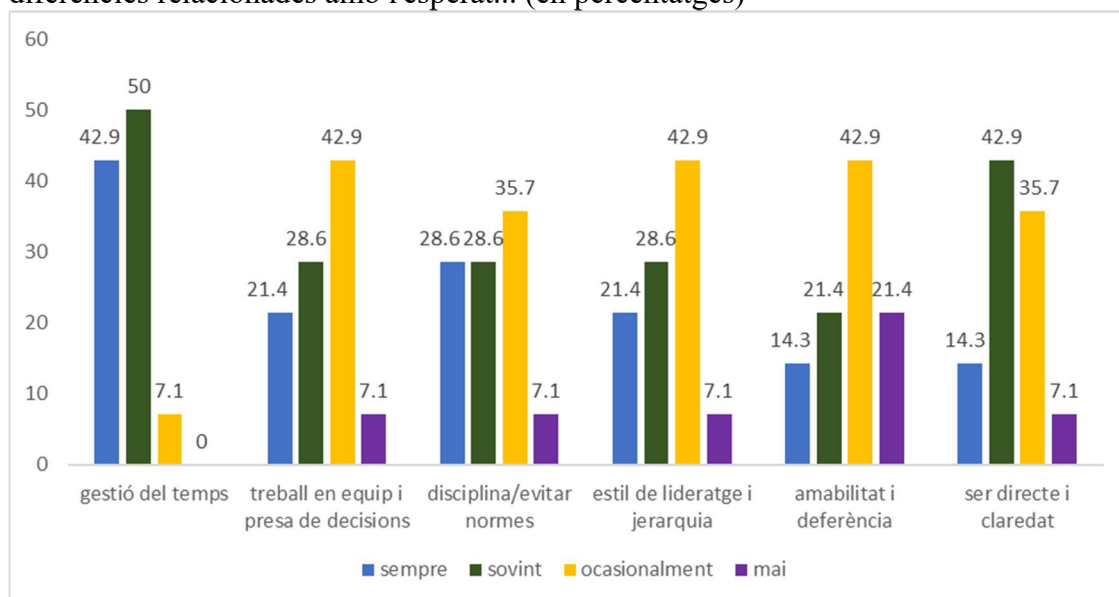


Figura 13. Interaccionant amb professors locals durant el programa de màster he notat diferències relacionades amb l'esperat... (en percentatges)

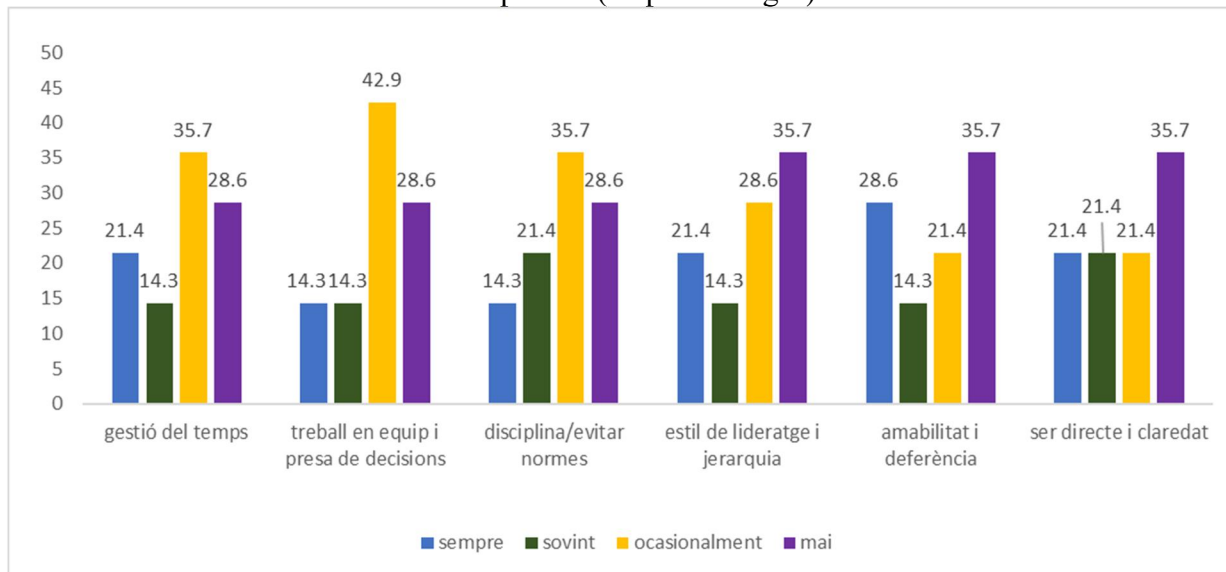


La interacció amb el professorat és menys clara, ja que sembla que hi ha moltes diferències en tots els aspectes analitzats (figura 13). Sembla que l'aspecte més destacat de manera freqüent és la gestió del temps i sovint en la manera de comunicar-se. De manera ocasional hi

ha problemes en la resta d'aspectes, sobretot en el lideratge, l'amabilitat i deferència, la disciplina i la presa de decisions.

