



ALBOAN

La experiencia del voluntariado internacional: un cruce de culturas y de personas ¿oportunidad o conflicto?



GARAPENERAKO
LANKIDETZAREN
EUSKAL AGENTZIA
AGENCIA VASCA DE
OPORTUNIDADES PARA
EL DESARROLLO



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Materiales educativos ALBOAN

...

23. Material complementario para la asignatura de Educación para la Ciudadanía. Bachillerato. (2011)
24. La experiencia de voluntariado internacional: fases y protagonistas. (2011)
25. Motivaciones para el trabajo de voluntariado hoy. (2011)
26. El voluntariado internacional en la construcción de alternativas al desarrollo. (2011)
27. Interculturalidad, multiculturalismo, un reto para la persona voluntaria. (2011)
28. La experiencia del voluntariado internacional: un cruce de culturas y de personas ¿oportunidad o conflicto? (2011)

La experiencia del voluntariado internacional: un cruce de culturas y de personas ¿oportunidad o conflicto?



Este documento forma parte de una colección de 6 documentos de referencia para la formación de personas formadoras del voluntariado internacional así como para las mismas personas voluntarias. Los documentos cuentan con un desarrollo del tema así como con propuestas para trabajar el mismo en dinámicas individuales y grupales. Además del tema que tienes entre manos hay otros documentos sobre: la definición del voluntariado internacional, las motivaciones del voluntariado, el modelo de desarrollo, el acompañamiento e interculturalidad. Puedes solicitar estos materiales en nuestras oficinas o a través de la página web: www.alboan.org

Edita:

ALBOAN

C/ Padre Lojendio 2, 2º • 48008 Bilbao
Tel.: 944 151 135 • Fax: 944 161 938
alboanbi@alboan.org

Avenida Barañain 2 • 31011 Pamplona
Tel.: 948 231 302 • Fax: 948 264 308
alboanna@alboan.org

C/ Ronda 7, 4º I • 20001 San Sebastián
Tel.: 943 275 173 • Fax: 943 320 267
alboangi@alboan.org

C/ Monseñor Estenaga 1 • 01002 Vitoria
Tel.: 945 202 676 • Fax: 945 202 676
alboanar@alboan.org

www.alboan.org

Autoría: ALBOAN

Fecha: Junio 2011

Diseño y Maquetación: Marra, S.L.

Imprime: Lankopi S.A.

Depósito Legal: Bi-1780-2011

Se autoriza la reproducción parcial de esta obra, siempre que ésta no tenga fines comerciales y la fuente sea citada.

Índice

Para comenzar	5
Los conflictos, su presencia cotidiana en nuestra vida	5
Para profundizar	9
Las distintas esferas en las que tienen lugar los conflictos	9
El mundo personal	9
Las relaciones interpersonales	10
El ámbito social	12
Elementos externos que potencian los conflictos personales e interpersonales	15
Elementos culturales que potencian los conflictos interculturales	19
El reto de la igualdad en la diferencia	25
Condiciones previas para el manejo de un conflicto	25
Destrezas y habilidades	26
Estrategias de manejo de los conflictos	31
A modo de conclusión	33
Nuevas identidades, culturas diversas	33
Para ponerlo en práctica	35
Dinámicas de conocimiento cultural	35
Dinámicas de comunicación intercultural	39
Dinámicas de gestión de conflictos	43
Vídeo-fórum	47

Para comenzar

LOS CONFLICTOS, SU PRESENCIA COTIDIANA EN NUESTRA VIDA

Nuestra sociedad, los grupos y las personas con las que convivimos se caracterizan por su gran diversidad: de culturas, de formas de vivir y entender el mundo, de intereses, de necesidades, etc. Tal diversidad es una fuente de enriquecimiento para todas las personas que formamos parte de la sociedad. Pero la diversidad es también muchas veces fuente de conflictos.

¿Cuándo podemos decir que existe un conflicto? Se suele decir que el conflicto se produce cuando concurren de manera enfrentada intereses o necesidades de una persona con las de otra, o de unos grupos frente a los de otros, o de cualquiera de éstos con quien o quienes detentan el poder. Vistas así las cosas, nos damos cuenta de que no hay vida social sin conflictos. Estos son consustanciales a nuestra vida y a nuestra convivencia, y evitarlos u ocultarlos sólo conduce a complicar aún más su resolución.

