

# La conflictividad en contextos multiculturales





## La conflictividad en contextos multiculturales

### Conflictos y conflictos multiculturales

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, personas), grupos medios (grupos socio-profesionales, clases sociales, grupos étnicos, etc.), grupos amplios (grupos religiosos transnacionales, nacionales), incluso el conflicto puede darse en el ámbito personal individual (conflicto interno).

Frente al conflicto existen tres posturas según Robbins (1987), en (Malik e Herraz, 2005):

- **Concepción tradicional:** considera que el conflicto es negativo, antitético al buen funcionamiento del orden social y se puede considerar como indicador de desajustes en el orden o insatisfacciones personales. En esa concepción se considera que el conflicto se debe eliminar por su negatividad.
- **Teoría conductual del conflicto:** considera al conflicto como algo natural, que es imposible de eliminar de las relaciones humanas, incluso puede tener beneficios para cualquier grupo, que sin ello no puede evolucionar (Touzard, 1981).
- **Teoría interaccionista:** no sólo acepta el conflicto sino lo alimenta porque es el medio que cualquier grupo humano tiene para renovarse y escapar del estancamiento.

Aunque en general percibimos al conflicto como algo negativo por la tensión que genera y por la energía que requiere su resolución, el conflicto puede ser positivo y 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 consideren 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. Cuando un grupo está en un continuo conflicto con otro/s grupo/s, terminará siendo intolerante con los demás.

A pesar de su diversidad, los conflictos comparten muchos rasgos en común, entre ellos la base que los genera:

- **La interdependencia negativa entre las metas**, cada parte percibe que no puede lograr su objetivo si la otra consigue lo suyo, *«para que yo gane el otro debe perder»*.
- **La interdependencia positiva entre las metas**, las partes persiguen la misma meta de forma competitiva.
- **La tensión contrariada**, surge cuando una persona que tiende hacia un objetivo final se encuentra con un obstáculo que surge al cruzarse otra persona que persigue otro objetivo distinto.

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.





## Conflictividad según áreas y ámbito

### Área Sociolaboral

---

Las personas no se perciben como miembros de un grupo social amplio que engloba personas payas, gitanas e inmigrantes, con unas necesidades y problemáticas comunes, sino como miembros de su colectivo sociocultural. Cada grupo se considera el más necesitado, el que más derecho tiene de recibir las ayudas y culpabiliza a otros grupos de que estas disminuyan y no a la propia Administración. El hecho de que las posibilidades de inserción de muchas de esas personas están 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 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 inmigrante, suscitan malestar en el resto de la población que lo percibe como discriminatoria hacia ella.

El empresariado como elemento central de esta área, no está ajeno al efecto de los estereotipos de toda la vida «*son vagos, no te puedes fiar, siempre te dejan tirado con el trabajo...*». Muchos empresarios tienen recelos a emplear a personas del colectivo gitano, 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 y conflictos.

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

#### 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 socio-económicas, 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 empresario:

- Hacer, en los casos que lo requieren, un seguimiento puntual del usuario en su nuevo puesto de trabajo: 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 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 empresario.

### 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...etc.

## Área de vivienda

---

Es un área donde se pueden percibir enfrentamientos entre el colectivo mayoritario y los colectivos minoritarios, y entre las distintas minorías. El acceso a la vivienda en forma de propiedad o de alquiler, está ligado al poder adquisitivo de las personas. Como hemos dicho anteriormente 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.

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

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

- 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

---

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 ante 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, provoca su abandono de la escuela sin perspectivas formativas que le permitan el acceso al mercado laboral.

La escuela y las familias sin diálogo, 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 ella 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, van acompañados con problemas de disciplina dentro de las instituciones escolares y fuera de ella. Las familias de la mayoría dominante consideran que la presencia de alumnos de otras minorías provoca una caída del nivel escolar, los culpabilizan de ello en lugar de dirigir la atención a los recursos disponibles.

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

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





## Modos de abordaje de conflictos

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 de las partes, del árbitro y la aceptación previa de las resoluciones dictadas por él. 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 y es válida para los conflictos sencillos, se parece también en la rapidez. En los conflictos entre gremios profesionales, la presencia de tribunales de conciliación sirve para atajar el conflicto en su inicio y evitar enredar 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 para abordar el conflicto, cuando 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.

## **Negociación**

---

Las partes no necesitan de una tercera, pueden afrontar el conflicto negociando, son conscientes 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 les satisfaga a todos.

## **La ley**

---

La ley es el último recurso que una persona tiene en un Estado de derecho, hay conflictos donde una de las partes incurre en alguna ilegalidad. Dicha actuación delictiva no se debe pretender ser resuelta desde la mediación o la negociación, la Ley es igual para todos. Como mucho, y depende de la gravedad, se puede abordar en los tribunales de arbitraje o conciliación, si no es conveniente seguir los trámites judiciales habituales.

