

# JUVENTUD Y CONFLICTOS EN UNA SOCIEDAD CULTURALMENTE DIVERSA

---



***BILTZEN-Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural***

# OBJETIVO



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

El gran objetivo es favorecer la convivencia intercultural, trabajar en la construcción de una sociedad donde la diversidad cultural no implique necesariamente una conflictividad insuperable, sino nuevas formas de relación social construidas a partir de la gestión y reformulación del conflicto y la riqueza que conllevan los contextos pluriculturales. Trabajar a favor de esta convivencia supone, pues, trabajar a favor de la cohesión social y de una integración de todos los individuos y grupos en un plano de igualdad.

# CONTENIDOS



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigranten Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

1. CONFLICTOS INTERCULTURALES CON/ENTRE POBLACIÓN JUVENIL DE ORIGEN INMIGRANTE
2. TECNICAS ALTERNATIVAS DE GESTION DE LOS MISMOS
3. MEDIACION INTERCULTURAL CON POBLACION JUVENIL
4. RECURSOS PARA LAS/LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN CON LA POBLACION JOVENIL DE ORIGEN INMIGRANTE

# Competencia bidireccional

---



Gizareratzea eta Kulturarte Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zerbitzua



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

*“Transformación interna de un individuo cuando se halla en un nuevo entorno cultural en el sentido de adquirir aptitudes y sentirse bien en este nuevo entorno”.*

*Indicadores para evaluar el nivel de adaptación intercultural. Kim (1988).*

# Inmigración e Identidad

- No Renuncia a la Identidad Cultural.
  - Interpretaciones negativas por parte de la población autóctona, comportamientos que generan rechazo.
  - Genera conflicto

# La mitad de los ciudadanos rechaza que los inmigrantes ocupen espacios públicos

La mayoría ve positivo que abran sus propios comercios y restaurantes

KARIM ASRY - Bilbao - 12/11/2008

Vota ☆☆☆☆☆ | Resultado ★★★★★ 1 votos



La población vasca muestra una actitud ambivalente hacia la inmigración, en la que una primera opinión tolerante y abierta convive con posturas de rechazo al hablar de situaciones concretas, según constata la segunda parte del barómetro de 2008 elaborado por el Observatorio Vasco de la Inmigración (Ikuspegi), centrado en la convivencia y la integración y presentado ayer en Bilbao. La encuesta, a la que han contestado más de 2.400 personas en la comunidad autónoma, refleja, por un lado, que los ciudadanos creen positivo que los inmigrantes abran sus propios comercios, tiendas o restaurantes, pero se muestran menos tolerantes cuando se habla de que construyan sus templos religiosos o centros de enseñanza. Un 50,8% de los encuestados ve mal que los inmigrantes "ocupen plazas y espacios públicos".

"Que la concentración genere recelo es algo

PARA SUSCRIPTORES  
edición en PDF

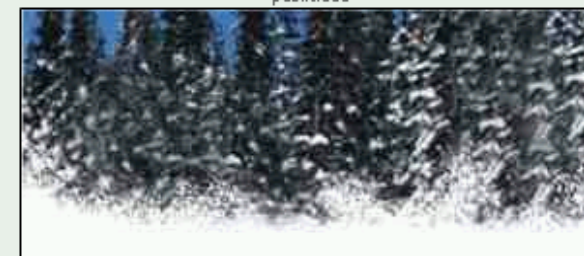
Descubre nuestro visor de la edición impresa.  
Permite visualizarla y descargarla



ver demo

SUSCRÍBASE

publicidad



En un grupo de discusión:



- "Yo creo que hay una barrera cultural... esto me ha recordado a la población gitana... si participa la población gitana y tal sólo participa de lo suyo... solamente en la de él... es que sólo hay gitanos... es que está todo muy concentrado... participan defendiendo lo suyo... como en plan... yo qué sé... básicamente donde participa la gente joven es de la suya... yo qué sé... y que es un poco... lo veo muy complicado..."
- "Coincido con él en ese tema y lo segundo... cuando esos jóvenes llegan a España... a veces... tengo la sensación de que buscan algo donde consiguen algo... y donde más consiguen es en sus asociaciones específicas... donde se encargan de legalizar sus papeles... buscarles una vivienda... de ayudarles porque tienen un problema... en estos temas buscan asociaciones que les sean muy prácticas... sí que es cierto... que donde sea más práctico a tus intereses sí que participan más... pero en el resto... sí que puede haber gente que esté interesada... pero yo veo que tampoco..."
- "Es lógico... las necesidades son distintas... yo no voy a tener nunca como necesidad la legalización de mis papeles... eso no es una necesidad mía... no es mi necesidad... nunca voy a acudir una asociación para esto... es muy normal por tanto que la asociación y la participación sea muy distinta... asociarse está en el número quinientos de su lista... hay otras necesidades inmediatas..." (G.D.1).