Habitualmente la palabra “conflicto” lleva asociada connotaciones peyorativas. Seguramente esto sea debido a que solemos identificar el conflicto con “violencia”. Es cierto que, en ocasiones, los conflictos no son reconocidos como tales hasta que alguien reacciona ante la situación que padece. Sin embargo, no toda violencia es expresión de un conflicto, ni tampoco todos los conflictos generan expresiones violentas. Podríamos afirmar que, en último término, la violencia es no querer ponerse en situación de solucionar el conflicto, en la medida en que pretende eliminar al colectivo o persona diferente, negar su humanidad e imponer una falsa solución al conflicto por la fuerza.

Por lo tanto, se hace necesario distinguir claramente “violencia” y “conflicto”. Cuando este último no se afronta, ni se dan los pasos para resolverlo por cauces pacíficos, se desencadena una dinámica de incomunicación, desconfianza mutua, temores y prejuicios que puede culminar en episodios de violencia, especialmente a nivel intergrupala y social. Y es que, como ya dijo la UNESCO, la guerra comienza en la mente de los seres humanos y solo a través de un cambio de enfoque se puede acabar con ella. Una vez que se cruza el umbral de la violencia, ésta tenderá a teñirlo todo de afrenta y venganza y se perpetuará en espiral, haciendo muy difícil encontrar caminos de solución. Además, la violencia genera muchas heridas: en el mejor de los casos, heridas en la dignidad y en la autoestima de las personas; en el peor, se lleva por delante la vida de víctimas, para las que ya no habrá posibilidad de buscar otros caminos. Se habrá cometido con ellas una injusticia irreparable.

Sin embargo, hay otra forma de interpretar el conflicto. Es vivirlo no como una amenaza, sino como una oportunidad. Cuando optamos por medios pacíficos, el conflicto y el proceso que conduce a su resolución suponen una oportunidad para nuestro crecimiento como personas y como sociedades. De hecho, podemos considerar el conflicto como uno de los motores principales de transformación social y de nuestro crecimiento como humanidad.

Probablemente tenemos la experiencia de haber resuelto algunos conflictos con determinadas personas, y constatado que, tras ello, nuestra relación se ha hecho más profunda y auténtica, asentada sobre nuevas bases. También en el ámbito social los conflictos permiten mejorar nuestras sociedades y transformar las estructuras básicas de nuestra convivencia. Así por ejemplo, el tradicional conflicto vivido por la clase trabajadora ha posibilitado mejores condiciones y derechos sociales para todas las personas. Y las reivindicaciones protagonizadas por los movimientos feministas y ecologistas han visibilizado la necesidad de encaminar las relaciones entre mujeres y hombres hacia la igualdad y en equilibrio con el medioambiente.

Por lo tanto, los conflictos están siempre presentes en la vida personal y social. No se trata de evitarlos -cosa que sería imposible-, sino de abordarlos en clave constructiva y no violenta, de tal manera que constituyan una buena oportunidad para nuestro desarrollo humano: ser personas más plenas, conseguir mejores relaciones y alcanzar mayores cotas de justicia social.

En este documento queremos profundizar en los conflictos que enfrentan habitualmente las personas voluntarias. A menudo, presentamos estos conflictos con

un tinte intercultural. Hemos querido tener una mirada abierta a los conflictos en esta introducción, asumiendo que han estado, están y estarán presentes en nuestra vida cotidiana, para adentrarnos más adelante, con cierta especificidad, en el tema de los conflictos interculturales.

En cualquiera de los casos, nuestro punto de partida es abordar el manejo de los conflictos desde la premisa no cuestionada de las vías pacíficas.



