



El arte de la conversación intergeneracional e intercultural

Autoras de la guía:

Palmar Alvarez-Blanco y Lindsay Szper

I. ¿Qué es el proyecto Memorias Compartidas? ¿Cuál es su vínculo con Academic Civic Engagement?

Bienvenidas al curso titulado "España Hoy". Esta guía se ha escrito pensando en la dimensión Academic Civic Engagement de este curso pero puede ser utilizada en cualquier curso donde haya un componente de este tipo.

Uno de los objetivos de este curso es completar nuestros conocimientos históricos a través de conversaciones con ciudadanas españolas.

A lo largo de 10 semanas vamos a conversar con personas procedentes de otras realidades y de las que nos diferencia una biografía y una historia no compartida. En estas conversaciones vas a recibir una guía que sirva de marco para cada tema,

- Duración:
5 Conversaciones de una hora.
- Cuándo:
5 viernes en zoom durante la hora de clase **12:00-1:00 (Hora Minnesota (19:00-20:00 pm hora Santander))**.
- Formato:
Conectamos al zoom 5 minutos antes de la clase para que Palmar pueda asignar el break-out room. Cada semana entrevistaremos en parejas a alguien diferente.
- Quiénes:
Nuestras interlocutoras son estudiantes de la universidad de Carleton College en Minnesota y de UNATE (Santander, Cantabria).
- Propósito:
Este ejercicio de diálogo compartido nos ayudará a conocer la realidad histórica en primera persona y, al mismo tiempo, nos permitirá contrastar la información que vamos leyendo o viendo en documentales con la memoria de aquellas personas que vivieron y fueron testigo directo de muchos de los acontecimientos que estudiaremos.

Las personas de UNATE tendrán la oportunidad de seguir los materiales de nuestra clase y participar en algunas sesiones compartidas con invitadas al curso. Todas las participantes irán completando sus descubrimientos históricos en un intercambio de recuerdos e informaciones. Además, este viaje compartido será un momento de encuentro intergeneracional e intercultural.

2. Las autoras de esta guía.

Lindsay Szper (Graduada de Carleton y biógrafa)

Me llamo Lindsay y en el 2015 me gradué de Carleton College donde trabaja Palmar y donde estudian muchas de las personas participantes de este proyecto. Desde entonces vivo en NYC y he trabajado en varios lugares donde el intercambio intergeneracional e intercultural tienen un lugar predominante, por ejemplo, trabajé en un centro comunitario de resolución de conflictos y en hospitales como intérprete.

Siempre me ha gustado escribir y desde hace tres años trabajo como “freelance” escribiendo biografías legales para un abogado de accidentes que se especializa en lesiones cerebrales.

Cuando llega el caso de alguien al bufete de abogados para el que trabajo, muchas veces su ficha contiene miles de páginas de récords médicos y testimonios extrajudiciales. Pero la ley y la medicina tienden a ser frías y miopes. A las personas que representamos los doctores las ven como pacientes y los abogados las ven como demandantes. En mi capacidad de biógrafa, soy una suerte de “prótesis humana”. Mi objetivo es entender al cliente como persona y aprender su historia para luego transmitirla a los abogados que la representan y a los médicos que la evalúan en conexión con cada caso.

En mi trabajo entrevisto a las personas que son clientes del bufete y a las personas que las aman y las cuidan. Grabo las conversaciones y con ese material escribo biografías que describen la vida y la forma de ser de las personas clientes antes y después de los accidentes que causaron sus lesiones. La meta de la biografía es poner en palabras todo lo que la persona pierde tras el accidente.

En esta guía he ido volcando muchas de las técnicas que he ido aprendiendo en mi trabajo como biógrafa y entrevistadora. Espero que les sirva.

Palmar Álvarez-Blanco (Profesora de Carleton College)

Soy profesora en la universidad de Carleton College en el estado de Minnesota. Siempre me ha fascinado estudiar la construcción de las historias oficiales contrastando los acontecimientos con historias personales. Supongo que esto es así porque desde muy pequeña he vivido la Historia “no oficial” de España como un enorme tabú del que se hablaba muy poco y siempre en voz baja.