# Discurso

---

Necesidad de Espacios compartidos.

Conocimiento y comprensión mutua. “Intercambio”.

Trabajar y poner acento y énfasis en lo común.

Iniciativas financiadas desde nuevas ópticas “interculturales”

Nuevas Iniciativas de participación: WORD café : Basauri  
Inclusión de la población inmigrante en la sociedad





Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

# CONFLICTOS CON/ENTRE POBLACIÓN JUVENIL DE ORIGEN INMIGRANTE

# CONFLICTOS CON/ENTRE POBLACIÓN JUVENIL DE ORIGEN INMIGRANTE



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigranten Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## Separación y reunificación familiar

***Para muchos jóvenes esta doble experiencia de separación y reunificación ha constituido una experiencia dolorosa y desorientadora.*** Las reagrupaciones se complican requisitos: empleo, medios económicos suficientes, vivienda.

- Hijos educados a distancia
- Actitud negativa y hasta agresiva ante la reunificación puede ser un modo de "castigar a los padres".
- Jóvenes Plantean el retorno :

*“En el discurso de los jóvenes inmigrantes suelen destacar la falta de participación en la decisión para emigrar y el sentimiento de abandono en relación a sus padres”.*

# Factores y dificultades de los jóvenes inmigrantes

---



Identidad marcada por el entorno, la nueva situación.

Identidad transmitida, valores padres.

Marcadas normas de conducta y valores.

Están en un proyecto migratorio, decisión que ellos no han tomado.

Nivel socio-económico

Plantean empezar a trabajar lo antes posible.

Retorno a origen, o no.

Cambio de país.

Procesos no exitosos de reagrupación familiar

# Preocupaciones- Limitaciones

---



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO BAIKA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

Fracaso

Necesidad de orientación

Futuro incierto, calidad de vida

Consumo drogas y estupefacientes

Integración : amigos/as , cuadrillas ,  
choque, identidad cultural ...

# Otros perfiles

Jóvenes sin referencia de adulto.

Parejas mixtas en las que los conjugues tienen bagajes culturales distintos.

Padres inmigrantes cuyos hijos han nacido ya en el país de acogida.

Experiencias de adopción internacional.

*los padres adoptivos no conocen en profundidad el país de origen de su hijo adoptado.*

*“ hijos que viven en, al menos, dos mundos culturales ”*



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

# Técnicas Alternativas de Regulación de Conflictos

## Técnicas alternativas de regulación de conflictos

TÉCNICAS	FINALIDAD	INTERVENCIÓN DE TERCEROS	PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES	COMUNICACIÓN ESTRUCTURADA	¿QUIÉN RESUELVE?	FUERZA DE LA RESOLUCIÓN O ACUERDO	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Centrada en el pasado / futuro</li> <li>Uno gana, otro pierde / los dos ganan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay / Existe / Es determinante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria / Requerida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informal / Formal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes / La 3ª persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculante / Recomendación</li> </ul>
TERCERA PERSONA ← Control del proceso y resultados → PARTES	CONSENSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Futuro/Pasado</li> <li>Todos ganan, se busca la mejor salida cara a los objetivos del grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informal: La más informal de todas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según acuerde la asamblea o grupo.</li> </ul>
	NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Futuro/Pasado</li> <li>Los dos ganan.</li> <li>Se hacen concesiones y buscan un acuerdo que satisfaga intereses comunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según las partes: Contrato vinculante Acuerdo verbal</li> </ul>
	CONCILIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasado</li> <li>Los dos ganan.</li> <li>Buscan la reconciliación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe: Es el juez</li> <li>Reúne a las partes para hablar o transmite información entre ellas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informal: No hay pasos a seguir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes</li> <li>El juez sólo preside</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculante (judicial)</li> <li>Recomendación de peso</li> </ul>
	MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Futuro</li> <li>Los dos ganan.</li> <li>Buscan la comprensión mutua y colaboran para lograr un acuerdo satisfactorio para ambos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe: El/los mediador/es</li> <li>Controlan el proceso y ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus intereses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informal / Formal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según acuerden las partes</li> </ul>
	ARBITRAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasado</li> <li>Uno gana y otro pierde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe: Es el árbitro que dicta el laudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntaria/Requerida</li> <li>Presentación de necesidades, intereses y posiciones ante un 3º neutral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formal. Hay reglas pactadas por las partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El árbitro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según acuerden las partes: vinculante o simple recomendación de paso</li> </ul>
	JUICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasado</li> <li>Uno gana y otro pierde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe y es determinante: Es el juez quien dicta una sentencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El juez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculante</li> </ul>