Para profundizar

LAS DISTINTAS ESFERAS EN LAS QUE TIENEN LUGAR LOS CONFLICTOS

Los conflictos pueden tener lugar en esferas diferentes, que van desde el ámbito personal hasta el social. Si bien cada una de ellas posee su propia peculiaridad, cabe señalar que la comunicación es un aspecto relevante en todas ellas. Nos parece interesante distinguir tres tipos de esferas: el mundo personal, el de las relaciones interpersonales y el mundo público; y, sobre cada una de ellas, presentamos algunas reflexiones.

El mundo personal

Los conflictos personales surgen de la tensión mantenida entre la realidad de la persona y sus aspiraciones -cuando éstas son no coincidentes con aquélla-, sean éstas conscientes o no.

Los conflictos personales se producen fundamentalmente *en los momentos de crecimiento* y vienen acompañados de resistencias interiores a la transformación. Con frecuencia, existe el deseo de regreso a una situación previa más infantil y anterior, pero más protegida. En el caso de las personas voluntarias que se trasladan a otro lugar a vivir y convivir, puede producirse un repliegue sobre sí mismas, sus formas de hacer, su defensa de la propia identidad cultural... y, a veces, tienden a buscar solamente aquellas personas con las que comparten esa referencia y a no relacionarse con personas de otra identidad cultural para no afrontar este conflicto que hace referencia a la gestión de la diferencia cultural.

Los conflictos personales tienen lugar *cuando existen apegos que tiran de mí*, aunque me lleven por caminos de degradación personal. El conflicto se instala en

los momentos de decisión y de cambio, sea cual sea el signo de éste. El cambio siempre topa con obstáculos internos. En este sentido, a veces, las personas voluntarias sienten la necesidad de afecto, de sentirse queridas, acompañadas... y pueden generar relaciones o situaciones que vayan en contra de su propia personalidad y plenitud a costa de sentirse incluidas, por ejemplo.

El conflicto también aparece *cuando aumentan mis aspiraciones hacia una vida más plena*. Y en tal sentido, tiene una fuerte dosis de subjetividad y de concienciación. A mayor concienciación, más altas aspiraciones y también dosis más altas de conflictos internos. Esta situación se da en muchos casos cuando se produce la toma de conciencia de la discriminación sexista, racista... y la persona entra en conflicto con su historia, sus pensamientos, su tradición, su educación, su entorno cultural para reafirmarse en una nueva forma de concebirse y de relacionarse que le hace más plena y le permite reconocerse y presentarse con mayor dignidad ante el resto de las personas.

Es decir, en nuestro propio itinerario biográfico hemos vivido y continuaremos viviendo muchos episodios conflictivos. Podríamos decir que cada persona es el fruto de esa historia personal de conflictos. Sin ellos nunca alcanzaríamos grado alguno de madurez.

Las relaciones interpersonales

Los seres humanos precisamos de las demás personas para cubrir determinadas necesidades personales. Es una de las consecuencias de ser sociales. Es de esta necesidad de los otros seres humanos y de su gestión, de donde pueden surgir los conflictos interpersonales. De hecho, en las relaciones interpersonales el conflicto brota de la *no satisfacción de determinadas necesidades básicas* de reconocimiento y valoración; posesión o poder.

- Hay una *objetividad* que respalda o rechaza la *legitimidad* de mi reclamación. Por ejemplo, una persona voluntaria y nueva en la organización puede reclamar a la persona responsable de su incorporación, atención y orientación, pero no podrá exigirselo a toda la organización. Tal vez se sienta muy mal en la organización si las personas no tienen mucho tiempo para explicarle, si no intuyen lo que la persona voluntaria necesita, e incluso pueda llegar a increpar a la organización en su conjunto o a la dirección; pero la implicación y participación en la organización no impone a todas las personas la misma obligación de atención y acompañamiento. Por ello, a veces, la solución de un

conflicto interpersonal pasa necesariamente por un trabajo personal de aceptación de una realidad que no puede ser modificada. Es decir, hay conflictos que se producen por las exigencias desbordadas de una persona.

