

VI. CONCLUSIONES

A partir de la pregunta ¿Cuáles son los elementos indispensables que debe observar una persona que pertenece a la cultura mestiza para alcanzar un diálogo intercultural de persona a persona con los indígenas? Se obtuvo el objetivo principal de este estudio: Identificar los elementos que permitirán a las personas pertenecientes a la cultura mestiza en México establecer un diálogo intercultural con personas indígenas.

Se realizó una revisión conceptual y un estudio empírico en el estado de Puebla, México que a partir de entrevistas semi-estructuradas y siguiendo el modelo de máximos opuestos, ubicó a doce mestizos e indígenas que tenían contacto frecuente u ocasional con personas de la otra cultura. Se identificaron nueve elementos para el diálogo intercultural a partir de la investigación conceptual, once como resultado de la investigación empírica y cinco en común entre ambas (Tabla 7).

Tabla 7: Elementos indispensables para un diálogo intercultural

	I. Conceptual	I. Empírica	Frecuencia
Conocer el contexto de la otra persona	✓	✓	9
Evitar prejuicios hacia la otra persona	✓	✓	12
Interés genuino por el escuchar a la otra persona	✓	✓	4
Usar un lenguaje sencillo durante el diálogo		✓	2
Ver al interlocutor como persona		✓	3
Dar confianza y tener disposición al diálogo	✓	✓	2
Convivencia como promotora del diálogo	✓	✓	3
Escuchar, ver y aprender a lo largo del diálogo		✓	2
Diferencia de valores culturales de personas en diálogo		✓	5
Comunicación haciendo uso del lenguaje materno		✓	7
Apariencia física de las personas en diálogo		✓	3
Correcta interpretación del mensaje	✓		-
Libertad comunicativa	✓		-
Totalidad del conocimiento	✓		-

Comprensión cultural	✓		-
----------------------	---	--	---

La importancia de cada elemento ha sido reafirmada a partir de la interconectividad que se encontró al momento del análisis. En la Tabla 7 también se menciona la frecuencia con que estos elementos fueron mencionados o identificados en las distintas entrevistas, lo que da fortaleza al número de entrevistas a partir de las cuales se consideró se había alcanzado el punto de saturación.

Con base en el alcance del estudio no es posible confirmar que estos son los elementos únicos o absolutos, e incluso es factible que en un estudio posterior se encuentre que algunos forman parte de una categoría más general, pero partiendo de la comparación entre los elementos obtenidos de la síntesis conceptual y aquellos identificados en la investigación empírica, se puede asegurar su influencia significativa en las conversaciones entre mestizos e indígenas en México.

El análisis conceptual inicial acerca de los distintos tipos de diálogo y sus perspectivas, permitió identificar la falta de conocimiento detallado respecto a los aspectos que necesita observar una persona en comunicación con otra, cuando esta pertenece a una cultura distinta. Existen distintos estudios respecto al diálogo en general, pero estos no contemplan las particularidades alrededor de un encuentro de personas con identidades tan distintas o aspectos que influyen directamente el encuentro, tales como la apariencia física o la lengua. Así mismo, los otros enfoques del diálogo intercultural, de saberes, interreligioso y entre culturas, consideran aspectos que no son traducibles a una conversación entre personas, ya que se centran en filosofías con espectro más amplio.

En esta reflexión se describe la forma en que los elementos encontrados en la presente investigación se asocian a los distintos momentos de un diálogo intercultural entre personas: previo al diálogo, a lo largo del diálogo, al escuchar el mensaje y al comunicar el mensaje. Esta secuencia de momentos permite observar desde otro ángulo los elementos relacionados al diálogo y vincularlos a ciertos estados que hacen sentido conforme se lleva a cabo la conversación.