---

# MEDIACIÓN INTERCULTURAL

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

CONCEPTOS Y MODALIDADES

REQUISITOS NECESARIOS

ALCANCE Y LIMITES

**ANÁLISIS DE CASOS**



---

Claves generales de mediación intercultural y su integración en la practica de agentes y personas dinamizadoras de programas e iniciativas dirigidas a la población juvenil.



# LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL



*Conoce tu cultura*

*Acepta la diversidad*

*Vive sin miedo a cambiar*

***UN PUENTE PARA LA  
COMUNICACIÓN***

# MEDIACIÓN INTERCULTURAL

## DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

**"Entendemos la mediación intercultural como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados"**

*Giménez Romero, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural" Migraciones n° 2, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.*

 **biltzen**

Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

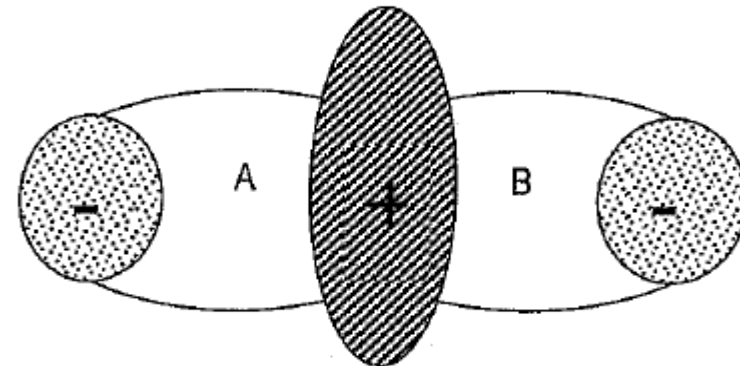
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETANO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración



## ELEMENTOS, PRINCIPIOS E IMPLICACIONES

---

**Respeto mutuo.** Uno de los principios primarios que hacen posible la convivencia es que exista un respeto mutuo entre individuos y grupos. Este respeto implica “aceptación” y “tolerancia” con respeto a las costumbres, prácticas, opiniones, ideas, creencias, etc. de los demás.

**Conocimiento mutuo.** El respeto, al que nos referíamos anteriormente, tiene mucho que ver con el conocimiento que tenemos del otro. Los estereotipos y prejuicios consiguientes suelen ser fruto de la ignorancia con respecto a esas costumbres, ideas, creencias, etc de los demás. Por eso, una buena convivencia, pasa por ese conocimiento: cómo, si no, podemos alcanzar esa empatía o participación en los sentimientos del otro a la que nos referíamos antes.

**Comunicación y diálogo.** El respeto y el conocimiento mutuos permiten que exista la comunicación y el diálogo, algo fundamental para que podamos hablar de convivencia y hacer posible que los conflictos que afloran sean gestionados y resueltos sin que produzcan rupturas.

# EVALUACIÓN DEL CASO PRESENTADO

---



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAETAKO BAILA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

*Antes de comenzar cualquier intervención conviene analizar los siguientes aspectos*

**El caso es susceptible de ser mediado o no**

**ANALIZAR:**

**PROBLEMA**, Tipo de conflicto de que se trata, Elementos específicos que presenta

**PROCESO**: objetivos que nos planteamos a priori, acuerdo, restablecimiento de relaciones, pacto de mínimos, separación amistosa, preparación de las reuniones conjuntas

**PERSONAS**: LAS partes ,la voluntad y disposición que muestran, identificación de las mismas, visión que tienen del conflicto, en qué se encuentran, puntos de interdependencia, predicciones que pueden cumplirse. **LAS PARTES MEDIADORAS**: adecuación o no de las personas para la intervención en el caso concreto

