

## 10 - ¿Qué implica la prestación de apoyo lingüístico a los refugiados?

**Finalidad: Animar a los voluntarios a reflexionar sobre el apoyo lingüístico que los refugiados necesitan y sobre la mejor manera de prestarlo.**

### Introducción

Los refugiados necesitan tener un conocimiento elemental de los idiomas de los países por los que pasan y en los que se asientan. Sin embargo, a menudo no se dispone de cursos ordinarios de idiomas con profesores capacitados, o estos resultan demasiado caros. Los voluntarios pueden ofrecer una ayuda esencial para el aprendizaje de un nuevo idioma, organizando la prestación de apoyo lingüístico.

Si es la primera vez que ayudamos a alguien a aprender un idioma extranjero, es importante mentalizarse para asumir este papel.

### Enseñar frente a prestar apoyo lingüístico

Algunas personas que no tengan formación como profesores de idiomas pueden tener reparos para prestar apoyo a refugiados en el aprendizaje de un nuevo idioma. Es importante recordar que nuestra tarea no es “enseñar”, sino prestar apoyo con un idioma. De hecho, no tener formación como maestro presenta ciertas ventajas cuando se trata de ofrecer esta ayuda a los refugiados:

- No es necesario ceñirse a un programa ni marcarse como objetivo un nivel concreto de aprendizaje: lo importante son las necesidades lingüísticas de los participantes.
- No es necesario enseñar gramática, porque el objetivo no es que los refugiados aprendan correctamente la lengua de destino para un examen, sino darles las primeras nociones para que puedan manejarse en la situación en la que se encuentran. La gramática puede resultar útil a veces, pero no es el objetivo principal de la actividad. Es más importante enseñar a los refugiados expresiones y vocabulario que les resulten útiles. Algunos refugiados, especialmente los que tienen un buen nivel de formación, tal vez hagan preguntas de gramática. Si esto ocurre, debemos subrayar que no somos profesores, y posiblemente pedir tiempo para consultar a otra persona, buscar información o, mejor aún, ayudarles a buscarla ellos mismos.

### El papel de los voluntarios

Como voluntarios que ayudan a los refugiados en el aprendizaje de idiomas, podemos desempeñar una función muy útil:

- Podemos ser quienes expliquemos las cosas y ofrezcamos información. Sabemos cómo funcionan las cosas en el país y qué lenguaje se necesita para determinadas situaciones: las fórmulas más o menos fijas son importantes en el uso cotidiano del idioma (*cómo se llama eso, cuánto cuesta, dónde puedo encontrar...*).

- Con ayuda del lenguaje, podemos ser quienes expliquemos a los refugiados cómo funcionan las cosas. Aprender vocabulario, realizar actividades o, si está permitido, visitar lugares juntos (hacer excursiones, dar paseos por la ciudad, participar en proyectos artesanales, asistir a eventos musicales, etc.) son aspectos valiosos del apoyo lingüístico a los refugiados (véase también la herramienta 56 - *Planificación de actividades de apoyo lingüístico en la comunidad*).
- Podemos actuar como asociados en la comunicación, con tiempo y paciencia y dispuestos a escuchar a los refugiados de manera individual.
- Podemos servir de modelo lingüístico cuando se trate de repetir y practicar palabras y expresiones útiles.
- Podemos elogiar y alentar positivamente a los refugiados cuando se presenten dificultades idiomáticas y de otra índole.

## Algunos aspectos a tener en cuenta

- Lo más probable es que aprender la lengua del país de acogida no sea el principal problema u objetivo de los refugiados, sino que haya otros asuntos que estos consideren más urgentes e importantes.
- Puede que haya cuestiones que afecten a la asistencia de los refugiados al curso, a su puntualidad y a su capacidad para concentrarse, aprender y recordar.
- Los refugiados tienen una experiencia previa, un nivel de educación y alfabetización, un estatus social y una familiaridad con los idiomas muy diversos.
- Debe averiguarse qué idioma(s) quieren o necesitan aprender los refugiados, y darles amplias oportunidades de practicarlos.
- Se debe(n) valorar la(s) primera(s) lengua(s) de los refugiados, y se les puede animar a prestarse apoyo lingüístico entre ellos.
- Debe determinarse de qué conocimientos lingüísticos disponen ya los refugiados, y reconocerlos.
- Es mejor evitar ciertos temas, salvo que los planteen los propios refugiados, como el conflicto, el asilo y, tal vez, la familia. Si estos temas surgieran, se deben manejar con delicadeza pero no integrarlos en los debates de grupo.
- Nuestro papel es ayudar con el idioma, no enseñarlo, así que escuchemos a los refugiados y basémonos en lo que nos cuenten para determinar qué es lo que quieren aprender o practicar, y cómo desean hacerlo.
- No intentemos asesorar profesionalmente en el ámbito jurídico, médico o financiero, ni asesorar de manera especializada (para ello, deberemos dirigir a los refugiados a los profesionales pertinentes).

(Véase también la herramienta 11 - *Los refugiados como usuarios y estudiantes de idiomas*.)