Todo lo que vamos a leer en esta guía es una combinación de lo que a Lindsay y a mí nos ha enseñado la práctica de la etnografía aplicada a la reconstrucción de biografías e historias colectivas. Esta guía es solo una primera palabra. Lindsay y yo les invitamos a que vayan añadiendo notas y comentarios para que otras personas en el futuro se puedan beneficiar de sus experiencias a lo largo de este curso.

PARTE I: Reflexiones para el grupo de UNATE (las personas que serán “entrevistadas”)

Antes de comenzar, muchísimas gracias por su participación. Sin ustedes este proyecto sería imposible. Gracias por compartir su conocimiento y sus experiencias de vida con nosotras, y gracias por confiar-nos sus recuerdos e historias. En las siguientes páginas verán algunas pautas que podría ser beneficioso tener presente durante esta colaboración.

Para pensar antes de la conversación:

- **Preparación para la entrevista:**

A veces es útil prepararse un poco para las entrevistas biográficas. Puede optar por reflexionar y escribir algunas notas sobre eventos o momentos importantes de su vida que piense relevante compartir. También puede revisar fotos, diarios u otros artefactos que puedan servir para ilustrar su memoria. Si se siente cómodo/a puede compartir esos artefactos con las personas que están haciendo de biógrafas, seguro que les gustará verlos.

- **Detalles orales o escritos en el chat:**

A medida que cuente su historia a sus biógrafos, intente pintar un cuadro y dar vida a sus experiencias con sus palabras. Los detalles específicos (nombres de lugares, nombres de personas); detalles sensoriales (colores, sonidos, olores, sentimientos); y los detalles personales, culturales, socio-históricos (canciones que escuchó, tendencias populares, ropa que usó, alimentos que eran o no frecuentes, etc) todo ello puede ayudar a dar vida a sus narraciones. Si quiere compartir fotos o canciones también puede usar el chat para compartir links de internet.

- **Marcadores de tiempo:**

Las fechas, las edades y los puntos de referencia pueden ayudar a quienes les escuchan a ubicar sus recuerdos en el tiempo y contextualizar su experiencia. Si los recuerda será estupendo incluirlos en la narración.

- **Descansos y pausas:**

Solicite libremente pausas y descansos cuando los necesite o desee. Contar tu historia puede ser agotador o difícil por infinidad de razones. Si necesita una pausa o terminar una entrevista antes del tiempo acordado no tenga reparo en comunicárselo a las personas que están escuchando. Del mismo modo, respete el tiempo acordado y trate de acabar a la hora propuesta.

- **Límites:**

No hay ninguna obligación de responder todas las preguntas o de discutir ningún tema propuesto. Siempre está bien que sus entrevistadores sepan que un tema determinado está fuera de sus límites y/o desviar la conversación de temas que son dolorosos, incómodos.

- **Privacidad:**

Tanto las personas que escuchan como las personas entrevistadas se comprometen a guardar confidencialidad sobre lo discutido en su sesión. Las grabaciones de los audios serán destruidas al término de la clase.

Reconocer las diferencias lingüísticas y saber cómo ajustarnos:

La mayor parte de las personas involucradas en este proyecto hablan español como lengua no nativa. Esta realidad implica oportunidades y desafíos. Como hablantes nativos, ustedes tienen la oportunidad de ayudar a otras personas a fortalecer su español.

También es probable que la comunicación en el idioma no dominante de algunos participantes cause confusión y malentendidos ocasionales. Esto es normal.

Aquí hay algunas sugerencias y estrategias para facilitar la comprensión:

- Adapte la comunicación al receptor del mensaje.
 - Hable más despacio de su ritmo normal. De vez en cuando pregunte si se le entiende o si necesitan clarificación.
 - Haga pequeñas pausas entre tus palabras.
 - Trate de ser consciente de cómo pronuncia sus palabras.
 - Use un vocabulario sencillo, pregunte si se entienden todas las expresiones.
 - Defina términos desconocidos, pregunte si se entienden, use el Chat.
 - Repita, reformule o enfatice las ideas claves.
 - Use gestos, expresiones faciales y lenguaje corporal para aclarar su significado.
 - Si utiliza refranes, jerga, regionalismos y vocabulario muy específico, puede ser útil ofrecer definiciones y explicaciones. Cuando se escuche usando una palabra o expresión que crea que puede ser desconocida para la persona oyente, puede aprovechar la oportunidad para hacer una pausa, verificar que se haya entendido y explicar o definir si es necesario.
- Adapte su oído y su comprensión al habla acentuada/no idiomática. Si al principio no entiende una pregunta o un comentario de la persona que le escucha, tome tiempo para procesar su lenguaje. Si aún no entiende, pida amablemente que repitan lo que dijeron. Los hablantes de otros idiomas a menudo transmiten sonidos, estructuras y vocabulario directamente de sus idiomas. A veces, lo que la persona dice es lógico y comprensible pero su oído necesita un poco más de tiempo o de esfuerzo para cruzar la barrera inicial de las diferencias.
- Si en algún momento siente confusión o no entiende recuerde que la persona que le está entrevistando está haciendo un gran esfuerzo por hacerse comprender. Sea paciente. Si siente confusión, verifique que ha entendido. Se alienta a los entrevistadores a que le hagan saber cuándo no lo entienden, pero hacerlo puede ser intimidante, especialmente al principio. Si usted advierte por las expresiones de quienes le escuchan que no se está entendiendo algo, ayúdelos si es necesario.
- Si quiere hacer correcciones y sugerencias ¡adelante! Pero **no** asuma todo el tiempo el papel de corrector/a. Es lógico que cometamos errores cuando estamos estudiando un segundo idioma. A veces, es más importante que la persona gane confianza a ser corregido todo el tiempo.
- Ofrezca correcciones importantes y hágalo con delicadeza. Si una persona que está aprendiendo español accidentalmente junta palabras de una manera que resulta ofensiva o inapropiada, o comunica algo subido de tono que probablemente no quiso decir, tenga la cortesía de hacérselo saber, para que no repita ese error. Este tipo de errores suelen provocar en quien los realiza cierto desasosiego. Cuando esto suceda, ayude a la persona a reírse y siga adelante.
- Si está tratando de comunicar un mensaje complejo o muy específico a su oyente y esta persona parece no entender, intente dividir la información en su mensaje en partes más pequeñas y establezca la comprensión parte por parte. Por ejemplo:

Mensaje complejo y específico:

“Tengo un familiar llamado Peter que técnicamente no está relacionado conmigo. Sus padres, que eran ortodoxos, eran los mejores amigos de mis abuelos. Peter no es ortodoxo, y mis abuelos tampoco lo eran, y los tres estaban de acuerdo en muchas cosas. Se amaban y disfrutaban pasando tiempo juntos, por lo que terminó siendo como un segundo hijo para ellos.”

Mensaje Desglosado:

- Tengo un familiar llamado Peter.
- Peter es como una familia para mí, pero técnicamente no estamos relacionados. ¿Entiendes? / ¿Me sigues? ¿Se entiende?
- Los padres de Peter eran los mejores amigos de mis abuelos.
- Los padres de Peter eran ortodoxos. ¿Entiendes la palabra ortodoxo? Eran judíos ortodoxos. Eso significa que practicaban una versión tradicional de la religión judía.
- Peter no es ortodoxo, no practica la versión tradicional de la religión que practican sus padres, y mis abuelos tampoco eran ortodoxos.
- Peter estuvo de acuerdo en muchas cosas con mis abuelos. ¿Conoces esa expresión, “ver cara a cara”? Significa estar de acuerdo en las cosas. Peter y mis abuelos estuvieron de acuerdo en muchas cosas.
- Se amaban y disfrutaban de pasar tiempo juntos.
- Entonces, técnicamente, Peter no está relacionado conmigo, pero fue como el segundo hijo de mis abuelos y lo considero mi familia.

PARTE 2: Reflexiones para las personas de Carleton a cargo de la entrevista

¡Antes de nada, muchas gracias por participar de este intercambio! En las siguientes páginas hemos recogido algunas ideas que es beneficioso tener presente durante esta colaboración.