**Motivaciones personales, inquietudes personales que provoca el caso**

# MEDIACIÓN INTERCULTURAL



Gizareratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

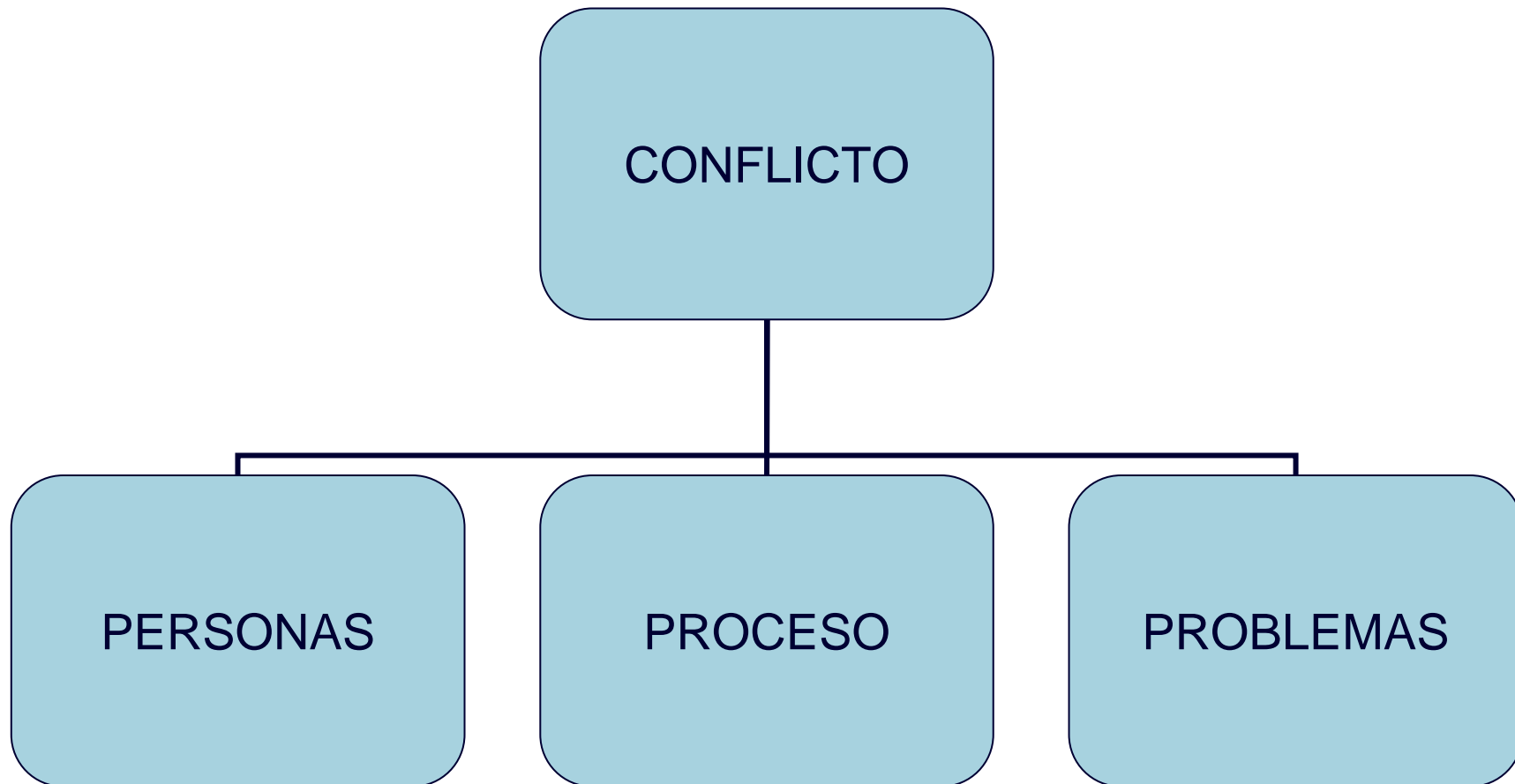
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración



# PERSONAS

---



Gizareratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO BAIKA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## A TENER EN CUENTA