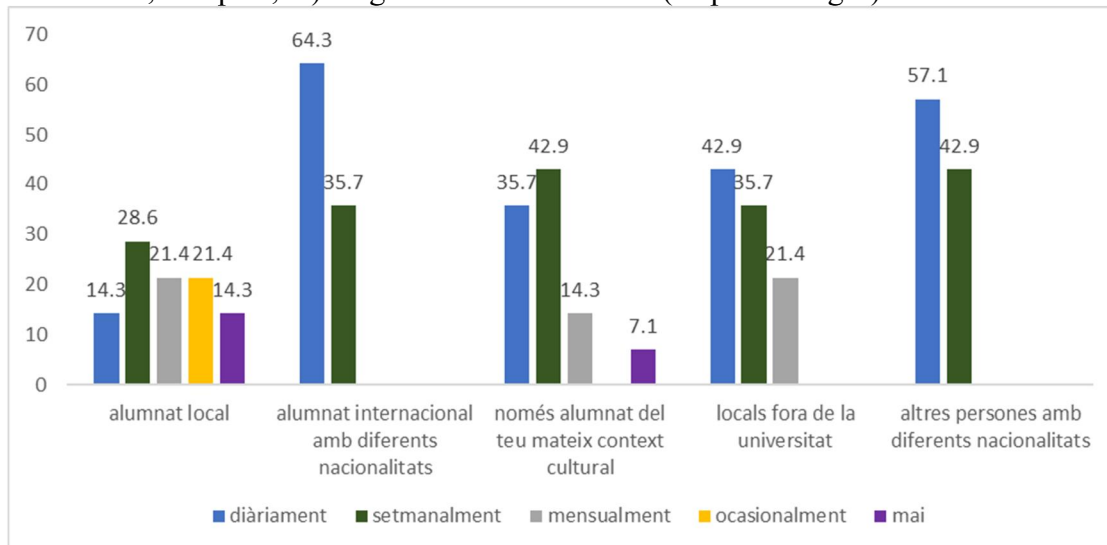
La interacció amb el personal d'administració (figura 14) és la millor valorada, ja que l'oficina que dona suport al màster té personal molt sensibilitzat amb temes internacionals i de tracte a l'alumnat. D'aquesta manera, no es detecten mai diferències en cap dels aspectes, i de manera ocasional en la presa de decisions i treball en equip, així com en la gestió del temps i la disciplina.

Figura 14. En interactuar amb el personal administratiu local durant el programa de màster he notat diferències relacionades amb l'esperat... (en percentatges)



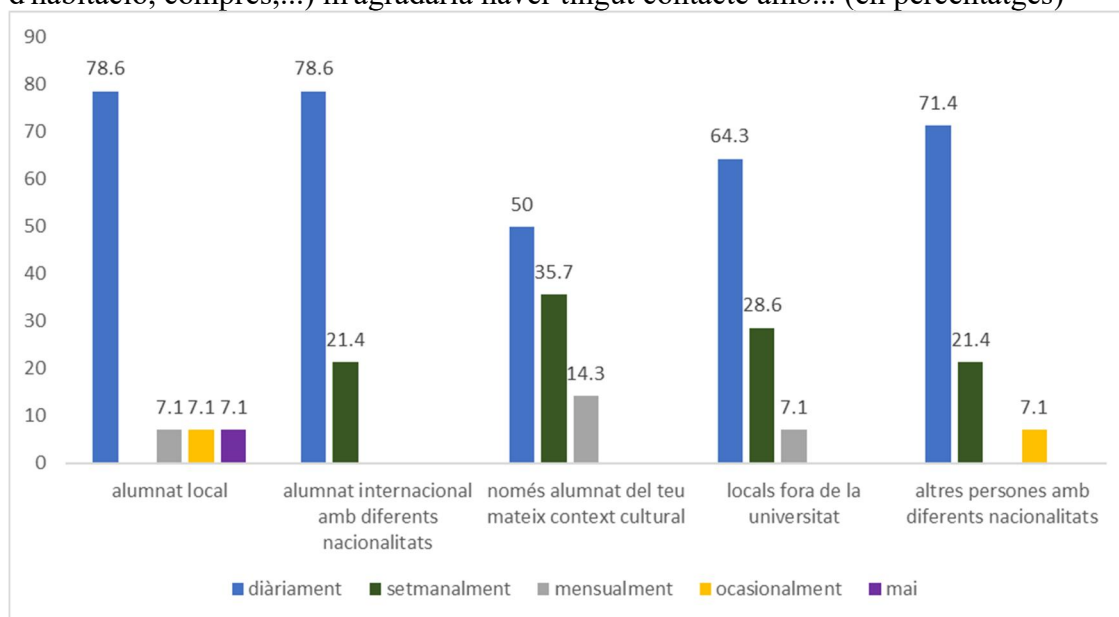
Les preguntes següents preguntaven sobre el comportament en el temps lliure o en interaccions fora de l'entorn acadèmic. La figura 15 mostra els resultats del que realment van fer, mentre que la figura 16 es refereix al que haurien preferit.