Para pensar antes de la conversación:**I. Sobre la realización de entrevistas:**

- Respetar a las interlocutoras de una conversación significa asistir habiéndose preparado para esa conversación. Eso significa pensar bien en las preguntas, buscar datos antes de preguntar, releer mis notas, etc. Ir con preparación a una conversación es un síntoma de respeto a la persona que vamos a entrevistar.
- Escucha y mirada atentas. Preséntate de una manera que te permita estar presente en la conversación. Debes ir a la entrevista con la idea de escuchar con todos tus sentidos. Para demostrar que estás escuchando puedes:
 - Asentir y usar expresiones faciales apropiadas al contexto.
 - “Back-channel” (usar sonidos como “hmm”, “mhm”, “oh”, “aja”).
 - Hacer preguntas de seguimiento.
 - Hacer comentarios relevantes.
 - Hacer referencia a las cosas que su narrador le dijo anteriormente.
 - Agradecer las fotos o recuerdos compartidos.
 - Apagar tu teléfono y cualquier otro programa que tengas abierto en la computadora para no distraerte.
- Se ligero/a con tus preguntas iniciales y muévete a otros temas de confianza a medida que avanza la conversación. Abre la conversación con preguntas fáciles y avanza a temas más personales o controvertidos a medida que se sientan más cómodas todas las personas en la conversación.

- No hay que olvidar que el arte de conversar implica compartir sin tratar de convencer y sin juzgar.
- Es importante no tener miedo a preguntar ni a interrumpir.
- No olvidemos la diferencia entre preguntas abiertas frente a preguntas cerradas. Ambas son útiles, pero provocan diferentes tipos de respuestas. Considera la diferencia entre “¿Estabas asustado?” (pregunta cerrada; pregunta sobre la presencia o no de miedo) y “¿Qué sentías en ese momento?” (pregunta abierta; le pide al narrador que identifique/describa su estado emocional).
- Haz preguntas generales y específicas. Las preguntas amplias (“¿Cómo fue eso para ti?”, “¿Qué pasó después?”, “¿Podrías contarme más sobre X?”) permiten que el narrador dirija la historia. Las preguntas específicas (“¿Cuándo te graduaste de la escuela secundaria?”, “¿Cómo se llamaba tu madre?”, “¿Cómo era la casa de tu infancia?”) enfocan la narración y evocan detalles, que dan textura a escenas y recuerdos. Use sus preguntas para ayudar al narrador a articular una imagen vívida y en capas de sí mismo y de su realidad.
- Recuerda la importancia de la escucha empática: recuerda en tus intervenciones que la persona entrevistada no tiene por qué responder todas tus preguntas si no quiere o no se siente cómodo/a por algún motivo. Además, ten en cuenta cómo tus preguntas afectan a la persona que estás entrevistando. Si crees que esa persona está experimentando incomodidad, angustia o dolor, responde con compasión y tal vez ofrece un descanso o un cambio de tema.
- ¡El silencio es necesario! Algunas personas construyen momentos de silencio entre las preguntas a propósito para dejar que los pensamientos de la persona entrevistada tengan tiempo de formarse. Dese ese tiempo para expresar sus pensamientos de forma completa.
- Toma notas, pero no trates de escribirlo todo, luego podrás revisar la grabación
- Mide el tiempo y los tiempos para poder avanzar en la conversación

2. Un encuentro es una oportunidad para construir una relación humana.

- Una conversación requiere de escucha atenta y de momentos de reflexión. En estos encuentros se pueden producir situaciones donde las personas que se expresan también expresan puntos de vista que podrían ser contrarios a lo que pensamos e incluso resultar ofensivos. Si este fuera el caso es nuestra responsabilidad alertar a la persona que está expresándose de que esto que ha dicho o hecho resulta problemático para ti. La comunicación debe estar siempre fundamentada en el respeto mutuo entre las partes involucradas. Antes de juzgar o de reaccionar negativamente trata de contextualizar lo que tu interlocutora te está relatando.
- Como parte del punto anterior: Es importante ser una persona responsable, comunicativa y flexible. Mantén tu palabra y cumple con lo prometido. Llega a tiempo a tu cita y habiéndote preparado. Envía los recursos que te comprometiste a enviar; comunícate sobre posibles cambios de última hora y retrasos.
- Como somos seres humanos y tenemos días buenos y no tan buenos, comunícale a tu interlocutora cómo estás el día de la conversación. Si estás estresada, cansada, abrumada o feliz, todo esto son condicionantes que pueden afectar a vuestra conversación y es una buena idea alertar a las personas participantes para que sepan que si ese día estás un poco alterada o ausente no se debe a las personas que te acompañan sino a tu estado interior.