Las emociones y los sentimientos

Las necesidades

Las percepciones del problema

La forma de comunicarse

Comunicación verbal

Comunicación no verbal

La partes implicadas

La persona mediadora

# PROCESO

---

## ES NECESARIO DETERMINAR

El asunto que desató el conflicto

Los problemas añadidos

El grado de polarización existente

Actuaciones realizadas hasta el momento

Situación de escalada o descenso del conflicto

La comunicación y su posible mejora

Las fases del proceso

Análisis, replanteamiento, búsqueda de soluciones



# PROBLEMAS

---



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## TIPO DE CONFLICTO

Intereses

Estructurales

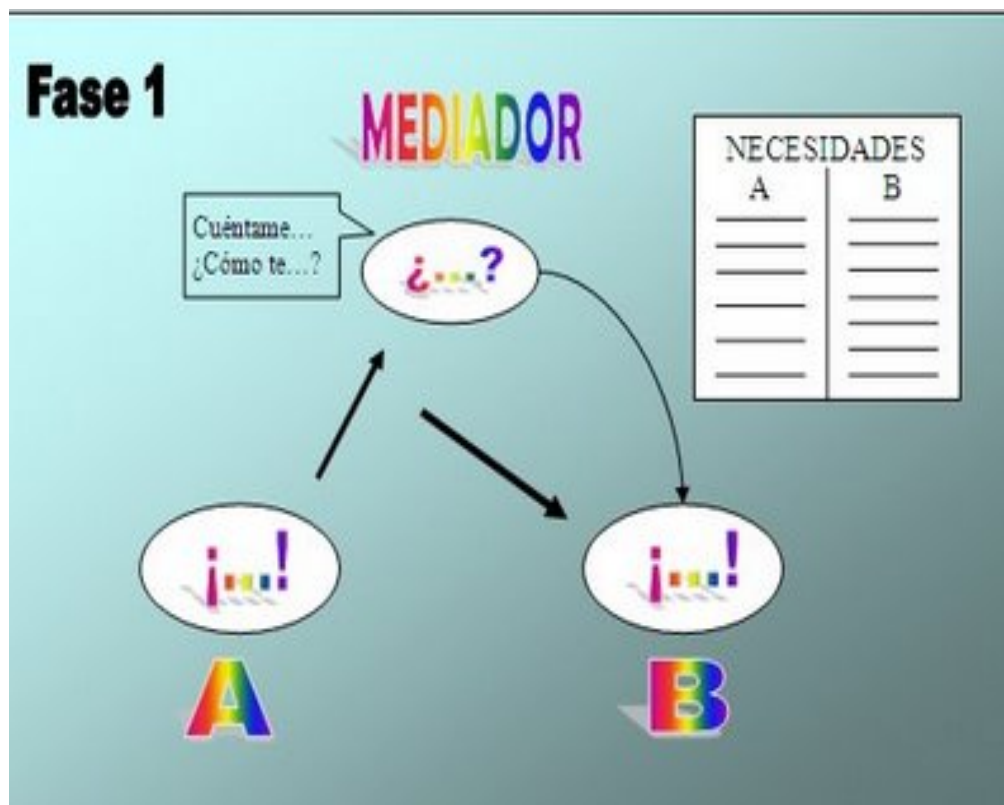
Valores

Relación

GRADOS DEL CONFLICTO/S

ELEMENTOS ESPECÍFICOS DEL MISMO

# FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



# FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



Gizarteratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETASO SALUA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## **Fase de “cuéntame lo que ha pasado”:**

cada parte expone su punto de vista y sus sentimientos. La misión del mediador es de escuchar activamente, el discurso suele ser confuso, ya que se mezclan datos con sentimientos, el presente con el pasado, lo subjetivo con el objetivo. Hay que estar atento al contenido de lo que transmite y sobre todo a los problemas de relación.

**Aclarar el problema** : se trata de que , de mutuo acuerdo identifique el problema , en este momento hay que intentar conseguir una visión consensuada del conflicto .En esta fase hay que pasar de un lenguaje “yo/tu” a “nosotros” de “tu eres el problema “ a “compartimos el problema” .Es bueno una vez que han expresado las propias opiniones y emociones , y se han sentido escuchados , que el mediador pida a las partes que resuman lo que han dicho cada uno .Redefinición del conflicto , las reformulaciones , son una buena herramienta en este momento.

# FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



Gizarteratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETARNO SALUA  
Immigratzen Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

**Proponer soluciones:** en esta fase se trata de buscar, por medio de lluvias de ideas formas de solucionar el conflicto .Es una fase para hacer propuestas, no para tomar decisiones.

**Llegar a un acuerdo:** una vez valoradas las propuestas, con sus ventajas y dificultades, se trata de construir un acuerdo que tenga estas características: **equilibrado**-que las partes se comprometan de una forma equilibrada;

**Realista**-que sea algo posible de cumplir y no una meta ideal;

**Concreto** que las acciones a realizar se concreten bien; claro y escrito – que la descripción que se haga por escrito de los compromisos esté redactada de un modo claro y conciso (quien, como, cuando...);

**Evaluable** – que aquello que se determina pueda ser medido;

**Con constancia escrita del acuerdo** – que se entregue una copia a cada una de las partes **con un posible seguimiento de lo acordado** - para favorecer su cumplimiento.

# HERRAMIENTAS ÚTILES EN LA MEDIACIÓN



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

**Escucha activa**: como una manera de atender no sólo el lenguaje verbal sino el “no verbal”, las percepciones, emociones de la otra parte.