## Qué hacer y qué no

En el siguiente cuadro se incluye una lista de cosas que quizá convenga hacer o no hacer, y que puede resultar de utilidad al prestar apoyo lingüístico a los refugiados. Decídase cuáles conviene hacer, cuáles no, y señálese el motivo.

|    |   | Hacer | No hacer | Observaciones |
|----|---|-------|----------|---------------|
| 1  | Hablar nosotros lo menos posible.   |       |          |               |
| 2  | Dejar que los refugiados con el mismo bagaje lingüístico se ayuden entre ellos en su idioma común.                                |       |          |               |
| 3  | Presionar a los refugiados a los que se presta apoyo para que sean puntuales, escuchen con atención, hablen de manera clara, etc. |       |          |               |
| 4  | Ser paciente y dejar a los refugiados tiempo suficiente para pensar y debatir entre ellos.  |       |          |               |
| 5  | No permitir que se hablen otros idiomas conocidos por los refugiados.   |       |          |               |
| 6  | Corregir todos y cada uno de los errores cometidos en la lengua de destino, especialmente la pronunciación.                       |       |          |               |
| 7  | Emplear la mayor cantidad posible de material visual (gráficos, imágenes, objetos reales, etc.).                                  |       |          |               |
| 8  | Servirse de juegos, actividades para romper el hielo y actividades fuera del aula.  |       |          |               |
| 9  | Dejar hablar a los refugiados hasta que terminen. No interrumpirlos porque cometan "errores".                                     |       |          |               |
| 10 | .....   |       |          |               |

No hay respuestas 100% correctas o incorrectas a los puntos anteriores, puesto que en ocasiones lo que deberá o no deberá hacerse dependerá del grupo o la situación. Podemos comparar nuestras respuestas con las siguientes observaciones correspondientes a los distintos aspectos planteados en el cuadro:

1. *Hablar nosotros lo menos posible*: Si alguien desea aprender un idioma, es importante que tenga el máximo de ocasiones posibles de hablarlo. Sin embargo, por otro lado, alguien con un buen dominio del idioma constituye un "modelo" importante cuando los alumnos necesitan escuchar

- cómo se pronuncian las palabras, dónde van los acentos y cuál debe ser la entonación correcta de una frase o pregunta, o entender el significado de una nueva palabra o expresión. Así que dependerá de la situación y de nuestro objetivo decidir si hablar mucho o si dar a los refugiados la oportunidad de hablar (lo cual debería suceder con la mayor frecuencia posible).
2. *Dejar que los participantes con el mismo bagaje lingüístico se ayuden entre ellos en los idiomas que les resulten familiares:* Esto es muy importante. A menudo, el idioma es la única “cosa” que los refugiados pueden traer consigo. Su idioma supone para ellos un “refugio” en un país cuyo idioma no entienden, por lo que se les debería permitir usarlo aun cuando esto nos cree dificultades a nosotros mismos ya que, a menos que lo conozcamos también, no entenderemos lo que dicen y sentiremos que perdemos el control. Debemos siempre mostrar interés en su idioma, entre otras cosas pidiéndoles ejemplos de palabras y expresiones equivalentes a las de la lengua de destino.
  3. *Presión:* Los refugiados ya han sufrido bastante presión en sus viajes, y la siguen sufriendo por su incierto futuro y sus circunstancias actuales, por lo que es importante que no consideren el aprendizaje de un nuevo idioma una presión añadida que pudiera llevar aparejadas sanciones. Nuestras actividades de apoyo deben constituir una invitación a entrar en el mundo del nuevo idioma, y a disfrutarlo.
  4. *Ser paciente y dejar a los participantes tiempo suficiente para pensar y debatir entre ellos:* Dadas las difíciles condiciones de vida de muchos refugiados y la sensación de apremio que pueden haber experimentado durante su viaje, es verdaderamente importante mostrar paciencia con ellos y brindarles apoyo.
  5. *No permitir el uso de otros idiomas:* Los idiomas (por ejemplo, el de las familias de los refugiados) son un vínculo con el país y la cultura de origen, una parte importante de la identidad de las personas y una fuente de seguridad para ellas. La primera lengua puede ser de utilidad para aprender un nuevo idioma.
  6. *Corregir todos y cada uno de los errores cometidos:* Por un lado, es posible que a veces los refugiados esperen que les corriamos los errores que cometen, porque nos ven como “expertos” y porque, además, una pronunciación relativamente correcta puede resultar importante para evitar malentendidos y para que otras personas puedan entender lo que están diciendo. Por otro lado, no somos maestros ni tenemos que “ponerles nota”. Corregir a los refugiados puede hacer que dejen de hablar para no cometer errores y que pierdan la confianza en ellos mismos. Probablemente los hayan corregido en muchas ocasiones, por lo que es importante fortalecer su autoconfianza y mostrarles que pueden comunicarse de manera satisfactoria en la lengua de destino aunque cometan errores. A veces las correcciones son necesarias, pero la atención debe centrarse en fomentar una comunicación efectiva, no en la corrección.
  7. *Emplear la mayor cantidad posible de material visual:* Esto ayudará a los refugiados a ampliar su vocabulario y a tener la sensación de que entienden.
  8. *Servirse de juegos, actividades para romper el hielo y actividades fuera del aula:* Por lo general, a los adultos no les gusta ser tratados como niños, por lo que habrá que tener cuidado con los juegos. Sin embargo, la situación de los refugiados puede ser estresante, y puede que les inquiete saber si podrán arreglárselas en su nueva situación y con el nuevo idioma, por lo que cualquier actividad que ayude a relajar y facilitar la situación será de utilidad.



9. *Dejar hablar a los refugiados hasta que terminen. No interrumpirlos porque cometan “errores”*: No interrumpir es señal de respeto. Es posible que los refugiados hayan experimentado muchas situaciones en las que no se los ha escuchado ni tratado con respeto, por lo que es importante no interrumpirlos. Si es necesario corregirlos, se puede hacer una vez que terminen, o más adelante.

Véase también *Refugees need language – how can volunteers give support?* de Hans-Jürgen Krumm (disponible en alemán, francés e inglés: [www.coe.int/en/web/lang-migrants](http://www.coe.int/en/web/lang-migrants)).