Es esencial recalcar que al menos una de las personas debe estar interesada en alcanzar un diálogo intercultural, ya que si ninguna de las partes observa estos elementos, difícilmente se conseguirá la interculturalidad en esa interacción. No hay que olvidar que incluso antes de cruzar una palabra, el proceso de comunicación multicultural ya inició.

Debido a los distintos aspectos que influyen estas conversaciones, es recomendable *conocer algo acerca de la persona y su cultura*. Cuál es su nombre, cultura de procedencia, cuál es la frecuencia con que tiene conversaciones con personas de otra cultura, cuál ha sido su experiencia en estos encuentros, qué temas son difíciles de conversar en su presencia, etc.

Sin duda, la mejor forma de conocer acerca del contexto de la persona, es a través de la *convivencia previa al diálogo*. Tanto en la investigación teórica como en la empírica se menciona como una de las principales técnicas de promover el diálogo intercultural. Conversar con alguien con quien se ha convivido anteriormente reduce ciertos aspectos presentes al momento del diálogo como los prejuicios, ver a la persona como reflejo de un estereotipo, la diferencia de valores culturales o los problemas de comunicación causados por el posible uso de un lenguaje alterno al usual.

Otro elemento que se presenta previo al intercambio de la primera palabra en un diálogo intercultural es el *aspecto físico de los participantes*, la altura, el color de piel o del cabello, la forma de vestir, la forma de caminar, las posturas y todo aquello que percibimos al ver a la persona generan un mensaje importante. Una de las razones de su impacto es que varía de persona en persona y no queda en control de uno. La vestimenta e incluso la postura están “en control” de la persona pero los rasgos étnicos no, e incluso aunque la persona tenga una inmersión completa en la cultura de su interlocutor, si este ha tenido poco contacto con la cultura ajena, su primera reacción será recurrir a los estereotipos.

Una vez que inicia el diálogo, hay diversos elementos que se pueden poner en práctica y que pueden ayudar a promover el diálogo intercultural. El primero y más importante es *evitar las generalizaciones, los estereotipos y los juicios previos* al momento de la conversación. Nada puede dañar tanto una conversación como los prejuicios. Estos afectan de igual forma a mestizos e indígenas y se centran en aspectos de la conducta de las personas o elementos particulares de la cultura y que suelen ser extendidos a las personas en diálogo.

Un elemento que genera muchos prejuicios es la *diferencia en los valores culturales entre ambas culturas*. Existen aspectos fundamentales que generan confusión debido a los distintos valores y visiones. La identidad comunitaria del indígena en comparación con la identidad individualista del mestizo, las conversaciones más directas y profundas del indígena con las conversaciones rebuscadas del mestizo, la resolución de conflictos apoyada por la comunidad en los indígenas y el beneficio personal en los mestizos, son algunos de los aspectos.

Una vez considerado el tema de valores y prejuicios, el siguiente paso es *ver al interlocutor como persona*. Considerar sus capacidades y sus perspectivas ajenas a cualquier aspecto cultural. No asumir que debido a su identidad tendrá cierta forma de pensar o de actuar, no reducirlo a un estereotipo. Así mismo, se debe de considerar la misma visión para uno. Conversar con la otra persona de manera simétrica, no dar concesiones ni asumir posturas.

Otro de los elementos primordiales al momento del diálogo intercultural es *dar confianza a la otra persona y tener una completa disposición al diálogo*. La confianza se comunica con el lenguaje utilizado, la forma de interactuar, el tono de voz, los ademanes usados y todo aquello que puede ser percibido por la otra persona. La disposición es la intención de dialogar mezclada con el interés por interactuar con el otro. Es un elemento requerido para la existencia de un diálogo, no importa la naturaleza de este, sobre todo cuando sucede por primera vez.

Tener la consideración de corroborar si la otra persona está participando del diálogo haciendo *uso de su lenguaje materno*, ya sea de manera directa o poniendo atención a las señales al momento de la conversación, es otro elemento que influye considerablemente en el diálogo. Conocer si se hace uso del lenguaje principal o no, abre la posibilidad de poner mayor énfasis en el vocabulario que se usa, así como la entonación y volumen.