**“Preguntar”** como herramienta para descubrir los intereses y necesidades de las partes

**El reconocimiento de las emociones** como legítimas en los conflictos

**El pensamiento lateral y la “lluvia de ideas”** como opciones para resolver los conflictos

Crear un **clima positivo** que favorezca la intercomunicación

**Evitar** de valorar, aconsejar, juzgar...

# FUNCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA



Gizarteratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigrato Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

Implicar a la sociedad (no sólo a las instituciones) para que favorezca la convivencia intercultural.

Conocer la diversidad y las diferencias culturales existentes en sus entornos.

Ayudar a que las partes a que vean el conflicto desde diferentes ángulos, puntos de vista, potenciando los puntos en común.

Percibir y analizar las desigualdades sociales en las que a veces se traducen las diversidades.

Posicionarse crítica y abiertamente en la acción social sin dejar de ser neutral.

Tener capacidad de apertura a nuevos contextos. Encontrar, recrear, propiciar espacios para el encuentro, comunicación e interacción entre diversas culturas.

Dirigir el proceso de mediación

Elaborar informes, dictámenes relacionados con el proceso

Marcar los límites de la mediación

Derivar y recomendar a las partes a otros recursos en caso necesario

Analizar el contexto social de manera continua

# MODELOS DE MEDIACIÓN

---



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO BAIKA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

Por destinatarios podemos distinguir:

Con instituciones públicas y privadas

De carácter comunitario

Entre particulares (personas físicas ó jurídicas)

# ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

---



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GANETAKO SALUA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

***Educación***

***Laboral***

***Familiar***

***Sanitario***

***Jurídico***

***Vivienda***

***Ocio ,etc.***



# ALCANCE Y LÍMITES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

## *Los marcos normativos*

*La falta de consentimiento de las partes*

*Los compromisos éticos y con las partes*

*El respeto a la identidad y conciencia*

## *Los principios de la mediación*

**CONFIDENCIALIDAD, VOLUNTARIEDAD,  
NEUTRALIDAD, CO-PROTAGONISMO**

# ALCANCE Y LÍMITES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

*No se puede o no se debe utilizar la Mediación Intercultural en los casos que citamos:*

- *En casos donde hay un hecho delictivo, se debe recurrir a la Ley.*
- *Cuando una de las partes no acepta al mediador/a, es inútil iniciar el proceso porque será una pérdida del tiempo.*
- *Cuando el/la mediador/a se enfrenta a una injusticia manifestada que le lleva a inclinarse a una de las partes y perder su imparcialidad.*
- *En casos de resolución de conflicto cuando una de las partes no puede asistir al proceso.*

# CONTEXTO EN EL QUE SURGE

---



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIBETASO BAILA  
Immigrant Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## ***Desconocimiento mutuo de:***

*Los códigos de referencia cultural y los procesos de relación intercultural.*

*Los servicios que prestan las instituciones públicas y privadas y de sus vías de acceso.*

*La realidad social y cultural de las personas a las que se atiende, por parte de los agentes sociales.*

# CONTEXTO EN EL QUE SURGE



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## *Situaciones de:*

*Desigualdad y discriminación (laboral, vivienda, salud, educación...)*

*Existencia de prejuicios y estereotipos en las relaciones entre personas y grupos culturalmente diversos.*

*Vulnerabilidad psicosocial de personas y minorías inmersas en procesos de adaptación social y de cambio.*

*Desvalorización de los servicios y recursos de las propias comunidades de referencia.*

# CONTEXTO EN EL QUE SURGE



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIEKIN BAZA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

***Las rupturas del diálogo crispan las relaciones entre poblaciones extranjeras y las instituciones del país receptor.***

***La existencia de un contexto multicultural, la existencia de un conflicto entre las partes.***

***La falta de conocimiento sobre las formas de percibir, entender, sentir y actuar es terreno fértil para que aparezcan prejuicios, estereotipos, discriminación y racismo.***

***En consecuencia, este desconocimiento separa a las personas, crea o mantiene la distancia entre ellas y dificulta que se pueda construir conjuntamente.***

***Una necesidad que se ve acentuada en el mundo actual, cuando a la diversidad cultural se unen la desigualdad social, económica y la diferencia sexual.***

# LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL

## EL DIÁLOGO TRANSFORMATIVO



Gizareratzea eta Kulturarteke Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO BAILA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

*Proceso que contribuye a mejorar la **comunicación**, la **relación** y la **integración intercultural** entre personas o grupos (**presentes en un territorio, pertenecientes a una o varias culturas**)*

*Intervención de una **tercera parte, neutral**, con capacidad para dar a conocer las **claves**, las **representaciones culturales** y **sociales** de las “partes”. No es más que un catalizador.*

*Un recurso alternativo a la división de los espacios por grupos o etnias, al sometimiento o aniquilación de las culturas minoritarias por las que ostentan el poder o la mayoría.*

*Una vía con la que crear una sociedad compartida, donde sea compatible la igualdad de derechos con la diversidad de concepciones y formas culturales de habitar el mundo.*

## SUS FUNCIONES



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

Favorecer la **circulación de información**.

