

# Protocolo para la **Resolución de Conflictos Interculturales**

PROGRAMA ACERCANDO CULTURAS



**malaga.es** diputación

Diputación de Málaga  
Área de Derechos Sociales  
Servicios Sociales Comunitarios  
c/ Pacífico 48-52, edif. A 29004 Málaga  
T. 952 133 631 · F. 952 133 731  
<http://www.malaga.es>  
[sscomunitario@malaga.es](mailto:sscomunitario@malaga.es)

# Protocolo para la **Resolución de Conflictos Interculturales**

1. **Preámbulo /5**
2. **La nueva realidad multicultural /6**
3. **El modelo intercultural /7**
4. **La conflictividad en contextos interculturales /8**
  1. ¿Qué es un conflicto intercultural?
  2. ¿Cómo se genera un conflicto intercultural?
  3. Cómo actuar ante los conflictos interculturales
5. **Actuaciones ante un conflicto intercultural /11**
  1. Prevención
  2. Estallido del conflicto
  3. Seguimiento del conflicto
6. **Bibliografía /17**
7. **Anexos /18**
  1. Cuestionario de recogida de datos
  2. Esquema del modelo de intervención
8. **Lecturas recomendadas /21**
  1. Modos de abordaje de conflictos
  2. La conflictividad intercultural según el área



# 1.

## Preámbulo

**DENTRO DEL PROYECTO** *Acercando Culturas* se recoge como uno de los objetivos la prevención de situaciones de conflicto.

En estas páginas hemos pretendido plasmar una serie de recomendaciones para la prevención y el abordaje racional de las situaciones de conflicto intercultural que ayuden a las personas encargadas de la toma de decisiones en este tipo de situaciones que pueden darse en cualquier punto de nuestra geografía, como son los representantes locales (alcaldes, concejales o personas en quienes estos deleguen).

# 2.

## La nueva realidad multicultural

**LA INMIGRACIÓN HA SUPUESTO** un importante cambio tanto cuantitativa como cualitativamente en la situación de nuestro país. En un contexto de bajas tasas de fecundidad, el aumento de la población se ha debido a dos causas, por un lado al incremento de la esperanza de vida (79,5 años, 2,5 más que la media de la UE-25) y a la **inmigración** (desde 0,9 millones en 2000 hasta aproximadamente **4 millones** en 2006). Lo que ha hecho que en proporción de inmigrantes sobre la población total, España ha pasado de los países de la OCDE de ocupar la posición 21 en el año 2000 a la 11 en 2005.

Es evidente que este cambio social es perceptible en nuestro entorno cercano. En la escuela hay nuevos alumnos/as que proceden de otros países, y las personas que trabajan a nuestro alrededor: albañiles, personas que cuidan a niños/as y personas mayores, dependientes/as de tienda, etc. son de origen geográfico y cultural distinto al nuestro. La diversidad cultural es ya una realidad presente en nuestra vida cotidiana.

La multiculturalidad ha sido una constante en España desde hace siglos y en la actualidad lo sigue siendo. Hay una cultura mayoritaria, que a su vez contiene muchas diversidades: la cultura gitana, la latinoamericana, la árabe, la africana, la europea y la asiática. Cada una con sus peculiaridades, diversidades lingüísticas, étnicas, etc.

# 3.

## El modelo intercultural

“**HABLAMOS DE multiculturalidad** cuando varias culturas coexisten en un mismo espacio y tiempo. Aunque pueda entenderse que dichas culturas convivan separadas es inevitable que dichas culturas estén, de alguna manera, en contacto, ni el gueto ni la segregación puede impedir la interacción, aunque sea mínima.

*En cambio, la **interculturalidad** se interesa sobre todo en las interrelaciones culturales. En ella se trata de ver cómo se produce la negociación y la interacción entre personas o colectivos de culturas diferenciadas.\**

Esta idea de interculturalidad se centra en las personas, en su contacto y en la interacción, la mutua influencia, el mestizaje cultural, es decir, en los procesos de interacción sociocultural. Esto nos lleva al principal debate que origina la interculturalidad y es el hecho de que esta interacción no se da la mayoría de las veces en un plano de igualdad sino de desigualdad y dominio, y a los que se pueden añadir otros indicadores de desigualdad como pueden ser la clase y el género.

---

\* RODRIGO ALSINA, M. “Violencias Interculturales” en *Sphera Pública* (publicación anual), nº 3. Universidad Católica San Antonio de Murcia. Murcia, España.

# 4.

## La conflictividad en contextos multiculturales

**DEFINIMOS CONFLICTO COMO** la situación que se genera a través de un problema, cuestión o discusión entre personas o grupos, que lleva aparejadas situaciones de choque u oposición entre personas o grupos, y sentimientos como la aversión, la angustia y el miedo.

Cualquier grupo humano homogéneo o heterogéneo, reducido o amplio, que vive aislado o en contacto con otros grupos, conocerá conflictos dentro de su seno o con otros grupos.

El conflicto es una constante a la condición humana, es permanente y está presente en el ámbito de grupos reducidos (pareja, familia, vecinos), grupos medios (grupos socio-profesionales, clases sociales, grupos étnicos, etc.), grupos amplios (grupos religiosos transnacionales, naciones), incluso el conflicto puede darse en el ámbito personal individual (conflicto interno).

“ **LA TENDENCIA GENERAL** en la sociedad es a percibir el conflicto como algo negativo por la tensión que genera y por la energía que requiere su resolución, pero en realidad el conflicto puede ser positivo o puede ser negativo dependiendo de la percepción de las partes implicadas y de su desenlace final.

