Jacqueline Th.M. Müller, Lcda.
(CHN, Leeuwarden)

La enseñanza del español en un contexto multicultural

El instituto de educación superior "Christelijke Hogeschool Noord-Nederland", situada en el norte de Holanda ofrece entre otros diferentes programas de administración empresarial (hostelería, turismo, la venta al por mayor, recursos humanos) a nivel de Bachillerato Universitario. Fue uno de los primeros institutos en Holanda donde se organiza la enseñanza según y conforme el modelo de *"Problem Based Learning"*. Se puede definirlo como un modelo de enseñanza que cabe dentro del pensamiento occidental siendo así que se basa en la relatividad de las cosas. Se reconocen las diferentes perspectivas sobre los diferentes aspectos de la vida y también se acepta la existencia de múltiples doctrinas y métodos. Como tal corresponde a la teoría cultural del *pluralismo*. Es éste una teoría normativa la cual se considera apta para la enseñanza en una sociedad plural y multicultural donde hay interacción entre las (sub)culturas que se valoran mutuamente.

Problem Based Learning (PBL)

Así pues, "Problem Based Learning" se facilita en forma de grupos de discusión en los cuales los estudiantes (12) se dedican a resolver problemas relacionados al ámbito de la hostelería internacional - los cuales han sido esbozados en los libros de módulo (período de 6 semanas) - mediante la discusión y el debate. Por semana hay dos sesiones presididas por un estudiante. Otro tiene la tarea de hacer apuntes y compilar la la convocatoria para la sesión siguiente. Es esencial la interacción entre los estudiantes como representantes de diferentes (sub)culturas. Cada uno puede participar en el debate y dar una contribución a base de sus propios conocimientos y experiencias todos adquiridos en la vida. El rol del docente ha sido cambiado por el de 'tutor'. Es su tarea de observar el proceso de comunicación y la dinámica del grupo y dar ayuda en caso de los

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jacqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

estudiantes lo requieran. Al final de cada sesión dará una valoración de toda la sesión.

La internacionalización del programa de IHM

De acuerdo con esta filosofía en 1996 la escuela superior de hostelería de la CHN estableció un programa de estudios para estudiantes internacionales y de estudiantes nacionales domésticos y descendientes de emigrantes de Marruecos y Turquia los cuales llegaron a Holanda en los años '60, '70 y '80. Hoy día el número de estos dos grupos ha superado los 300 estudiantes, el 19% del total de 1600 estudiantes matriculados en el programa de gestión hotelera. A más de Holanda vienen de 60 países diferentes. Con la implementación del currículo nuevo en 2000, ya no forman un grupo aparte A partir del segundo curso todo el programa se imparte en inglés. Para el año académico de 2004-2005 se tiene previsto la admisión de unos 500 estudiantes internacionales. La repartición de los estudiantes será: un 30% de países asiáticos, un 25% de Europa, un 25% del Medio-Oriente y de la África, un 20% de Las Américas. Con la propuesta introducción del sistema anglosajono en la educación superior de Holanda (i.e. ofrecer programas de Bachelor y Master), las previsiones son que dentro de 5 años ya no se impartirá ningún programa de estudios en holandés. Será el inglés la *'lingua franca'* de todos los estudiantes y del profesorado y otro personal en la CHN.

Con referencia a los desarrollos susodichos no cabe duda de que en el currículo nuevo la orientación internacional en cuanto al contenido del programa y la preparación de los estudiantes para una vida profesional ocupan un lugar central. Los bachilleres se emplearán en empresas hoteleras por todas partes del mundo. Por eso deben no sólo tener los conocimientos requeridos de la administración hotelera, sino también disponer de competencias profesionales ni mucho menos de una actitud capaz de respetar las diferencias culturales. Es por eso que el nuevo programa de estudios se caracteriza por las actividades siguientes:

1. La educación en competencias profesionales basadas en la práctica y que son reconocidas internacionalmente;

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jacqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

2. Oferta de materias con perspectivas internacionales;
3. Participación en programas de intercambio con universidades extranjeras en Europa, Asia, África y América;
4. Oferta de trabajos prácticos en el extranjero;
5. La enseñanza de idiomas extranjeros con inclusión del entrenamiento en la adquisición de competencias interculturales;
6. Organización de diferentes eventos sociales: el Día Internacional, foros de debate entre estudiantes, excursiones a bodegas y hoteles en Francia, Alemania y España (en el futuro).