Es por ello que *usar un lenguaje sencillo al momento del diálogo*, independientemente de conocer el lenguaje primario del interlocutor, es otro elemento indispensable para el diálogo intercultural. No solo permite una mejor comunicación cuando la otra persona no usa su lenguaje principal, sino que reduce las barreras de entrada al evitar palabras rebuscadas. Incluso cuando no exista inconveniente por el uso de estas, un lenguaje complicado puede detonar juicios previos en la otra persona.

Al momento de escuchar al interlocutor, existen dos aspectos esenciales, *tener un interés genuino por lo conversado* y saber escuchar y aprender del otro. El interés genuino debe de ir implícito en el aspecto intercultural de la interacción. Es esa intencionalidad que demuestra la voluntad de participar en el diálogo de manera activa. Promueve mayor colaboración de ambas partes para lograr un diálogo más simétrico. Este elemento está relacionado a casi todos los elementos debido a que habilita muchos de ellos.

Similarmente, *saber escuchar y aprender del otro* representa un aspecto fundamental del diálogo. Observar este elemento implica comprender la idea que el otro está comunicando, no intervenir en el momento que transmite su idea y tener apertura al mensaje que se comparte. En las entrevistas se señala en más de una ocasión la necesidad de que el mestizo sepa escuchar y aprender del indígena ya que generalmente busca comunicar su idea sin que considere aprender del otro.

Uno de los hallazgos más interesantes en la investigación empírica fue la reafirmación de una parte significativa de los elementos identificados originalmente en la investigación teórica y por otro lado, los elementos que surgieron a partir de las entrevistas fueron

respaldados por autores asociados al diálogo intercultural. Esta cohesión de conceptos es otra forma de demostrar consistencia en los resultados.

Otro aspecto relevante fue haber identificado en el análisis las categorías de elementos en control y fuera de él en el diálogo intercultural. Estas categorizaciones permiten determinar estrategias distintas para cada una. En el caso de los elementos en control del participante, se debe comprender el efecto que tiene este aspecto al momento del diálogo, aunque lo más importante es conocer en profundidad la forma de resolverlo y los inconvenientes que se pueden presentar en este proceso.

Respecto a los elementos que están fuera del control del participante, la importancia radica en que no es posible resolverlos a través de acciones, por lo que se debe entender en detalle tanto la forma en que afectan el diálogo como la manera óptima de mitigar su influencia en el diálogo. En la tabla 8 se hace una distribución de los aspectos asociados a cada uno de los elementos con base en las categorías mencionadas.

Tabla 8: Distribución de características de los elementos esenciales para el diálogo intercultural

Elementos esenciales para el Diálogo Intercultural	En control del participante	Fuera de control del participante	Previo al diálogo	A lo largo del diálogo	Al escuchar el mensaje	Al comunicar el mensaje
Conocer el contexto	✓		✓			
Evitar prejuicios	✓			✓		
Interés genuino por el diálogo	✓				✓	
Usar un lenguaje sencillo	✓					✓
Ver al interlocutor como persona	✓			✓		
Dar confianza / tener disposición	✓			✓		
Convivencia previa al diálogo	✓		✓			
Escuchar, ver y aprender	✓				✓	
Diferencia de valores culturales		✓		✓		

Idioma principal en el diálogo		✓		✓		
Apariencia física en las personas		✓	✓			

En cuanto al resultado del análisis, la pregunta de investigación hacía referencia a los elementos desde la perspectiva de la persona mestiza. Los elementos resultantes fueron descritos desde una perspectiva mestiza aunque todos ellos funcionan de la misma forma si los quiere observar una persona indígena participando de un diálogo intercultural, ya sea en un contexto mestizo o en un contexto indígena.