- El sentimiento de insatisfacción de las propias necesidades por parte de los demás es eminentemente *subjetivo*. En tal sentido hay personas que son más exigentes (consigo mismas o con las demás) y que generan en su entorno muchos conflictos. Es decir, hay conflictos que se producen por las exigencias desbordadas de una persona. En la trayectoria de una organización puede haber personas acompañantes que han hecho su trabajo muy bien con unas personas voluntarias pero que a otras personas no les encajan. Hay organizaciones con una trayectoria de acogida de personas voluntarias de otras culturas muy rica y que, a una persona concreta, puede no satisfacer.

En ocasiones los conflictos permanecen larvados durante mucho tiempo. Es decir, a veces se dan las condiciones necesarias para que emerjan, pero no lo hacen por no haber aflorado a la conciencia. De hecho, *es necesario un momento de toma de conciencia de la realidad* por parte de alguna de las personas afectadas para que pueda percibirse el conflicto. La toma de conciencia puede ser facilitada por un diálogo permanente con personas del lugar y, sobre todo, con la persona que realiza las funciones de acompañamiento¹ que puede contribuir a interpelar y facilitar el verbalizar el problema, la tensión o el conflicto. Además de ayudar en la toma de conciencia, la persona acompañante puede facilitar el romper los miedos que nos impiden abordar el conflicto y dar pautas sobre la mejor manera, en un entorno cultural diferente, de plantear, manejar, y probablemente, resolver esa tensión.

Algunos conflictos interpersonales pueden ser mejor interpretados desde una clave intergeneracional. Es decir, determinados *conflictos* son *intergeneracionales*, porque proceden de la diversidad de modos de mirar, posicionarse y reaccionar ante las situaciones, que la edad y la historia compartida nos han llevado a adquirir. Entre generaciones es frecuente que surjan malentendidos e incomprendimientos que devengan en conflictos. Otros conflictos pueden tener un carácter más intercultural porque las diferentes culturas de procedencia de las personas nos hacen percibir, vivir e interpretar las situaciones de forma diferenciada. Por ello la figura de la persona acompañante puede funcionar como mediador cultural. Finalmente, otros conflictos que surgen habitualmente son los conflictos

¹ El tema del acompañamiento se trabaja en mayor profundidad en un documento de ALBOAN en: *El acompañamiento en las experiencias de voluntariado internacional*. Materiales educativos, nº 29.

intergenéricos: las diferentes percepciones y formas de situarse ante el conflicto vienen dadas por la concepción cultural que tenemos de los diferentes géneros. Si en nuestra propia cultura estos conflictos se hacen presentes continuamente y hay que estar enfrentando visiones y miradas que no fomentan la equidad, la igualdad y la justicia; estos conflictos se agudizan al interactuar con los que hemos mencionado previamente.

El ámbito social

Las relaciones sociales públicas se encuentran incluidas entre las *relaciones de poder*. Abarcan el mundo económico, la política, las identidades, los símbolos, el género, etc.

Tales relaciones de poder pueden ser justas o injustas. Entre otras, *es la condición de injusticia de las relaciones de poder la que desencadena un conflicto*. La injusticia puede proceder del *modo* en que se gestionan dichas relaciones, o bien de la *ilegitimidad de quien detenta el poder* -por la extralimitación de sus atribuciones-, o bien de la *historia* que ha dado lugar al presente status quo.

En el ámbito público también es necesario un *proceso de concienciación* para que el conflicto aparezca como tal; de otro modo, aunque esté ahí, permanece larvado.

Cuando las situaciones de injusticia son muy lacerantes y se prolongan en el tiempo pueden dar lugar a *explosiones de violencia*, espontáneas u organizadas. En su expresión extrema, las personas que detentan el poder tratarán de identificar esta violencia como el único conflicto existente, y las personas oprimidas hablarán de la violencia como respuesta inevitable ante la situación de opresión. En realidad, el conflicto ha aumentado y se ha complicado, y sus soluciones serán cada vez más complejas. En la espiral de violencia que se desencadena, unas personas y otras salen perdiendo, aunque las responsabilidades son diferentes y tampoco las consecuencias son sufridas por todas las personas y los colectivos por igual.