Figura 15. En el meu temps lliure o interaccions quotidianes (és a dir, amb companys d'habitació, compres, ...) vaig tenir contacte amb... (en percentatges)



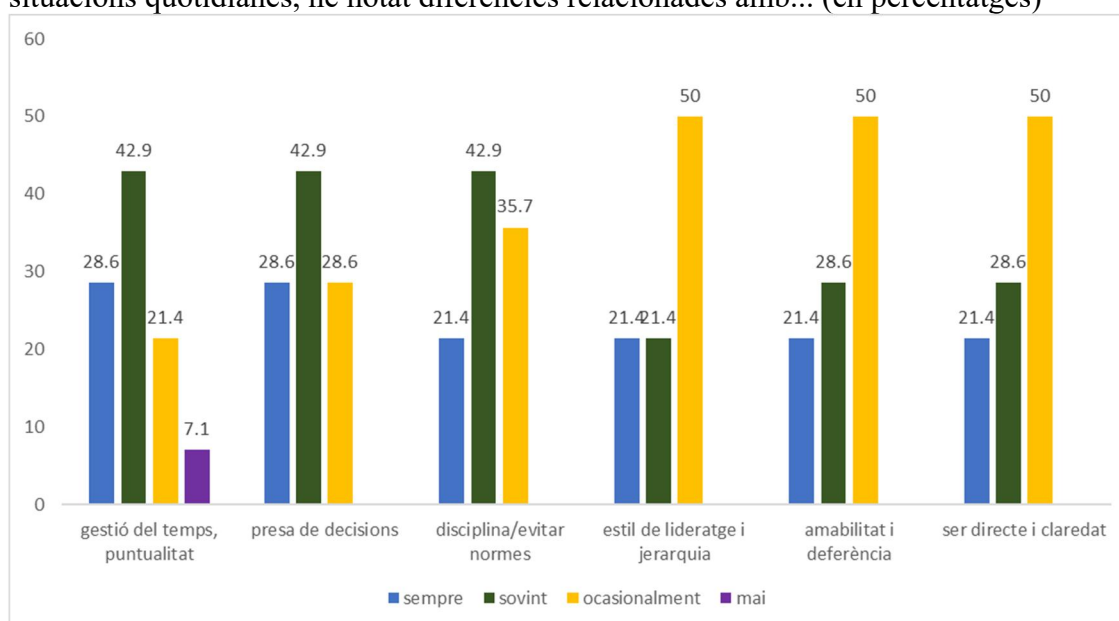
De manera general i freqüent, fora de l'aula també s'han relacionat amb grups internacionals, ja sigui amb alumnat o amb altres persones. No s'han relacionat de manera corrent amb alumnat local. Respecte al què els hagués agradat, de manera majoritària declaren que diàriament els hagués agradat tenir relació amb tots els grups proposats. El que es pot veure també és el desig de relacionar-se amb persones locals, fet que podria respondre a un interès en integrar-se i/o conèixer aspectes de la ciutat on viuen.

Figura 16. En el meu temps lliure o interaccions quotidianes (és a dir, amb companys d'habitació, compres,...) m'agradaria haver tingut contacte amb... (en percentatges)



En aquest mateix entorn, les majors diferències les han notat amb una alta freqüència en temes relacionats amb la gestió del temps, la presa de decisions, i la disciplina. De manera ocasional, amb la resta d'aspectes (figura 17).