3. Trabajo equitativo en parejas. En la medida que les sea posible, adaptación a la realidad que estás viviendo con las demás personas de tu grupo.

- Repartimos el trabajo entre las dos personas para que sea un esfuerzo equitativo.
- Colabora y comparte responsabilidades con la persona que hace de co-entrevistadora. Tanto la preparación de la entrevista como la escritura de las preguntas-guión de la entrevista, todo ello toma *tiempo.* Comunícate con tu pareja antes de la noche antes de la entrevista, **hazlo con tiempo** para poder trabajar con esta persona en el guión. Un mal guión da lugar a una mala entrevista. **Repartid los turnos de preguntas**, hablad de qué partes del proyecto disfruta cada persona y no disfruta; y cómo pueden apoyarse entre las dos personas para que la entrevista sea una experiencia rica en contenidos, pero también humanamente. Trabajen juntas para compartir las responsabilidades de manera justa.
- Establezcan relaciones humanas y expresen su gratitud. Estas conversaciones son una oportunidad para conocer a personas de otro lugar. Expresen libremente su gratitud. A veces es importante reconocer y apreciar (¡en voz alta!) el grado de confianza requerido de la persona entrevistada para compartir la historia de su vida con ustedes. Agradecemos su tiempo, ideas y franqueza. Háganles saber sobre las cosas que su perspectiva les enseña y las formas en que esta experiencia les ayuda.

4. El uso del segundo idioma en la entrevista y nuestros estados de ánimo.

Lindsay y yo sabemos que conversar una hora con una persona nativa hablante puede ser motivo de ansiedad para muchas personas. No se preocupen, nadie está juzgando su español. Tratemos de ir a estas conversaciones para disfrutar del encuentro.

- Está perfecto (y, sinceramente, es inevitable) cometer “errores” de lenguaje y expresar las cosas de manera poco convencional. Sabemos que el perfeccionismo suele ser el mayor obstáculo para mejorar nuestro aprendizaje de un idioma. La comunicación auténtica ocurre espontáneamente, no tengan miedo de expresarse, de hacer preguntas, de buscar palabras o de pedir ayuda. No se preocupen por los tecnicismos, concéntrense en usar el español para conocer a la persona con la que están conversando y disfrutar de ese encuentro.
- Está bien y es normal sentir nervios. Cuando estamos nerviosas a veces nos bloqueamos y nos quedamos sin palabras, no se preocupen si ocurre. De hecho es tan común que estemos nerviosas que existe un concepto para esta situación “ansiedad al hablar”. La ansiedad puede provocar que nos quedemos en blanco y perdamos palabras por completo. Cuando esto ocurra ¡traten de ayudarse y apliquen su sentido del humor! Recuerden, nadie espera la perfección y nadie está juzgando.
- Puede ser útil ponerle palabras al nerviosismo y hacer pausas. Si comienzan a sentir que el corazón late rápido o que la cara enrojece, o que se quedan en blanco o experimentan algún otro síntoma desagradable de nerviosismo, podría ser útil decirse a sí mismas: “Esta soy yo, sintiéndome nerviosa”. En momentos así ayuda comunicarle a las personas con las que conversamos cómo nos sentimos. Se dice que nombrar la ansiedad ayuda a calmarla.
- La preparación es clave para combatir el nerviosismo. Si solemos olvidar las palabras cuando hablamos en español, debemos ayudarnos preparando notas sobre puntos específicos de los que queremos hablar; escribiendo preguntas importantes con anticipación; y estudiando el vocabulario que necesitamos emplear.
- Trabajen en equipo. ¡Dos mentes bilingües son mucho más fuertes que una! Llena los vacíos de

tu pareja con tus ideas y conocimientos. Apoya a tu compañera, **esto es una colaboración no una competición.**