Facilitar **la igualdad de acceso y de trato** en los servicios a todos los colectivos que componen la sociedad.

Favorecer la **negociación** de acuerdos contractuales.

Propiciar la **resolución de conflictos**.

**Defender** los derechos y los intereses de un público específico (personas inmigradas, gitanas,...)

# SUS SIGNIFICADOS



Gizareratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIETARAKO SALA  
Immigratio Zuzendaritza



DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

## **La Mediación “PREVENTIVA”**

*Busca facilitar el acercamiento, la comunicación y la comprensión entre personas/grupos con códigos culturales diferentes. La mediación, en este caso, actúa para preparar el terreno a una mejor comunicación y mejor relación entre minorías y mayorías, evitando los conflictos.*

## **La Mediación “REHABILITADORA”**

*Interviene en la regulación y resolución de conflictos y tensiones interculturales, entre el colectivo y la sociedad, o en el seno de las propias familias. Hablamos aquí de la mediación para la resolución de los conflictos, de una intervención destinada a buscar el acuerdo, la conciliación de personas o partes.*

## **La Mediación “TRANSFORMADORA”**

*Supone la apertura de un **proceso creador** mediante el que superar las normas, costumbres y puntos de vista particulares, en situaciones de convivencia multicultural, para alcanzar **nuevas normas y modos de relación compartidos**.*



# RECURSOS

Los recursos que están a nuestra alcance,  
lo cual puede ampliar las soluciones.



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
GAIEKIN BAILA  
Immigratio Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y ASUNTOS SOCIALES  
Dirección de Inmigración

- ❑ **BAKEOLA:** Centro para la Mediación y Regulación de Conflictos.
- ❑ **Prestaturik** Apoyo a jóvenes reagrupados.
- ❑ **Norabide:** Centro municipal dependiente del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, referente en materia de inmigración y convivencia intercultural.
- ❑ **Programa Antirumores Biltzen:** Combate el Rumor en diferentes ámbitos
- ❑ **Programa sensibilización Biltzen** en centros escolares.
- ❑ **UCAI:** Unidades de Coordinación y Atención a los *Inmigrantes (UCAI)*, Asesoría extranjería GV. Dirección Inmigración dirigido a profesionales.
- ❑ **Egintza: Mediación Familiar en conflictos familiares.**
- ❑ **Centro de Mediación Familiar**
- ❑ **Bizilagun :** Servicio Vasco de Mediación y Conciliación “ vivienda ”.
- ❑ **Centro Estudios Chinos Lu Xun.** Familias de acogida y adopción.
- ❑ **Programas de mediación local :** Donosti - Írun– Vitoria (NORABIDE)– Bilbo (SEMEBI).
- ❑ **Umeak Kalean: Gazteguneko distrito 5.**

# RECOMENDACIONES BIBLIOGRAFICAS



- Alvarez, I. (2002). *La construcción del inintegrable cultural*, 168-195 en J. de Lucas y F. Torres (eds) *Inmigrantes ¿cómo los tenemos?. Algunos desafíos y (malas) respuestas*. Madrid: Talasa Ediciones.
- Ames, P. (2002). *Educación e interculturalidad. Repensando mitos, identidades y proyectos*, 343-371 en Fuller, N. (Ed) (2002) *Interculturalidad y Política. Desafíos y posibilidades*, ....
- Blanco, C. (1990). *La integración de los inmigrantes en Bilbao*. Bilbao: Colección Estudios Bilbaínos.
- Bolzman, Cl. (1999). *Políticas de inmigración, derechos humanos y ciudadanía a hora de la globalización: una tipología*. 201- 231 en E. Martín, E y S. de la Obra (eds) *Repensando la ciudadanía*. Sevilla: Fundación el Monte.
- Cáritas (1996). *Hacia la convivencia intercultural. Introducción a la formación del voluntariado de programas de inmigrantes*. 39, Cáritas. La Acción social. Cuadernos de Formación .
- Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo. (1997). *Nuestra diversidad creativa*. UNESCO /Fundación Santa María
- Douglas, W.A; S.M. Lyman y J. Zulaika. (1994). *Migración, etnicidad y nacionalismo*. País Vasco: Servicio Editorial.
- Fuller, N. (Ed). ( 2002). *Interculturalidad y Política. Desafíos y posibilidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad del Pacifico e Instituto de Estudios Peruanos.
- Jiménez. (1997 y 2000). *Guía sobre Interculturalidad (Primera parte. Fundamentos conceptuales. Segunda parte. El enfoque intercultural en las políticas públicas para el desarrollo humano sostenible)*. Guatemala: PNUD.
- Giménez, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural*, 3. *Migraciones*. Universidad Pontificia de Comillas.
- Giménez, C. (1998). *Migración y nueva ciudadanía*. *Temas para el Debate*, 43.
- Giménez, C. (2000 a). *Las críticas al multiculturalismo*. *Temas para el Debate*, Giménez, C. (2000 b). *Modelos ante de la diversidad cultural: del racismo a la interculturalidad* en J. Alcina. (coord.). *Hacia una nueva ideología para el siglo XXI*. Madrid: Editorial Akal.