*Hay conflictos que sirven para que determinados grupos socioculturales mantengan su identidad cultural o aquello que consideran como núcleo de su identidad. Otros conflictos estimulan las relaciones entre los grupos porque movilizan la energía y la creatividad, se defienden intereses, se conoce al otro*



*y se avanza con las resoluciones hacia la cohesión del grupo.\**

En los contextos multiculturales, la situación de desigualdad y desventaja social genera forzosamente conflictos entre la mayoría dominante y las minorías que desean una mejoría de su situación, una solución de sus problemas. Los conflictos son el medio para reivindicar el cambio, son el resultado de la convivencia entre personas con códigos culturales distintos que están compartiendo el mismo espacio y que aún tienen que aprender a manejarse en tanta diversidad.

## 1 ¿Qué es un conflicto intercultural?

Denominamos conflictos interculturales a los que surgen por el choque de las diferencias culturales de los implicados en el conflicto, señalando que no son conflictos interculturales los que no tengan como raíz el choque de culturas, aunque las partes tengan diferentes países de origen. El riesgo fundamental de un conflicto intercultural es que el problema que se genera entre una o varias personas puede extenderse y tener repercusión en el resto de la comunidad.

Lo primero que hay que ver es si el conflicto es principal o secundariamente intercultural; no siempre la cultura es necesariamente la causa real del mismo.

## 2 ¿Cómo se genera un conflicto intercultural?

Un conflicto intercultural puede aparecer de dos formas distintas:

- Después de una cadena de acontecimientos, como pueden ser amenazas, insultos, comentarios xenófobos... que no son contrarrestados

\* FSG. *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos*. Col. Materiales de Trabajo. Fundación Secretariado Gitano, 2007.

con ninguna acción intercultural. Este tipo de conflictos presenta unas **señales antes del origen del mismo**, por lo cual si no se solucionan estos incidentes o dificultades, nace el conflicto.

- Puede ser o dar la impresión de que el conflicto **aparece de forma espontánea**, pues en la población no se observa, a simple vista, comportamiento alguno que pueda hacer prever la aparición de un conflicto. En estos casos, el conflicto ha estado latente.

## 3 Cómo actuar ante los conflictos interculturales. Recomendaciones generales

### 3.1. Establecer un Plan de resolución de problemas\*\*

Su elaboración resulta de gran utilidad para afrontar temas importantes. Para diseñarlo se siguen los siguientes pasos:

- Se detecta el problema.
- Se piensan y describen diferentes soluciones.
- Se plantean consecuencias de cada una de las soluciones.
- Se elige y se toma una decisión.

Al abordar, en este caso, conflictos interculturales es necesario primero acercarnos al conflicto alejándonos de estereotipos y prejuicios, mantener una actitud abierta y tolerante e informarnos sobre la otra cultura con la que se ha entrado en conflicto. La mejor y la verdadera solución al conflicto ha de ser aquella que contente a ambas partes.

Existen varios modos de abordaje de conflictos (Ver LECTURA RECOMENDADA 1).

\*\* Extraído de JAVALOYES GIMÉNEZ, M. *Habilidades sociales: Resolución de conflictos laborales bajo un enfoque intercultural*. Área didáctica "Graduado en Educación Secundaria. Formación de personas adultas. Área de Ciencias Sociales: Mundo del Trabajo".

### 3.2. Consideraciones que facilitan la solución cuando surge un conflicto intercultural\*

De **procedimiento**:

- Reclamar los derechos aportando **argumentos** y **alternativas**.
- Prever las posibles **consecuencias** personales y colectivas de la toma de decisiones o de determinados comportamientos personales.
- Identificar la **influencia de los medios de comunicación** en la elaboración de estereotipos
- Diferenciar manifestaciones de **diversidad** de situaciones de **desigualdad**.
- **Regular las emociones**, evitando comportamientos violentos.
- Ser **autónomo** en la toma de decisiones valorando las diferentes alternativas.
- **Utilizar el diálogo** como medio de comunicación para las relaciones habituales, para planificar y resolver situaciones de conflicto, intercambiar información y opiniones y para comunicar sentimientos y sensaciones.

De **actitud**:

- Actuar siguiendo los **principios básicos de convivencia democrática**.
- Fomentar la **autoestima** y la autorrealización personal.
- Rechazar cualquier tipo de **discriminación**.
- Reconocimiento del diálogo como medio para resolver las discrepancias en las opiniones y los diversos tipos de conflicto, tanto interpersonales como sociales.
- **Respetar las manifestaciones de diversidad**, aceptándolas como enriquecimiento cultural siempre que no atenten contra los derechos fundamentales y la integridad personal.

- **Actitud receptiva, colaboradora y tolerante** en las relaciones interpersonales.
- **Valoración positiva de las diferencias** entre las personas y entre los grupos sociales pertenecientes a nuestra sociedad o a otras sociedades o culturas.
- **Respeto por las opiniones y creencias** de las demás personas.

---

\* Extraído de JAVALOYES GIMÉNEZ, M.; *Habilidades sociales: Resolución de conflictos laborales bajo un enfoque intercultural*. Área didáctica "Graduado en Educación Secundaria. Formación de personas adultas. Área de Ciencias Sociales: Mundo del Trabajo".