- Está bien usar inglés para aclarar el significado y traducir del español. Solo ten en cuenta que es posible que la persona entrevistada no hable inglés, y si termina teniendo intercambios completos en inglés, en general es cortés mantenerlos breves y resumir para la persona que escucha y no entiende lo que se está hablando en el idioma compartido con la pareja.
- Usa las herramientas del Internet para ayudarte. El traductor de Google, la referencia de palabras, la función de pizarra en Zoom y las imágenes de Google + compartir pantalla pueden ayudar mucho a aclarar la confusión rápidamente. Ningún recurso es un mal recurso; ¡usa todo lo que funcione para apoyar tus ideas!
- ¡Habla cuando no entiendas! Es lo más normal del mundo no entender todo lo que alguien nos dice cuando habla en su idioma materno. También es normal perdernos en una conversación. Cuando cualquiera de estas situaciones ocurra debes decirlo en voz alta. No sientas vergüenza, es de lo más normal. Puedes usar expresiones que conoces como **“perdona que no te siga”, “¿puedes repetir?” “¿qué has querido decir?”** Retrocede, reduce la velocidad y pide aclaraciones. **Este es el consejo más importante de todo este librito. No puedes tener miedo de expresar tu confusión. Si no comunicas la confusión, la comunicación se rompe.**

PARTE 3: para entrevistadas y entrevistadoras:

Las diferencias culturales y cómo ajustarnos a una realidad diversa.

Cada persona llega a este encuentro con una mochila personal en cuyo interior encontramos juicios, prejuicios, ideas, expectativas, asunciones, etc., de índole comunitaria, familiar, social, sistémica y cultural.

Consciente e inconscientemente cada vez que enunciamos un mensaje y proyectamos una mirada sobre el mundo estamos expresando este “inconsciente ideológico” y para llegar a comunicarnos con gente diferente es preciso estar alertas de su peso y proceder a revisarlo críticamente.

Para que podamos ser personas respetuosas de la diferencia y de las situaciones de igualdad aquí van algunas pautas a tener en cuenta

- No asumas que las personas que conversan contigo proceden del mismo background. Cuando no somos conscientes de las fronteras de clase, género, raza, etnia, el “nosotras” que expresamos es excluyente y no inclusivo. Mantengamos un sistema de turnos para hablar dando espacio a todas las personas.
- Preguntar si hay temas que son más o menos delicados o apropiados o de los que se habla de una determinada manera. Por ejemplo, si el tema político o religioso aparece en la conversación, escuchemos atentas para entender los argumentos que se están defendiendo para comprenderlos. Recuerda que comprender no significa necesariamente justificar.
- No asumas que todas las personas comparten las mismas referencias culturales, históricas, etc. Por ejemplo, si vas a hablar de una tradición familiar, de un hecho histórico o de tu lugar de origen debes contextualizarlos.
- Respecto al uso del lenguaje inclusivo. Recuerda que no hay un acuerdo en cuanto a su uso. No son una cuestión compartida por la mayoría de las personas hispanohablantes. De hecho, en muchos contextos, el uso se asocia con una cuestión de clase media-alta.

- **Sobre la confianza:** Cultivar y practicar la confianza en las relaciones es un ejercicio de respeto. La gestualidad es importante, mirar los ojos cuando hablamos, expresarnos cuando estamos confundidas, agradecer, etc., todo ello son signos de confianza. Cuando expresamos con nuestros gestos confusión o desagrado y no decimos nada estamos abriendo la puerta a la desconfianza. Se confía en alguien cuando nos es capaz de expresar sus momentos de vulnerabilidad; la semejanza nos permite establecer ese lazo humano que nos hace ser dignos de confianza.
- Sobre la horizontalidad y corresponsabilidad en la conversación. Nadie es dueña de esta experiencia, pero todas somos responsables de ella. No es un espacio para la competición sino para la colaboración.
- “Supervisar y ajustar”: Reflexiona sobre tu progreso a lo largo de esta experiencia. Si te preocupa algo, si necesitas ajustar algo o consejos no dudes en consultar con la profesora del curso.

Consejo práctico sobre el uso de la tecnología:

- Seamos pacientes con la tecnología porque habrá contratiempos; compartamos con amabilidad y paciencia el conocimiento tecnológico con todas las personas del grupo. Tengamos en cuenta que la tecnología puede ser intimidante y muy frustrante para las personas que no están familiarizadas con ella, y que más tecnología no siempre es mejor.
- Sobre las grabaciones de respaldo: Les sugiero que graben cada entrevista en más de un dispositivo. La grabadora de alguien probablemente fallará en algún momento durante las próximas 10 semanas.