Figura 17. Interaccionant amb locals i persones internacionals en el meu temps lliure o situacions quotidianes, he notat diferències relacionades amb... (en percentatges)



Les darreres preguntes versaven específicament sobre el desenvolupament de la competència intercultural (figura 18), i la importància que té per al màster en concret (figura 19). De manera majoritària, consideren que de manera freqüent (sempre i/o sovint), han millorat en la seva capacitat d'adaptació sense renunciar a la seva identitat cultural, a treballar en equips internacionals, en valorar les diferències culturals com a font d'aprenentatge, a negociar per resoldre malentesos, a acceptar la incertesa com a repte, i a comprendre les noves regles d'interacció en contextos nous. De manera, que segons les respostes rebudes, és una competència important en persones que ja han viscut en entorns internacionals, ja que aprenen encara més i poden treure més profit de l'experiència.

Figura 18. Pel que fa a la competència intercultural, crec que he millorat durant la meva estada i ara puc... (en percentatges)

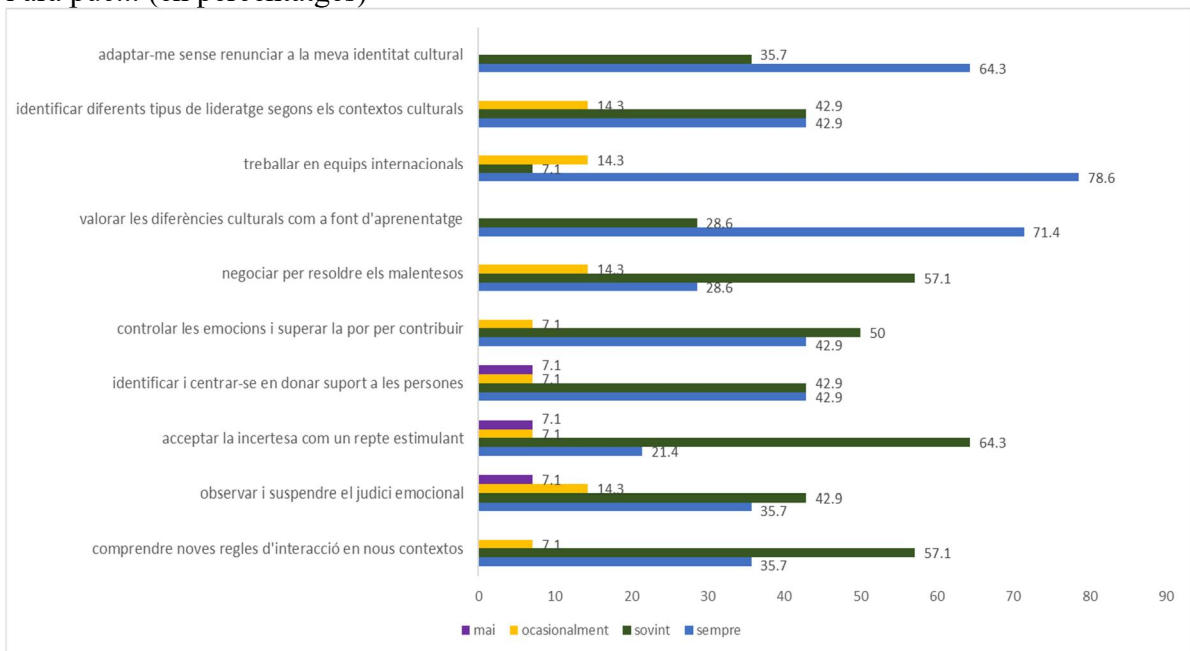
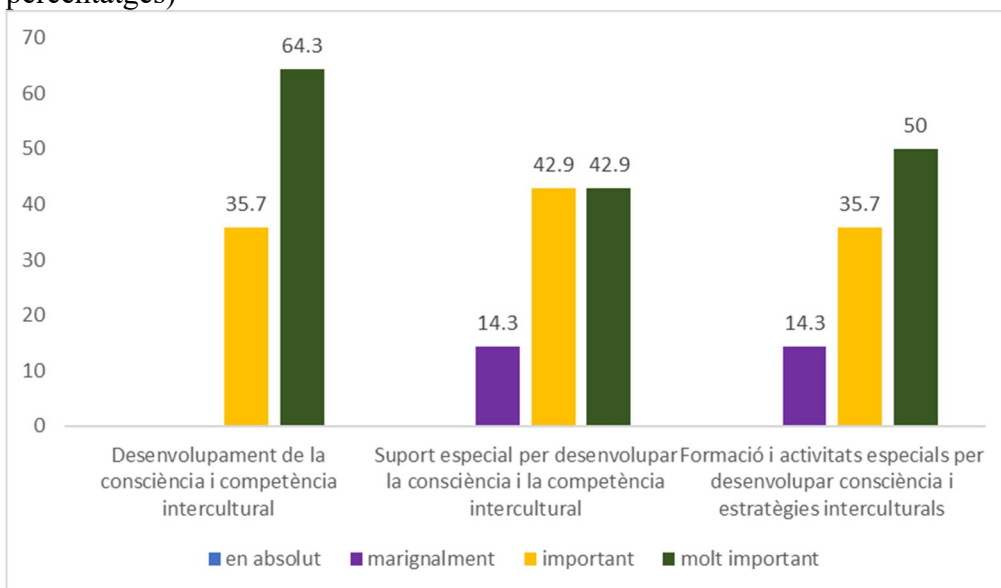