# 5.

## Actuaciones para la resolución del conflicto intercultural

**SEGÚN LA FASE** en que se encuentre el conflicto efectuaremos las siguientes actuaciones:

### 1 **Primera fase: Prevención del conflicto**

Esta fase se caracteriza por el diseño de acciones que hagan entender las distintas maneras de ser y actuar en las diferentes culturas.

Se ha de tener un conocimiento, día a día, de la situación de la convivencia entre las distintas culturas en el municipio. Esta capacidad de análisis permite detectar las posibles disfunciones que puedan estar produciéndose para así prevenir el avance del conflicto, teniendo en cuenta que el conflicto pasa por una fase de preparación, en la que se producen incidentes de poca importancia y una fase en la que se desencadena el conflicto que tiene su base en la anterior.

Para ello será muy importante considerar la **observación** y **conocimiento** de la realidad por los distintos **agentes sociales** del municipio, como son: Ayuntamiento, Comunidad Educativa, Servicio de Salud, Servicios Sociales, Parroquia, Asociaciones, Informantes claves...

#### 1.1. Referentes de la comunidad y formación

Se tendrán **personas de referencia** de cada agente social, a las que se les podrá dar formación en interculturalidad.

Estas personas de referencia deberán cumplir unos requisitos: la especial sensibilidad y la capacidad para detectar en su inicio las posibles causas de conflicto y, en todo caso, la falta de “personalismo” en el desarrollo de su actividad que facilite la coordinación y cooperación de cara al logro de los objetivos.

Es también relevante en esta fase **la formación de los servicios de seguridad**, Policía Local y Guardia Civil, para su intervención si se produjesen incidentes de orden público.

## 1.2. Análisis de indicadores de riesgo

Realizaremos un **análisis local** de los indicadores de los **causas** que, con mayor frecuencia, pueden originar conflicto (Ver LECTURA RECOMENDADA 2), como son:

- Las diferencias culturales de cada colectivo específico en cuanto a la edad y sexo en relación a la escolarización, permanencia de los menores en la calle...
- Los relacionados con la vivienda, como hacinamiento, ruidos, acceso a alquiler, V. P. O....
- Los conflictos entre jóvenes (en la utilización del tiempo libre, a causa del alcohol, relacionados con la afectividad, etc.).
- La posibilidad de acceso a los servicios y su posible saturación: guardería, colegio, comedor escolar, salud, servicios sociales.
- El empleo laboral (salarios, horarios, seguridad social, economía sumergida, contrato laboral, etc.).
- Las formas de ocio, horarios de trabajo.

Se creará una estrategia para que, cuando se produzcan los primeros indicios de conflicto, los agentes sociales lo conozcan con la mayor rapidez y poder recoger la información desde diferentes fuentes.

## 1.3. Desarrollo de actuaciones de prevención

Identificadas las posibles **zonas de riesgo** se pondrán en marcha medidas preventivas (proyectos) que podrán

desarrollar las instituciones y profesionales que trabajen en las distintas áreas, según cada proyecto específico: **Charlas**, Acciones de **mediación**, **Talleres** para el conocimiento de otras culturas y de la autóctona...

En aquellos municipios en los que estén funcionando las **mesas para la inmigración**, este órgano debería de ser consultado a la hora de establecer estrategias de intervención y disponer de un referente que hiciera de apoyo tanto al Ayuntamiento como de figura puente con la mesa.

En este sentido hay que señalar que las mesas de inmigración son una herramienta muy importante en la prevención, gestión y regulación de conflictos interculturales porque se trata de participación comunitaria. La participación implica reconocer la necesidad de establecer vínculos sociales entre todas las personas que viven y conviven en un mismo espacio compartido (Aguado, 2003).

En este sentido, tal como apunta Calvo (2003), el simple respeto pasivo a la presencia de otras culturas en nuestros contextos sólo puede orientarnos a la consolidación de guetos que tarde o temprano pueden entrar en conflicto, por lo que es importante potenciar estos procesos de participación comunitaria desde una perspectiva de prevención activa y positiva de los conflictos, sobre todo cuando estos pueden derivar a una gravedad significativa (actos de violencia, conductas racistas y xenófobas).

### FASE DE PREVENCIÓN

**IDENTIFICAR** y/o establecer referentes de la comunidad formados en interculturalidad.

**ANÁLISIS** de los indicadores de riesgo de conflicto.

**ACTUACIONES** de prevención.

## 2 Segunda fase: estallido del conflicto

Es cuando el conflicto ya se ha manifestado, existe una situación de crispación en el pueblo y los comentarios y rumores sobre el hecho y sus consecuencias se suceden a gran velocidad.

El conflicto ha podido surgir de forma, al parecer, espontánea o ser el fin de una cadena de acontecimientos que han llevado a esta situación de crispación.

Las acciones a seguir en esta fase son:

### 2.1. Recogida de información

- Determinar las **fuentes** más **fidedignas** de información, de **ambas partes**, sobre los hechos y las causas del conflicto, para obtener información de primera mano. Es conveniente la utilización de un cuestionario donde se recojan los aspectos principales del conflicto para la comunicación de la situación: Personas involucradas, cuales han sido los acontecimientos que lo han iniciado y cuales son las posiciones e intereses de las partes del conflicto. Como modelo se incluye un cuestionario (Ver ANEXO 1).
- **Coordinación** de la entidad municipal con otras instituciones cuyo ámbito de actuación está relacionado con las personas inmigrantes, según la situación lo requiera:
  - Delegación de Gobierno de la Junta de Andalucía (Coordinador/a Políticas Migratorias) 951 038 631.
  - Diputación Provincial de Málaga (Programa Acercando Culturas) 952 069 192.
  - EDATI (equipo de atención al inmigrante de la Guardia Civil) 952 474 030.
- Intentar reunir a la mayor brevedad a los agentes sociales implicados en el tema de la inmigración (o convocatoria extraordinaria de la **Mesa Permanente de Inmigración** en el caso de que esté constituida), Se creará una **comisión mediadora** a la que dirigir toda la