## RECOMENDACIONES BIBLIOGRAFICAS

*Giménez, C. (2002 a). El planteamiento intercultural: su relación con la ciudadanía y las políticas públicas, 531-560, en Seminario de Investigación para la Paz La inmigración. Una realidad en España. Aragón: Centro Pignatelli / Departamento de Agricultura y Turismo.*

*Giménez, C. (2002 b). Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo, 627- 643, en F. J. García Castaño y C. Muriel López (eds) La inmigración en España: contextos y alternativas. Ganada: Volumen II. Actas del III congreso sobre la inmigración en España (ponencias) Laboratorio de Estudios Interculturales.*

*Hofstede, G. (1999). Culturas y organizaciones. El Software mental. La cooperación internacional y su importancia para la supervivencia. Alianza Editorial*

*Ilizarbe, C. Democracia e interculturalidad en las relaciones entre Estado y Sociedad, 77- 11, en Fuller, N. (Ed). ( 2002). Interculturalidad y Política. Desafíos y posibilidades, ....*

*Kymlicka, W. (1996). Ciudadanía multicultural. Una teoría liberal de los derechos de las minorías. Paidós.*

*Labat, C. Y Vermes, G. (1994). Cultures ouvertes, Sociétés interculturelles, Du contact á l'interaction, L'Harmattan. St. Cloud: ENS, Editions Fontenay.*

*Lamo de Espinosa, E. (ed). (1995) . Culturas, estados, ciudadanos. Una aproximación al multiculturalismo en Europa. Alianza Editorial.*

*Lucas, J de. (1994 a). El desafío de las fronteras. Derechos Humanos y xenofobia frente a una sociedad plural. Madrid: Temas de Hoy.*

*Lucas, J. De. (1994 b).Derechos humanos, legislación positiva e interculturalidad, en Documentación Social, 97. Madrid: (monográfico sobre interculturalidad).*

## RECOMENDACIONES BIBLIOGRAFICAS

---

*Lucas, J. De. (2002). Algunas propuestas para comenzar a hablar en serio de política de inmigración, 23-48, en J. de Lucas y F. Torres (eds) Inmigrantes ¿cómo los tenemos?. Algunos desafíos y (malas) respuestas. Madrid.*

*Malgesini, G y C. Giménez. (1997). Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. La Cueva del Oso. Madrid: Edición revisada en Los libros de La Catarata, 200.*

*Martín, E. (1999). Multiculturalismo, nuevos sujetos históricos y ciudadanía cultural, 109 – 138, en E. Martín, E y S. de la Opra (eds) Repensando la ciudadanía. Sevilla: Fundación el Monte.*

*Merinero, M. J. (Coord). (2002). Diálogo de civilizaciones Oriente- Occidente. Aporte al entendimiento internacional. Extremadura: Biblioteca Nueva.*

# Dónde estamos

- BILBAO

- C/ Blas de Otero, 11-bajo
- 94 400 19 00

- SAN SEBASTIAN

- C/ Larramendi, 1- bajo centro
- 943 46 45 93

- VITORIA-GASTEIZ

- Portal del Rey, 3- oficina 11
- 945 20 36 61

⇒ Correo electrónico general: [biltzen@biltzen.org](mailto:biltzen@biltzen.org)



Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural



---

***ESKERRIK ASKO !***

**Moufdi Kamel**

***mkamel@biltzen.org***

**Carmen Botea**

***cbotea@biltzen.org***

**Material elaborado por el equipo técnico Biltzen**