Figura 19. Fins a quin punt creus que hauria de ser un tema important en aquest màster? (en percentatges)



Finalment, respecte a la importància per al màster el fet de desenvolupar i/o treballar aquesta competència, de manera majoritària, consideren que sí que és important o molt important en els tres aspectes analitzats: (a) desenvolupament de la consciència i competència intercultural, (b) suport especial per desenvolupar la consciència i la competència intercultural, i (c) formació i activitats especials per desenvolupar consciència i estratègies interculturals.

De manera conclusiva, els resultats es podrien resumir en:

- importància en desenvolupar competències interculturals en entorns internacionals
- importància de tenir grups mixtos, tant amb alumnat o persones locals com internacionals
- cal una millora substancial en la competència intercultural del professorat
- una activitat com el joc de Barna pot millorar l'arribada i adaptació de l'alumnat internacional

7) VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA

La valoració de l'experiència és positiva. Els resultats obtinguts apunten a una necessitat de desenvolupar aquesta competència i més tenint en compte que cada cop, els grups tant d'alumnat com de professorat, són més internacionals. Per tant, l'acció és significativa per millorar aquesta competència.

Per tal que fos 100% viable, caldria que formés part dels plans d'estudis o de crear una assignatura transversal que permetés treballar aquesta competència. I no només a nivell d'alumnat, sinó que probablement a nivell de professorat i personal d'administració i serveis els caldria més, tenint en compte que hi ha personal que no ha viscut experiències internacionals d'aquestes característiques.

També cal apuntar les limitacions al llarg del projecte, que no han permès realitzar l'activitat com estava inicialment dissenyada. Segurament en properes implantacions, caldria simplificar el disseny per no perdre interès de l'alumnat. Tot i això, s'han pogut recollir dades i obtenir resultats interessants. Una mostra més gran també seria necessària, i intentar mesurar la competència intercultural en diferents ensenyaments amb percentatges elevats d'alumnat internacional (tant a nivell de grau, màster i doctorat), o en grups i/o departaments amb personal internacional.

Aquests resultats es treballaran per poder-los presentar en format article a una revista relacionada amb l'educació.

Finalment, per part del professorat implicat, tot i les dificultats, la valoració és molt positiva, ja que ha permès demostrar, tot i que amb conclusions poc representatives per la mida de la mostra, que aquest alumnat demana treballar en entorns internacionals i tota millora en les seves competències suma. Pels resultats obtinguts de les enquestes, l'alumnat participant també està satisfet.

8) REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Fernández-Villanueva, M. (2020). Discursive, Pragmatic and Interactional Aspects of Intercultural Competence: Contributions from the Interactional Linguistics for a Significant Learning.

Gorter, D. (2018). Linguistic landscapes and trends in the study of schoolsapes. *Linguistics and Education* 44: 80-85.

Hancock, A. (2012). Capturing the linguistic landscape of Edinburgh: A pedagogical tool to investigate student teachers' understandings of cultural and linguistic diversity. In C. Hélot, M. Barni, R. Janssens, & C. Bagna (Eds.), *Linguistic landscapes, multilingualism and social change* (pp. 249–266). Frankfurt: Peter Lang.

Panadés, M.; Fernández-Villanueva, M., Poblet, M.C. (2016). Tutories de comunicació intercultural per a la mobilitat internacional (Alemany). *Revista del CIDUI* 3, <http://www.cidui.org/revistacidui/index.php/cidui/article/view/903/864>

Panadés, M.; Fernández-Villanueva, M.; Poblet, M.C. (2016). Tutories de competència intercultural per a la mobilitat internacional (Alemany). Presentació pòster, juliol de 2016, IX Congrés Internacional de Docència Universitària i Innovació (CIDUI). *Impacte de la innovació en la docència i l'aprenentatge*. Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.

Panadés, M. (2020). *Making Intercultural Competence Meaningful in the Classroom and in International Mobility Programmes*.