información que puedan aportar los distintos componentes para analizarla y para evitar la duplicidad de las actuaciones. En esta comisión participarán los agentes sociales correspondientes, según el ámbito del conflicto (por ej. educación si se trata de un conflicto en el colegio), otros agentes sociales que se estimen oportunos y los referentes de las **partes implicadas** que sirvan de enlace con su comunidad. (Se designarán como referentes a personas de respeto dentro de su colectivo).

- Elegir a un **portavoz** que **controle** las noticias y transmita un **mensaje tranquilizador**, objetivo y conciliador por parte de la institución pública a la que corresponda ponerse al frente de la situación (Ayuntamiento, Educación, SS. SS.). Se designará un **portavoz**, que a su vez pueda contar con asesoramiento técnico, el cual debe controlar las noticias que se dan a la prensa, sin minimizar ni sobredimensionar el conflicto. También hay que tener en cuenta que los medios de comunicación, a veces, se centran más en los aspectos interculturales del conflicto que en sus causas políticas y/o sociales.

### RECOGIDA DE INFORMACIÓN

**DETERMINAR** las fuentes más fidedignas de información de ambas partes.

**ORGANIZAR** la coordinación de las instituciones y servicios que intervengan.

**REUNIR** a los agentes sociales implicados o Mesa Permanente de Inmigración.

**ELEGIR** un portavoz que controle las noticias y transmita un mensaje tranquilizador, objetivo y conciliador.

## 2.2. Análisis de la información y adopción de medidas

Una vez contrastada la información, hay que analizar los hechos y proponer posibles medidas de urgencia, si la situación lo requiere, por la comisión mediadora.

- Analizando las posibles consecuencias que acarrearán los hechos tanto a nivel personal como social.
- Acotando los sectores de riesgo donde puede influir el conflicto. Por ejemplo: En el colegio, los sectores de riesgo serían los/las niños/as, los padres, los profesores...
- Solicitando medidas cautelares de urgencia: ya sean de vigilancia o disciplinarias. Por ejemplo: presencia policial en las inmediateces del colegio.
- Las acciones deben regirse por la legislación vigente (Se dará el mismo tratamiento a la situación ya se trate de implicados inmigrantes o de población local).

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

**ANALIZAR** las posibles consecuencias de los hechos.

**ACOTAR** los sectores de riesgo de influencia del conflicto.

**SOLICITAR** medidas cautelares de urgencia.

**EN** las acciones regirse por la legislación vigente.

## 2.3. Acciones con los implicados en el conflicto

- Se realizarán unas reuniones privadas y/o conjuntas con las partes implicadas.
- Se promoverá la participación de forma ordenada, evitando asambleas multitudinarias

y buscando siempre la máxima discreción y confidencialidad.

- Si es necesario, la figura de un **mediador/a** entre las partes podría ayudar a la resolución del conflicto.

### CON LOS IMPLICADOS

**REUNIONES** privadas y/o conjuntas con las partes.

**EVITAR** asambleas multitudinarias.

**MANTENER** siempre la máxima discreción y confidencialidad.

**BUSCAR** una figura mediadora entre las partes.

En caso de que el conflicto haya generado cualquier tipo de agresión también habría que tener en cuenta:

### PERSONAS AGREDIDAS

- Lo primero será buscar la **protección**, por ejemplo, la vigilancia en las situaciones de riesgo y orientarles a la denuncia si se han producido hechos delictivos (si no quisieran denunciar la agresión se procederá a actuar en consonancia con la legislación vigente).
- **Escucharlos** para conocer sus situaciones vividas, los sentimientos que les han generado y cómo lo han afrontado. Dar posibilidad de mostrar sus sentimientos ante la situación, sin minimizarla ni sobredimensionar la misma. Igualmente debemos expresarles comprensión y respaldo ante lo ocurrido.
- Darles **orientación** sobre cómo defender sus derechos y expresar sus puntos de vista, para evitar iniciativas que agraven la situación.
- **Informar** de las acciones realizadas y que se vayan a realizar ofreciéndoles la posibilidad de opinar sobre las mismas.

- **Hacerles colaboradores.** Darles respaldo y evitar las iniciativas que puedan agravar la situación.

## PERSONAS AGREDIDAS

**IMPLANTAR** medidas de protección.

**ESCUCHARLOS.**

**DARLES** orientación.

**INFORMARLES** de las acciones realizadas o a realizar.

**HACERLES** colaboradores.

## PERSONAS QUE INICIARON LA AGRESIÓN

- Dejar clara una firme postura de “tolerancia cero” ante cualquier tipo de acción violenta, racista y xenófoba.
- Tratar de **profundizar** con ellos en la **causa** del conflicto, e intentar hacerles colaboradores, mediante una actitud de escucha, considerando sus razones sin flexibilizar posiciones ni minimizar los hechos.
- Trabajar la **empatía** y la **sensibilización**. Analizar con ellos las consecuencias que trae lo sucedido tanto en lo personal como en lo social. Invitarles al conocimiento de las culturas y tradiciones que conviven en el pueblo. Educar sobre prejuicios y estereotipos. Buscar un compromiso de cambio.
- Mantenerlos informados de las actuaciones que se realicen o vayan a realizarse. Explicar muy bien las diferencias entre la **resolución** del conflicto y las posibles **consecuencias legales**.
- Posibilitar, si se ve conveniente, un encuentro entre los afectados y los causantes, para que puedan expresarse, de forma constructiva, sus sentimientos y/o arrepentimiento ante el conflicto.