La enseñanza de idiomas extranjeros

En el instituto de la Escuela de Hostelería el programa del español fue el primer programa de idiomas (a partir de 1996) ofrecido a los estudiantes internacionales. Hoy día se ofrecen también programas de inglés, francés, alemán y holandés como lengua extranjera (NT2). Actualmente estudian unos 70 estudiantes el español. Por regla general se enseñan 2 horas de clase por semana a dos niveles: elemental y avanzado en el primer, segundo y tercer curso. En el cuarto curso los estudiantes se dedican a hacer trabajos prácticos en una compañía hotelera. A los estudiantes del nivel avanzado se ofrece un programa de idiomas que está integrado temáticamente en el programa principal organizado en módulos. Esto quiere decir que entre otras, organizan una cata de vinos españoles, argentinos y chilenos en combinación con la presentación de un menú de tres platos, reciben a huéspedes en el hotel del instituto, y demuestran las habitaciones a los huéspedes, actúan en reuniones de trabajo, preparan una conferencia en el *Management Training Centre*, dan presentaciones en español sobre las tendencias en el turismo y la industria hotelera, escriben un informe sobre las diferencias culturales en los países hispanohablantes donde van a pasar sus trabajos prácticos.

Con la llegada de los estudiantes extranjeros (e incluso los participantes de intercambio) hubo lógicamente unos cambios en comparación con los programas de idiomas ofrecido a estudiantes

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

holandeses anteriormente. En la tabla siguiente se presenta un resumen de los mismos:

Enseñanza de idiomas a estudiantes holandeses (HHO)	*Enseñanza de idiomas a estudiantes internacionales (IHM)*
▪ grupos homogéneos ▪ contexto y comunicación: monocultural ▪ estudios anteriores se limitan a tres ▪ lengua materna es el holandés ▪ holandés es el idioma de instrucción ▪ edad de los estudiantes: 18-22 ▪ limitada variedad de actitudes y estilos de aprendizaje	▪ grupos heterogéneos ▪ contexto: multicultural ▪ comunicación: intercultural ▪ gran variedad de estudios anteriores ▪ gran diversidad de lenguas maternas ▪ inglés es el idioma de instrucción ▪ edad de los estudiantes: 18-30 ▪ gran variedad de actitudes y estilos de aprendizaje son múltiples

Tabla 1: cambio de las condiciones de enseñanza de idiomas como consecuencia de la internacionalización

El cambio del público estudiantil en los últimos años también ha hecho necesaria una adaptación del profesorado en diferentes aspectos: dedicarse a los estudios de los diferentes sistemas de educación, diferencias culturales, la comunicación intercultural, el desarrollo de estilos diferentes de enseñar, orientación laboral en hoteles, reuniones con colegas....etc. Con todo el estudiante aún más que antes ha venido ser el nuevo foco de interés del que enseña. Este, por su parte, ha tenido que transformarse también en psicólogo y sociólogo para entenderle. Se observa un proceso mutual en que ambos, luego de obtener conciencia de las diferencias, proceden a la aceptación y la tolerancia de la diversidad de la comunidad escolar.....y hay mucho que hacer: mantenerse informado de los futuros desarrollos a nivel europeo (European Framework), la construcción de un nuevo Centro de Idiomas en CHN y la

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

introducción de exámenes para la obtención de certificados internacionales.
Ha llegado el momento de hacer balance. Se realizaron dos estudios entre los participantes internacionales del programa de español.