En el contexto del voluntariado internacional, la lucha por un mundo más justo para todas las personas nos lleva a enfrentarnos de muchas y diversas maneras ante los sistemas de opresión capitalista, patriarcal y de no sostenibilidad. Es en el marco de estos conflictos en los que las organizaciones que envían y que acogen a las personas voluntarias sientan las bases de su actuar.

La tensión sobre la manera más adecuada de gestionar estos conflictos es un debate siempre de actualidad, y más aún, en el caso de una persona que se incorpora a

una organización nueva y a un contexto completamente diferente. Es preciso conocer y profundizar en las formas culturales y tradicionales de manejar los conflictos a nivel social, a nivel de la organización en la que la persona voluntaria se incorpora... Este conocimiento y el apoyo de la persona acompañante pueden sernos de referencia para canalizar la gestión del conflicto de la forma más adecuada al contexto concreto. Un planteamiento adecuado del conflicto es un buen comienzo para una gestión satisfactoria del mismo.

ELEMENTOS EXTERNOS QUE POTENCIAN LOS CONFLICTOS PERSONALES E INTERPERSONALES²

Asumiendo lo expresado previamente sobre que la vida está llena de conflictos, como dice un refrán en swahili “Pale peko bantu mambo ayi kosake” (donde hay personas hay conflicto), queremos avanzar en este apartado en la toma de conciencia de algunos elementos externos que pueden provocar o minimizar la vivencia de éstos.

Como se señalaba previamente, tenemos una gran capacidad y experiencia en la gestión de conflictos en el ámbito personal, interpersonal o social. Contamos también con una historia de coexistencia entre culturas y cosmovisiones diferentes. No obstante, cuando dos puntos de vista, dos cosmovisiones o dos culturas diferentes conviven y, más aún cuando una es minoritaria, hay aspectos que se sienten, al menos, cuestionados y a los que, a veces, hay que ajustarse.

En este sentido, a lo largo de la experiencia de voluntariado internacional, en la que la persona se inserta en una realidad y un contexto diferente, se requiere un período de adaptación e inculcación en el que elementos del entorno pueden condicionar y afectar a la persona hasta generar conflictos o tensiones tanto personales, interpersonales como con la cultura o la sociedad de acogida.

Uno de los elementos claves es la **gestión de la soledad**. La soledad es un sentimiento humano que tiene, como todos, diversas implicaciones. Es importante ser consciente de que hay diferentes tipos de soledad. Hay momentos de soledad

² Tomado de: *El voluntariado internacional, una experiencia de implicación y diálogo intercultural. Una experiencia para aprender*. Investigaciones ALBOAN (2007) nº 4.

buscados para estar en sosiego, en tranquilidad, para degustar las experiencias, para profundizar en ellas, para disfrutar del tiempo personal como cada persona desee. Estos momentos son importantes y claves en la vida de la persona voluntaria y es necesario que definamos formas y estrategias para contar con estos tiempos. En las diferentes culturas y cosmovisiones estos tiempos de soledad e intimidad no son tan necesarios o no son vividos de la misma manera. Así pues toca conocer la cultura en la que estamos insertas y valorar y posibilitar que las demás personas valoren estos tiempos que nos son tan necesarios.

Por otra parte existe la soledad que nos viene dada por factores externos o por estados emocionales propios.

En la experiencia de voluntariado, sobre todo al comienzo, se da una ruptura no sólo de lugar geográfico, sino de ritmos, de organización personal, de formas de relacionarse... de tal forma que ocurre, a menudo, que contamos con muchos espacios de soledad no buscada. Es necesario ser conscientes de que estos espacios, probablemente, disminuyan con el tiempo en la medida en que ganemos en autonomía en el entorno, en seguridad, conocimiento de personas y acciones en las que implicarnos. No obstante, hay momentos en la experiencia de voluntariado en los que aún estando acompañadas y rodeadas de personas sentimos el peso de la soledad. Ambas situaciones suponen momentos que conviene vivirlos como necesarios y habituales en nuestros procesos de crecimiento y maduración. En muchos casos, estos momentos de soledad no contribuyen sino a acrecentar nuestras dudas, nuestros miedos y temores y, a menudo, nuestra mente nos juega malas pasadas. Por ello es necesario que sepamos vivirlos como partes constitutivas de nuestra experiencia, que lloremos si es necesario, que quite mos relevancia a algunas actitudes o pensamientos de este tipo y que incluso lleguemos a reírnos de nuestras inquietudes.