## PERSONAS QUE INICIARON LA AGRESIÓN

**DEJAR** clara la “tolerancia cero” ante la violencia, el racismo o la xenofobia.

**PROFUNDIZAR** con ellos en las causas del conflicto.

**ESCUCHARLOS.**

**TRABAJAR** la empatía y la sensibilización.

**INTENTAR** hacerles colaboradores.

**INFORMARLES** de las acciones realizadas o a realizar.

## RESTO DE LA POBLACIÓN

Esta claro que cuando se producen situaciones de conflicto intercultural se crean una serie de estados de tensión que trascienden las dimensiones de los afectados. Se genera otras situaciones de violencia, se crean bandos...

Por ello, las actividades a realizar tienen que ir dirigidas especialmente a:

- Intentar que la situación de conflicto no se expanda al resto de la población.
- Evitar los rumores y comentarios erróneos sobre el conflicto.
- Dar a conocer la repercusión que este tipo de conflicto genera en el pueblo.
- Concienciar de la importancia de la denuncia de todo acto violento, xenófobo y racista que se observe en el futuro.
- Canalizar las acciones de solidaridad populares para evitar que se puedan llegar a convertir en signos de revancha, venganza y/o violencia.
- Propiciar la integración de las personas de otras culturas que conviven con nosotros.

## RESTO DE LA POBLACIÓN

**INTENTAR** que el conflicto no se extienda.

**EVITAR** rumores y comentarios erróneos.

**DAR** a conocer las repercusiones posibles en el pueblo.

**CONCIENCIAR** para que se denuncie toda violencia, racismo o xenofobia.

**CANALIZAR** la solidaridad

**PROPICIAR** la integración de las otras culturas presentes en el pueblo.

Para dar por zanjado el conflicto o que su resolución sea duradera en el tiempo, es esencial garantizar la satisfacción de las partes implicadas con dicha resolución. Para ello, todas las partes deben percibir:

- Que ha habido equidad durante el proceso de resolución.
- Que las partes implicadas sientan que han tenido las mismas oportunidades de expresarse y de ser escuchadas

- Que ambas partes hayan participado en la propuesta final de resolución.
- Que ambas partes tengan la seguridad de que la tercera parte ha sido neutral.

### 3 Tercera fase: Seguimiento del conflicto

En esta fase los agentes sociales trabajarán de forma que la población no note su presencia y tratarán de observar la evolución de la situación una vez realizadas las acciones anteriores y la evaluación de las mismas.

En este sentido, continuará siendo muy importante el papel de las Mesas Permanentes de Inmigración y el establecer los dispositivos de detección adecuados.



# 6.

## Bibliografía

**BINABURO, J. A. y MUÑOZ, B.** *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.* CEAC

**F.S.G.** *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos.* Colección: Materiales de Trabajo. Fundación Secretariado Gitano, 2007.

**JAVALOYES GIMÉNEZ, M.** *Habilidades sociales: Resolución de conflictos laborales bajo un enfoque intercultural.* Área didáctica Graduado en Educación Secundaria. Formación de personas adultas. Área de Ciencias Sociales: Mundo del Trabajo

**LEIVA, J.** "Estrategias de gestión y regulación de conflictos en los contextos de educación intercultural" en *Revista Iberoamericana de Educación*, 43/3, 2007, pp. 1-8.

**RODRIGO ALSINA, M.** "Violencias Interculturales" en *Sphera Pública*, Publicación anual, nº 3. Universidad Católica San Antonio de Murcia. Murcia, España.

# 7.

## Anexos

ANEXO 1

**Cuestionario de  
recogida de datos**

ANEXO 2

**Esquema del modelo de  
intervención en situaciones  
de conflicto intercultural**

## ANEXO 1

**Cuestionario de recogida de datos**

## Resolución de Conflictos Interculturales

CUESTIONARIO DE RECOGIDA DE DATOS

  

FECHA	HORA	MUNICIPIO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	LUGAR	<input style="width: 95%;" type="text"/>

  

**RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN**

INSTITUCIÓN

PERSONA DE CONTACTO

MEDIO DE CONTACTO (teléfono, móvil, e-mail)

  

**TIPOLOGÍA DEL SUCESO**

Nº PERSONAS INVOLUCRADAS	TIPO DE CONFLICTO (pelea, atraco, ataque racista, discusión, violencia de género...)
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
NACIONALIDADES	CAUSAS (provocación, disputa por negocios, bajo efectos del alcohol u otras sustancias...)
<input style="width: 95%;" type="text"/>	
LUGAR DEL CONFLICTO	<input style="width: 95%;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> Público (calle, oficina, bar) <input type="checkbox"/> Domicilio	

  