Áreas de investigación
El impacto de la enseñanza de idiomas sobre la cooperación intercultural

Aclaración
¿Cómo se compagina la enseñanza de idiomas con las diferencias culturales entre los estudiantes?
¿Cómo podrá contribuir la enseñanza de idiomas a la competencia intercultural de los estudiantes?

Estudio 1: Comparación de perfiles culturales

Dentro de las ciencias de la Antropología Cultural, cultura es una palabra que tiene muchas definiciones diferentes, las cuales han sido formulados por diferentes autores. Sin discutir cuál es más válida, se sigue aquí utilizando la noción tal como queda escrita por Geert Hofstede[1]:

> *" Cultura es la programación colectiva de la mente, en relación con todas las formas de pensar, sentir y portar, que distingue a los socios de un grupo o categoría de otro."*

Esta definición sugiere la programación de la mente, distingue a los socios de un grupo o categoría de otro. Eso es el hecho que forma la base para la investigación cultural que está presentada aquí. La pregunta clave es si existen diferentes formas de pensar, sentir y portar entre los estudiantes, de qué manera se ponen de manifiesto estas diferencias. A más de esto se trata de ver cómo se puede usar la información de los datos en la comunicación en clase.

Centro Virtual Cervantes

Se puede decir que el tema de diferencias culturales sería bastante inconcreto para ser campo de investigación porque en cierta manera cultura es una expresión vaga, lo que hace difícil medirla en forma concreta. Sin embargo, para comprender e interpretar mejor las diferencias culturales que existen en el mundo, una teoría de culturas nacionales ha sido formulada en la obra de Hofstede. Ha desarrollado un modelo con que es posible describir las culturas nacionales a base de cuatro dimensiones:

1 **La distancia de poder**
2 **Evitar la inseguridad**
3 **Individualismo vs. Colectivismo**
4 **Masculinidad vs Femineidad**

A base de estas dimensiones uno puede comparar, clasificar, explicar y así comprender mejor la forma de una cultura nacional. Los valores adquiridos en las indicadas dimensiones se utilizaron para caracterizar las culturas. Son los resultados de una investigación de las características de 50 países y tres regiones en el mundo. Esta investigación fue realizada en el año 1989 por el autor antes mencionado. En aquel período estaba trabajando en el Instituto para Investigación de Cooperación Intercultural, Holanda. Por su valor cuantitativo se ha eligido la teoría como línea directriz en la investigación de las culturas de donde proceden los estudiantes.

Se debe tomar en cuenta de que la teoría usada se enfoca en la investigación a base de *tendencias nacionales* en referencias con culturas. Así la comparación no es aplicable a individuos sino a las culturas nacionales. La investigación de culturas nacionales siempre tendrá un caracter subjetivo por el simple hecho de que cada quien tiene su inevitable programación cultural en la mente. Por eso hace falta minimizar esta influencia por examinar y reinterpretar los resultados.

A continuación se da una descripción de las diferentes dimensiones:

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

Distancia de poder

Esta dimensión refiere a la desigualdad social y la relación con autoridad dentro de una cultura. El nivel de Distancia de Poder (DP) de cierta sociedad, depende de la manera según y conforme la gente de la sociedad maneja el hecho de que los hombres son desiguales. Marcadores en el orden de Distancia de Poder (DP), dan información sobre las relaciones de dependencia en un país. En países con poca DP hay una dependencia limitada entre jefe y empleado/a. La distancia emocional es relativamente pequeña, los empleados se dirigen a sus jefes de una manera directa y les pueden contradecir. En países con gran DP hay una dependencia considerable entre empleado/a y el jefe. La distancia emocional es grande, el empleado no está en condiciones de dirigirse directamente al superior. La DP es la medida según la cual los socios menos poderosos de instituciones y organizaciones en cierto país, esperan y aceptan que el poder está distribuido desigualmente. Las instituciones en este caso, son los elementos básicos de la sociedad como la familia, la escuela, la comunidad. Las organizaciones son los lugares donde trabaja la gente.