A partir de las distintas categorizaciones que se hicieron, también fue posible identificar aspectos comunes en cuanto al diálogo intercultural entre las personas incluidas en ellas.

Las *personas en contacto frecuente* con interlocutores de la otra cultura en México, ya sea indígenas o mestizos, conocían más acerca de la cultura de la persona con la que conversaban, en comparación con aquellos en contacto ocasional. Esto no solo representa una ventaja en aspectos como el contexto, sino que reduce considerablemente las generalizaciones y los juicios previos al momento de participar en un diálogo. Otro aspecto es su experiencia relacionándose con personas de otras culturas más allá del diálogo intercultural. La información proporcionada sobre esta interacción intercultural enriqueció y dio mayor visibilidad en las áreas de identidad cultural de los participantes en el diálogo.

Las *personas en contacto ocasional*, tanto indígenas como mestizos, tienen muchas concepciones erróneas respecto a sus interlocutores. Debido a la poca interacción, hay un conocimiento limitado respecto a la cultura y existen muchos prejuicios, desde ambas partes. Hay mucho desconocimiento de la otra persona. Adicionalmente, la mayoría compartió experiencias previas contrastantes, que varían desde diálogos unilaterales hasta interculturales en primeros contactos.

Al enfocarse en la otra característica, los aspectos en común más relevantes de las *personas mestizas* entrevistadas, sin importar la frecuencia de contacto con su

interlocutor, es que consideran que no hay una diferencia significativa con el indígena al momento del diálogo multicultural. Unos no ven la diferencia y otros consideran que hacer una diferencia evita alcanzar el diálogo intercultural. Igualmente, los mestizos consideran que es necesario conocer más acerca del indígena en busca de la interculturalidad. Existen pocos canales de interacción que permitan saber de la cultura indígena y que permitan sensibilizar a la población.

En los *indígenas* entrevistados se identificaron dos elementos de forma clara y consistente. Uno es la necesidad de que exista mayor acercamiento con el mestizo. En el caso de los ocasionales se conoce muy poco acerca del mestizo y las personas en contacto frecuente identifican la lejanía que existe entre ambas poblaciones, así como la necesidad de construir caminos de comunicación. El otro aspecto es la necesidad que el mestizo tenga la disposición para escuchar. Ya sea por orgullo, falta de apertura o atención, son distintos los aspectos presentados en donde se argumenta que para la existencia de un diálogo debe de haber una apertura a nuevas perspectivas desde ambas partes.

Al centrarse en los cuatro segmentos identificados para las entrevistas, la característica que más resalta en los *mestizos en contacto frecuente con indígenas* en México es que todos consideran que la diferencia entre mestizos e indígenas al momento del diálogo es esencialmente un tema de percepción. Que entre más se promueve esta diferencia, más crecerá esta brecha en donde no debiera existir diferencia a un diálogo entre personas de la misma cultura.

Los *mestizos en contacto ocasional con indígenas* coinciden en la voluntad de ayudar al indígena de distintas formas, aunque no hay un deseo de hacer un esfuerzo adicional para que esto suceda. Están de acuerdo en que como mexicanos, es un deber moral del mestizo apoyarlos, pero no lo han hecho por la lejanía o la dificultad de hacerlo. Existe una consciencia de ayudarlos a progresar, aunque no tengan planes para ello.

Los *indígenas en contacto frecuente con mestizos* en México consideran que uno de los aspectos más importantes es que el mestizo respete las diferencias que existen entre ambas culturas. No se considera que esto sea de manera intencionada, pero en algunos segmentos de las personas de esta cultura, existe un analfabetismo cultural hacia las diferencias y necesidades de las personas distintas a ellos.

A su vez, los *indígenas en contacto ocasional con mestizos* están de acuerdo en que los mestizos deben de conocer la cultura indígena antes de buscar un diálogo. Todos tuvieron experiencias poco placenteras con mestizos, cuya razón principal fue la falta de conocimiento de su cultura. Coinciden que es fundamental que exista esa comunicación, pero el mestizo debe de aprender sobre la vida del indígena para facilitar el diálogo.