<p><b>PERSONAS AGREDIDAS</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">NACIONALIDAD</td> <td style="width: 50%;">Nº PERSONAS</td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN</td> <td>HABLAN ESPAÑOL</td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> En su domicilio  <input type="checkbox"/> Dependencias policiales  <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe         </td> <td> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No         </td> </tr> <tr> <td></td> <td>OTROS IDIOMAS</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>RESIDEN EN</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES*</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td></td> </tr> </table> </div>	NACIONALIDAD	Nº PERSONAS	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN	HABLAN ESPAÑOL	<input type="checkbox"/> En su domicilio <input type="checkbox"/> Dependencias policiales <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		OTROS IDIOMAS		<input style="width: 95%;" type="text"/>	RESIDEN EN		<input style="width: 95%;" type="text"/>		OBSERVACIONES*		<input style="width: 95%;" type="text"/>		<p><b>PERSONAS QUE INICIARON LA AGRESIÓN</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">NACIONALIDAD</td> <td style="width: 50%;">Nº PERSONAS</td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN</td> <td>HABLAN ESPAÑOL</td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> En su domicilio  <input type="checkbox"/> Dependencias policiales  <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe         </td> <td> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No         </td> </tr> <tr> <td></td> <td>OTROS IDIOMAS</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>RESIDEN EN</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES*</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input style="width: 95%;" type="text"/></td> <td></td> </tr> </table> </div>	NACIONALIDAD	Nº PERSONAS	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN	HABLAN ESPAÑOL	<input type="checkbox"/> En su domicilio <input type="checkbox"/> Dependencias policiales <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		OTROS IDIOMAS		<input style="width: 95%;" type="text"/>	RESIDEN EN		<input style="width: 95%;" type="text"/>		OBSERVACIONES*		<input style="width: 95%;" type="text"/>	
NACIONALIDAD	Nº PERSONAS																																								
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>																																								
UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN	HABLAN ESPAÑOL																																								
<input type="checkbox"/> En su domicilio <input type="checkbox"/> Dependencias policiales <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No																																								
	OTROS IDIOMAS																																								
	<input style="width: 95%;" type="text"/>																																								
RESIDEN EN																																									
<input style="width: 95%;" type="text"/>																																									
OBSERVACIONES*																																									
<input style="width: 95%;" type="text"/>																																									
NACIONALIDAD	Nº PERSONAS																																								
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>																																								
UBICACIÓN AL SOLICITAR LA INTERVENCIÓN	HABLAN ESPAÑOL																																								
<input type="checkbox"/> En su domicilio <input type="checkbox"/> Dependencias policiales <input type="checkbox"/> Otros / No se sabe	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No																																								
	OTROS IDIOMAS																																								
	<input style="width: 95%;" type="text"/>																																								
RESIDEN EN																																									
<input style="width: 95%;" type="text"/>																																									
OBSERVACIONES*																																									
<input style="width: 95%;" type="text"/>																																									

  

\* En el caso de que la agresión sea mutua detallarlo en el campo de observaciones.

## ANEXO 2

**Esquema del modelo de intervención**

# 8.

## Lecturas recomendadas

### LECTURA 1

**Modos de abordaje de conflictos: arbitraje, conciliación, mediación, negociación y actuación legal**

### LECTURA 2

**La conflictividad intercultural según el área: sociolaboral, vivienda, educativa. Indicaciones de cómo intervenir por áreas**

## LECTURA 1

**Modos de abordaje de conflictos: arbitraje, conciliación, mediación, negociación y actuación legal\***

Existen muchos modos y técnicas para resolver los conflictos, presentaremos cinco de ellos por ser los más importantes y los más utilizados.

**Arbitraje**

Lo pueden ejercer tanto personas como instituciones. Requiere del reconocimiento del árbitro por las partes, y la aceptación previa de las resoluciones que éste dicte. El arbitraje es una forma rápida, sencilla y barata de resolver conflictos.

Entre el colectivo gitano, la figura del patriarca ha desempeñado tareas de arbitraje entre personas y familias, basándose en las normas conocidas como “ley gitana”. Entre personas y gremios profesionales, el arbitraje evita la lentitud del sistema judicial. Con tan sólo la presentación de una reclamación y las pruebas pertinentes, las partes ayudan al árbitro a dictaminar una solución fundamentada.

En general el arbitraje aplica la norma establecida con sentido común y de manera imparcial y es válido, especialmente, para los conflictos de carácter comercial y mercantil.

**Conciliación**

Se parece, en parte, al arbitraje porque requiere de una figura o institución, es válida para resolver los conflictos sencillos y con rapidez. En los conflictos entre gremios profesionales, la presencia de tribunales de conciliación sirve para atajar el conflicto en su inicio y evitar enredarse en más trámites judiciales. La conciliación aprovecha el respeto que las partes

tienen del marco legal específico para conseguir un acuerdo aceptable por ellas. La conciliación es aplicable, especialmente, a los conflictos laborales y sociales (Vinyamata, 2004).

**Mediación**

Es idónea cuando las partes no consiguen ponerse de acuerdo y la carga emocional negativa impide los mínimos de comunicación.

La presencia de un mediador se hace necesaria para acercar las partes, reducir sus recelos a hablar sin atacar y crear un marco idóneo para que aborden el conflicto y que lleguen a un acuerdo satisfactorio para las dos. La mediación es, especialmente, recomendable para conflictos de baja o moderada intensidad en familia, vecindad y conflictos de carácter interpersonal.