Individualismo vs Colectivismo

Esta dimensión trata de la relación entre el individual y el grupo dentro de una cultura nacional. Esto es la medida en la cual la sociedad prefiere el interés del grupo al del individual. La mayoría de las sociedades parecen preferir el interés del grupo. Estas sociedades se llaman colectivas. En la mayoría de las sociedades colectivas la familia es un grupo de gente viviendo intensivamente juntos. Son familias extensas. En la sociedad individual, caracterizada por su preferencia del interés individual al del grupo, la forma de la familia es menos extensa y se llama familia nuclear. La estructura de este tipo de familia consiste de los socios de la familia directa: los padres y los hijos. Otros relativos viven en otros lugares y se visitan de vez en cuando. La meta de la educación en las sociedades individuales es educar al individuo a pensar y actuar por cuenta propia. Ni en lo pragmático ni en lo psicológico el individuo está dispuesto a depender de un grupo.

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

Individualismo indica la sociedad en la cual los lazos entre individuos están sueltos: todos están dispuestos a cuidar de sí mismos y las personas de sus familias directas. Mientras tanto el colectivismo se aplica a la sociedad en la cual los individuos desde su nacimiento están integrados en grupos fuertes y colectivos.

Evitar la inseguridad

Esta dimensión discute las maneras de tratar de la inseguridad en relación con el control de agresión y la expresión de emociones. Buscar formas para manejar inseguridad es parte de la vida de cada socio de cada sociedad. Como ser humano, todos tenemos que dar la cara al hecho de que nosotros no sabemos lo que acontecerá en el futuro: La inseguridad extrema crea una ansia inevitable. Cada sociedad humana ha desarrollado sus maneras de aliviar esta ansia: la tecnología, la ley y la religión.

La tecnología desde la más primitiva hasta la más avanzada, ayuda a evitar inseguridades causadas por la naturaleza. Las leyes y la prueba de las reglas impiden inseguridades en la conducta de otras personas. La religión es un camino para llevarse bien con las fuerzas trascendentales que están dispuestas a controlar el porvenir personal del individuo. La religión ayuda en la aceptación de las inseguridades de que uno no se puede defender, y unas de las religiones ofrecen la seguridad última de una vida después de la muerte.

Las dimensiones culturales de Holanda e implicaciones para la educación

A base de la investigación hecha por Geert Hofstede se pueden indicar las diferentes dimensiones culturales de los Países Bajos. Forman éstas parte del entorno de enseñanza de los estudiantes de la investigación. Resulta que los Países Bajos representan un valor del índice muy bajo (38) en cuanto a la D*istancia de Poder*. En lo que es la educación los profesores esperan que los estudiantes tomen la iniciativa . Por su parte los estudiantes tratan a los profesores por igual. Con respecto a la segunda dimensión E*vitar la inseguridad* (53) también se representa una influencia moderada. Los estudiantes

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

están acostumbrados a situaciones en la clase con un fin abierto. Se inclina hacia las discusiones.
En cuanto al *Individualismo vs Colectivismo* queda claro que la sociedad holandesa (80) es una sociedad bastante individualista: el objetivo de la educación es aprender como aprender, los diplomas promuevan el valor económico y/o el autorespecto del estudiante. La gerencia es dirección de individuos. Y todos están acostumbrados de tener sus propias opiniones. Con respecto a la dimensión *Masculinidad vs Femineidad* (14) queda claro que Holanda es más bien una sociedad femenina en la cual el estudiante mediano es la norma, tanto los muchachos como las muchachas estudian las mismas materias.