Identificar los elementos indispensables para un diálogo intercultural y llevarlos a la práctica no significa que las diferencias históricas que existen entre ambas culturas serán resueltas, pero sí representa un paso importante en la disminución de la brecha que ha existido por generaciones en la relación entre la cultura mestiza e indígena en México.

6.1. Reflexiones Finales

Esta investigación es el resultado de casi cinco años de trabajo y representa una de las experiencias más gratificantes que he experimentado. La pasión con que dio inició el estudio, en vez de disminuir con el tiempo a partir de las complejidades que todo proyecto de esta envergadura presenta, fue incrementando gracias a la continua afirmación de su impacto y relevancia.

En lo personal, este proyecto representó un aprendizaje incesante. La línea de investigación se definió al intentar sensibilizar de alguna forma a la población mestiza en México respecto a la perspectiva generalizada que existe hacia la población indígena. Considero que la mejor forma de reducir la brecha entre ambas culturas es entrando en contacto, compartiendo experiencias, interactuando. Y la manera más sencilla para lograrlo es entablando una conversación. No una conversación de carácter comercial, ni un diálogo en donde exista un interés de por medio. Un diálogo de carácter simétrico que busque alcanzar una relación intercultural.

Mi perspectiva original de interculturalidad, sin yo tener conciencia de ello, distaba mucho de lo que en realidad implica. Mi visión acerca de las personas indígenas, sus necesidades, sus costumbres, sus gustos, etc. no era muy distinta a la del resto de la población. Esto no es una crítica respecto a cómo ven las personas mestizas a la población indígena, ya que es resultado de la falta de interacción, e ignorancia hasta cierto punto, que existe al respecto. A estar acostumbrados a relaciones monoculturales en un territorio intercultural por siglos.

Desde la perspectiva mestiza, no existe mayor sensibilidad debido a que no hay razones que promuevan esta relación. No hay una motivación a dialogar con personas de otra cultura. Si llegan a suceder, son incidentales, primordialmente en el contexto de una práctica comercial. La noción de impactar su vida contribuyendo en la mejora de las condiciones educativas en comunidades indígenas, de ayudarlos a tener mejores oportunidades de desarrollo o de encontrar un vehículo para que entren a la modernidad,

es una forma inmejorable de ayudarlos desde la perspectiva mestiza, pero está muy alejado de lo que los indígenas realmente necesitan.

¿En qué momento aprendemos los mestizos acerca de las necesidades de las personas indígenas? ¿Cuándo cruzamos palabra con una persona indígena sin que haya un interés de por medio? ¿Qué nos motiva a establecer conversaciones o relaciones horizontales?

Y mi perspectiva de intentar ayudarlos no podía estar más errada, cuando en cada interacción genuina que he tenido con indígenas a lo largo de estos años, no he hecho más que aprender. Hay tanto que conocer de personas de otras culturas, de su perspectiva de la vida, de la naturaleza, de las relaciones con otras personas, de las relaciones con uno mismo. Este contraste cultural permite poner en perspectiva todos los puntos de vista de la cultura propia e incluso poner en duda aquellos conceptos que se creían inalterables y que con solo verlos desde otro enfoque, es posible identificar fallos y fortalezas.

Este aprendizaje es personal y es difícil de alcanzar hasta que no se experimenta. La teoría sensibiliza y da perspectiva al respecto, pero no representa la experiencia completa. Falta ese momento de comprensión absoluta. Es por ello que llevar a cabo una investigación que promueva el diálogo entre mestizos e indígenas con miras a que suceda en un plano simétrico, es muy relevante. Para que al llevar a la práctica sus resultados, se viva una experiencia completamente distinta y adicionalmente promueva una relación más equitativa entre las personas que compartimos y cohabitamos este territorio.