Para poder desarrollar de manera efectiva una auténtica comunicación intercultural, el mediador debe poseer **una serie de actitudes y de competencias sociales y emocionales**. En este punto, podemos proponer las siguientes:

- Que tenga una actitud positiva y receptiva a la diversidad como algo consustancial a su propia manera de ser y estar en la sociedad.
- Que indague, con carácter preventivo y compensador de sus actuaciones, en lo que podrían ser desigualdades por razones sociales y/o culturales.
- Que sea capaz de facilitar un ambiente de trabajo enriquecedor y dinámico que permita que, aprendiendo cooperativamente, cada persona se desarrolle de forma integral y equilibrada en todos los ámbitos, atendiendo a sus motivaciones, intereses y capacidades, así como vivir la diversidad para el enriquecimiento mutuo y crecimiento personal.
- Que reflexione sobre la importancia de buscar los cauces necesarios para llegar a un consenso.
- Que proponga espacios de reflexión permanente con el propósito de renovar y actualizar sus

\* Extraído de FSG, *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos*. Colección: Materiales de Trabajo. Fundación Secretariado Gitano, 2007.

conocimientos en esta materia, así como compartir sus experiencias con otros compañeros en el marco de grupos de trabajo.

También son necesarios destacar valores deseables que pueden impregnar esta comunicación intercultural, como son la solidaridad, el respeto mutuo, el reconocimiento del otro como legítimo otro, la convivencia democrática (Sabariego, 2002).

### **Negociación**

Las dos partes no necesitan de una tercera, pueden afrontar el conflicto, son concientes de la importancia de una solución, quieren llegar a ella y tienen la

capacidad suficiente para abordar el conflicto, defender su postura e intereses y concluir el proceso con una solución que satisfaga a todos.

### **Actuación de la Ley**

La ley es el último recurso que una persona tiene en un Estado de Derecho. Se acude a ella cuando hay conflictos donde una de las partes incurre en alguna ilegalidad. Dicha acción delictiva no se debe pretender resolver desde la mediación o la negociación. Como mucho, y dependiendo de la gravedad, se puede abordar en los tribunales de arbitraje o conciliación, si no, es conveniente seguir los trámites judiciales habituales.

## LECTURA 2

## La conflictividad intercultural según el área: sociolaboral, vivienda, educativa. Indicaciones de cómo intervenir por áreas\*

Son diversas las áreas o ámbitos en los que se producen la conflictividad, como la sociolaboral, vivienda, educación, salud, familiar, amistades, lugares de ocio, etc. Dado el margen de este documento, abordaremos solamente tres a modo de ejemplo:

### Área sociolaboral

Si los individuos no se perciben como miembros de un grupo social amplio que engloba por igual a personas de diferentes culturas o grupos étnicos, con unas necesidades y problemáticas comunes, sino sólo como miembros de su colectivo sociocultural, puede suceder que cada grupo se considere el más necesitado, el que más derecho tiene de recibir las ayudas y que culpabilice a los otros grupos y no a la propia Administración, de que éstas sean insuficientes.

El hecho de que las posibilidades de inserción de muchas de esas personas estén limitadas a determinadas actividades y nichos laborales, hace que se perciba al otro como competidor que amenaza la supervivencia económica y laboral.

Esta es un área donde se afirman y se consolidan los prejuicios negativos: *«siempre están los mismos, nunca quieren trabajar, las ayudas se las llevan sólo ellos, cada vez los extranjeros tienen más derechos que nosotros...»*. En aquellos centros de inserción laboral comunes, suele haber un malestar latente entre los/as usuarios/as del servicio, comentarios negativos vertidos por cada parte e incluso discusiones sobre turnos y citas. Cuando los servicios de inserción son destinados exclusivamente a la población gitana o inmigran-

te, esto suscita malestar en el resto de la población pues lo percibe como un privilegio y discriminatorio hacia ella.

El empresariado como elemento central de esta área, no está ajeno al efecto de los estereotipos. Muchos empresarios tienen recelos a emplear a personas del colectivo gitano o inmigrantes, otros cuando lo hacen muestran una excesiva desconfianza. En muchos casos cuando se logra la inserción, es necesario realizar un seguimiento para abordar tensiones, malentendidos, abusos, discriminación salarial y conflictos.

### Área de vivienda

Esta es también un área donde se pueden percibir enfrentamientos entre el colectivo mayoritario y los colectivos minoritarios, o entre las distintas minorías. El acceso a la vivienda en forma de propiedad o de alquiler está ligado al poder adquisitivo de las personas. Un número muy alto de las minorías culturales sufre de la precariedad económica, lo que disminuye su capacidad de satisfacer esta necesidad de primer orden. A la poca capacidad económica se le añade la escasez de viviendas para el alquiler y los recelos de los propietarios para arrendarlas a miembros de minorías culturales.

Todo ello hace que las minorías culturales, gitanos e inmigrantes, se agrupen en barrios y zonas de alquiler accesible o de viviendas cuyo precio está por debajo de la media. La formación de «guetos» se hace en un santiamén, crece el número de una minoría en un barrio y ello provoca que los miembros de la cultura mayoritaria intenten cambiar de vivienda por miedo a los problemas de convivencia, por miedo a que los precios de sus viviendas bajen y por miedo a convertirse en minoría. La concentración de la población gitana o inmigrante en barriadas o zonas, no beneficia su imagen entre el resto de los vecinos, no favorece el intercambio y al contrario da lugar al aumento de las tensiones.

Otros conflictos suelen estar en torno a los usos de la vía pública (portal, parque), los ruidos que trascienden

\* Extraído de FSG, *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos*. Colección: Materiales de Trabajo. Fundación Secretariado Gitano, 2007.



más allá de las paredes de la casa, la limpieza de las zonas comunes, los pagos de las cuotas de comunidad, los alborotos de los niños, etc. Por otro lado son frecuentes los conflictos entre propietarios e inquilinos, impagos o pagos poco regulares, destrozos o poco cuidado de las viviendas, ausencia de contratos de alquiler, por eludir el propietario la responsabilidad de arreglar desperfectos en la vivienda, abusos en los cobros, despidos intempestivos, subarrendamientos, etc.