Muestreo: comparación de los perfiles culturales de los estudiantes

El pasado mes de febrero se realizó la investigación en los diferentes perfiles culturales por medio de un cuestionario (véase: apéndice 1). En total lo rellenaron unos 45 estudiantes, de todos los cursos. De ellos 28 estudiantes e.d. el 66% tienen la nacionalidad holandesa. De éstos 28, 3 estudiantes son de las Antillas holandesas y 1 estudiante es de Aruba. Los otros 17 tienen unas 12 nacionalidades (Africa del Sur -1, Alemania- 2, Bélgica-1, Bulgaria-1, Camerún-1, Corea del Sur-2, Estados Unidos-2, Francia-1, Indonesia-1, Libanon-2, Marruecos,-2 Trinidad-1). Por al pequeño número de los estudiantes perteneciendo a una 'cultura nacional' no se puede dar un determinado significado a los datos estadísticos. Como ya queda mencionado anteriormente habrá que tener la disposición de una gran colección de cuestionarios completados para poder indicar las diferentes tendencias culturales. A más de esto convendría que se volviera a completar el cuestionario regularmente, o sea una vez al año académico. Así que a lo largo del currículo uno podrá averiguarse de algunos cambios en la actitud y pensamiento de los estudiantes. En especial sería interesante saber cómo se ajustan los estudiantes al nuevo sistema de educación y entorno holandés cultural en que aprenden el español a la vez que se trata de ver en qué medida se puede notar ya la manifestación de una cultura nueva siendo la 'cultura internacional'.

Centro Virtual Cervantes

Valoración educativa de la conciencia intercultural

A pesar de las restricciones por cierto ha resultado constructiva la completación en clase del cuestionario por los estudiantes y la discusión posterior. Unos se dieron cuenta del hecho de que no estaban conscientes de sus inclinaciones. En la mayoría de las veces notaron algunas diferencias en comparación con los índices de valor de su nación. Las estudiantes de las Antillas y Aruba indicaron tener un valor muy alto en la dimensión de masculinidad vs. femineidad (45, 60, 55, 55) y muy bajo en cuanto al individualismo vs. colectivismo (35, 50, 55, 45) con lo cual difieren bastante de los índices de valor al respecto de los Países Bajos (14, 80).

Estudio 2 : Análisis de necesidades

El pasado mes de mes se realizó otra encuesta entre los estudiantes de español en el ramo de unos estudios de viabilidad para el futuro centro de idiomas. Como consecuencia de la internacionalización del instituto la junta directiva de la CHN en 2001 tomó la decisión de invertir dinero en el establecimiento de un centro de idiomas, como una nueva facilidad de estudios tanto para los estudiantes como para el profesorado y personal de soporte. El plan es abrir el centro en los nuevos edificios cuya construcción está planificada para el año 2002-2003, así que podrá abrirse el centro a principios del año académico de 2003-2004. Actualmente un grupo de 6 colegas (docentes de idiomas, bibliotecaria, un informático) está realizando unos estudios de viabilidad. Se trata de ver qué servicios tendrán que ser ofrecidos a los futuros usuarios y cómo podrían ser organizados. Uno de los instrumentos que se emplean es hacer un análisis de las necesidades a base de unos 550 a 600 cuestionarios rellenados tanto por profesores y otros empleados del instituto como por estudiantes. En cuanto al programa de español ya se hizo una encuesta piloto entre 66 estudiantes (véase: apéndice 2). A continuación se presentan algunos datos de la encuesta.

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

Perfil de los estudiantes de español
De estos estudiantes 65 tienen entre 18 y 26 años, uno es mayor. 46 estudiantes son de sexo femenino y 20 son de sexo masculino. En los que son los niveles estimados por ellos, 6 estudiantes (el 9%) son principiantes, 30 (46%) tienen el nivel elemental, 28 (42%) nivel intermedio y 2 (3%) el nivel avanzado.

Motivación para el programa de español
En cuanto a los motivos que tienen para estudiar el español la mayoría de los estudiantes, 39 (59%) indica que el español es parte del programa de estudios (Estudios Superiores de Hostelería Internacional - IHM), 38 estudiantes , o sea el 58% deja saber que estudian el idioma por interés en la lengua y la cultura y 32 estudiantes, el 48% lo estudia porque piensa que los conocimientos de español podrán ofrecer más oportunidades en el futuro trabajo.