### Área educativa

Nos encontramos con una serie de dificultades que se convierten en problemas y generan conflictos entre escuela y familias sobre todo. El problema del absentismo escolar, gran escollo para la normalización de la escolarización de los niños/as de la minoría gitana y de otras minorías inmigrantes, influye de forma determinante sobre la marcha educativa de este alumnado y provoca su abandono de la escuela sin perspectivas formativas que le permitan el acceso al mercado laboral.

La falta de diálogo entre las familias y la escuela, que se culpan mutuamente de la mala marcha del alumnado. La comunidad escolar, no ajena a los prejuicios sociales, duda realmente de que las familias quieren el bien para sus hijos/as, no sabe como entablar un diálogo permanente con ellas para implicarlas de forma activa en la marcha de la escolarización de los/as hijos/as. Las familias dudan del buen hacer de la comunidad escolar, piensan que sus hijos/as no están siendo bien atendidos/as por su pertenencia a un grupo cultural minoritario. Los altos niveles de fracaso escolar entre el alumnado de minorías gitanas e inmigrantes, también van acompañados con problemas de disciplina dentro de las instituciones escolares y fuera de ella.

Falta de información sobre el sistema educativo vigente en el país de destino, discriminación de niños/as hacia aulas de apoyo simplemente por ser diferentes o tener dificultades con el idioma, pocas facilidades para el conocimiento por parte de la comunidad educativa de los modelos y sistemas educativos de

otros países y resistencia al conocimiento y acercamiento a otras culturas.

Algunas familias de la mayoría dominante consideran que la presencia de alumnos de otras minorías provoca una caída del nivel escolar y los culpabilizan de ello, en lugar de dirigir la atención a la falta de recursos disponibles, y sin considerar la enorme capacidad creativa y dinamizadora de la mayoría de las comunidades educativas y de las familias.

### Indicaciones de cómo intervenir por áreas

#### ÁREA SOCIOLABORAL

De cara a los profesionales de los **Servicios de Inserción Laboral**:

- Facilitar al/la profesional, si es posible, la explicación cultural, económica o social de algunas conductas de difícil comprensión, de algunas posturas adoptadas frente a las posibilidades de trabajo y de algunas vías utilizadas por los usuarios de otro colectivo minoritario para conseguirlo y mantenerlo.
- Facilitar al profesional pistas sobre adaptaciones o modificaciones a introducir en las estrategias de intervención.
- Asesoramiento en las cuestiones relacionadas con la cultura de origen, teniendo en cuenta las "limitaciones" de ese asesoramiento, que no podrá abarcar todas las cuestiones culturales ni todas las minorías culturales.
- Asesoramiento en algunas cuestiones relacionadas con las facetas socioeconómicas, profesionales, de la vivencia de personas de otras minorías.
- Ayudar al profesional a tomar conciencia de sus propios prejuicios, preconcepciones y saberes no relativizados cuando aparecen.

De cara al **empresariado**:

- Hacer, en los casos que lo requieren, un seguimiento puntual del usuario en su nuevo puesto de trabajo para detectar posibles problemas, dar

nuevas explicaciones y pistas de entendimiento para el empleador y el empleado, ofrecer vías y fórmulas para prevenir desacuerdos y para superarlos en el caso que se produzcan.

- Mediación en conflictos laborales: intervenir en aquellos casos que requieren de una mediación larga para superar un desacuerdo relevante.
- Sensibilización al empresariado.

De cara a los/as **usuarios/as**:

- Facilitar al usuario, cuando sea necesario, explicaciones sobre la utilidad del servicio de orientación y las propuestas ofrecidas, la complejidad del mercado laboral, los itinerarios de inserción, las formas de mejorar el empleo y las estrategias más idóneas para ello.
- Dar o ampliar información sobre el funcionamiento de los servicios públicos/privados, los derechos y deberes como usuario.
- Ayudar a relativizar los prejuicios cuando aparecen acerca de los servicios, las expectativas y las posibles soluciones.
- Dar pistas y herramientas de cómo las demandas pueden ser planteadas y negociadas con los profesionales.
- Explicar los derechos laborales y dar una mayor información sobre los deberes y las formas en las que se desarrolla el trabajo en dicha zona: puntualidad, constancia, responsabilidad, eficacia, el cuidado de los detalles, recursos de capacitación y/o formación, horarios, salarios, días de descanso, etc.

para que cualquier iniciativa de mejora o cambio en las estrategias de la educación no se tome como una cuestión a su autoridad o profesionalidad, si no que se considere como un enriquecimiento cultural mutuo.

- Apoyo personal a los profesionales de educación en los temas relacionados con las culturas del alumnado de las minorías.
- Mediación en conflictos entre escuela y familias, entre alumnos de distintos grupos.
- Apoyos a la escolarización del alumnado de las minorías.

#### **ÁREA DE VIVIENDA**

- Mediación para el acceso a la vivienda.
- Sensibilización de propietarios para facilitar el alquiler.
- Mediación en conflictos vecinales.
- Mediación en conflictos entre propietarios e inquilinos.

#### **ÁREA EDUCATIVA**

- Sensibilización de las familias acerca de la importancia de la escolarización de sus hijos/as.
- Sensibilización de las comunidades educativas