Necesidades de los estudiantes

Ranking	Actividades en español	Estudiantes	Porcentaje del total
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Responder a preguntas Socializar Hacer llamadas telefónicas Escribir cartas Participar en reuniones y discusiones Ofrecer una visita guiada en su casa o trabajo Negociar Dar presentaciones Dar entrenamientos / instrucciones Explicar tablas y gráficos Describir procedimientos y regulaciones	56 54 37 37 37 36 28 23 13 9 8	84.8% 81.8% 56.1% 56.1% 56.1% 54.5% 42.4% 34.8% 19.7% 13.6% 12.1%

Comportamiento: horas y momentos de estudiar el español
En cuanto al estudio en forma de auto-aprendizaje la mayoría indica que dedican entre 2 y 5 horas a los estudios de español. Con

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

respecto al futuro centro de idiomas CHNse hace referencia a una cantidad variada de 2 a 6 horas. Gran número, es decir 54 estudiantes, el 81.8% prefiere estudiar entre la semana mientras 11 estudiantes, el 16,7% elige los fines de semana como el momento más adecuado. En cuanto a los momentos durante un día 15 estudiantes, el 22.7% del total prefieren estudiar por la mañana, 21 estudiantes, el 31.8% elige la tarde y 28 estudiantes, o sea el 42.4% estima que se concentra más por la noche.

Multi-linguismo

La mayoría de los estudiantes hablan y estudian más idiomas. Otros idiomas son: el inglés, francés, alemán, chino, italiano, sueco, polaco, africano, surinamés, hindi, latín, griego y papiamento.

Métodos de aprender el español

Ranking	Métodos de aprender el español	Estudiantes	Porcentaje del total
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	Hablar Escuchar Mantener contactos con nativos Leer Repetir Hacer ejercicios gramaticales Participar en clases de grupos pequeños Hacer traducciones Mirar Hacer juegos de roles Cursos pequeños sobre un tópico Aprender las reglas de la gramática Hacer un curso en ordenador Hacer rompecabezas Buscar las reglas de la gramática	59 50 50 45 42 35 28 26 22 15 13 11 10 9 4	89.4% 75.8% 75.8% 68.2% 63.6% 53.0% 42.4% 39.4 % 33.3% 22.7% 19.7% 16.7% 15.2% 13.6% 6.1%

Auto-valoración de las destrezas y prioridad en los estudios

Ranking	Auto-valoración negativa de destrezas	Prioridad en los estudios

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jaqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes

		Est.	Porc. del total		Est.	Porc. del total
1 2 3 4 5 6	Vocabula rio Hablar Gramátic a Escuchar Leer Escribir	27 26 25 21 19 11	50% 53% 48.5% 39.4% 36.4% 16.6%	Hablar Vocabul ario Gramáti ca Escribir Escucha r Leer	52 46 30 27 26 20	78.8% 69.7% 45.4% 30.9% 40.9% 30.3%

Conclusiones preliminares

Al momento de publicar el texto no ha sobrado tiempo para escribir un informe a base del análisis de los datos de la encuesta. Está seguro de que el futuro desarrollo del programa de los español para los estudiantes internacionales de la escuela hotelera en Leeuwarden necesita ser evaluado regularmente. Como ya queda indicado anteriormente, dentro de los próximos años se preve varios cambios en la mezcla de nacionalidades de los estudiantes. Éstos influirán también en los enfoques de la enseñanza. La autora de la ponencia aprecia mucho tener una interacción con los oyentes y espera que la información expuesta haya podido darles algunos puntos de referencia al respecto.

ACTAS COLOQUIO INTERNACIONAL AEPE (2002). Jacqueline MÜLLER. La enseñanza del español en un contexto ...
Centro Virtual Cervantes