Es bueno tener en consideración ambas soledades así como su opuesto: la relación. Las compañías buscadas y otras, no tan queridas, pero a las que se recurre a veces por miedo a la soledad. Es, por lo tanto, necesario un equilibrio entre la soledad y la compañía. Y debemos ser capaces de convivir con la soledad deseada y la no deseada. Pero también podemos contar con estrategias o recursos para transformar esa soledad no deseada en una soledad que nos satisfaga.

Es bueno que busquemos personas con las que compartir y contrastar posteriormente aquellos aspectos de la experiencia que nos puedan preocupar. Así mismo, es bueno que reflexionemos previamente sobre qué actividades podemos y nos

gusta realizar para sobrellevar esos momentos de soledad de manera más gratificante. Hoy en día las nuevas tecnologías, en el caso de que haya posibilidad de disponer de ellas, nos ofrecen grandes posibilidades de conexión con otras personas, de plasmación de nuestras inquietudes y reflexiones, de búsqueda, conocimiento y ocio a través de la música, las películas... Por otro lado, el ejercicio, la lectura, la fotografía, la música o cualquier otra afición puede contar con más tiempo de dedicación del que teníamos antes de llegar a la experiencia de voluntariado internacional.

Cada persona tiene que encontrar estos tiempos de soledad buscada. Cada persona los necesita de manera diferenciada. Y, además de asumirlos como constitutivos de nuestra vida, podemos plantearnos cómo disfrutar y/o hacer de ellos espacios de crecimiento en los valores y las actitudes que nos han llevado a una experiencia de voluntariado internacional.

También podemos pedir ayuda al resto de las personas que nos rodean para que los momentos de soledad sean mayoritariamente aquellos de soledad buscada. Podemos pedir ayuda, dejar constancia de nuestra disponibilidad a estar o hacer con otras personas o buscar actividades en compañía que nos permitan relacionarnos y disminuir los tiempos de soledad.

Para muchos temas de la experiencia del voluntariado pero, claramente en este caso, la vivencia de la experiencia en pareja o de forma individual tiene implicaciones diferentes. En cualquier caso es necesario ser conscientes que, aún viviendo la experiencia de voluntariado en pareja, la soledad no buscada llegará y la soledad necesaria también lo es para cada una de las personas de la pareja. Contar con una persona de nuestra misma procedencia, que nos conoce, que nos quiere... puede facilitar el superar las tensiones o los conflictos de forma más acompañada. Al mismo tiempo, las tensiones que nos genera un contexto, unos ritmos y unas relaciones diferentes puede suponer que descargue mis temores y resquemores con aquella persona con la que más confianza tengo. Así pues, la pareja viene a ser otro espacio en el que los conflictos tienen lugar. Conflictos nuevos, diferentes a los que anteriormente nos habíamos enfrentado, conflictos que, si somos capaces de superarlos, generarán una pareja con mayor capacidad, conocimiento y posibilidades de afrontar las dificultades. Por lo tanto, como en casi todos los aspectos en esta vida y en la experiencia del voluntariado, la pareja puede ser promotora y facilitadora del manejo de los conflictos o generadora de nuevos, así pues es bueno estar preparada para ello y trabajar la comunicación y

la expresión de los sentimientos en todo momento. Es necesario, al igual que a nivel personal, sacar tiempos específicos para compartir en pareja también lo que está suponiendo esta experiencia de voluntariado.

El tema de la **seguridad y la tradición** tienen en general repercusiones diferentes para mujeres y para hombres. A pesar de querer buscar alternativas, la seguridad en contextos determinados impide que hombres y mujeres puedan salir a determinadas horas, por determinados lugares... Esto suele ser más grave o más difícil en el caso de mujeres voluntarias solas. Ahí se generan tensiones que hay que saber manejar, equilibrando con el tiempo el riesgo y las limitaciones que son sólo culturales. Así mismo, lo que es tradición, sentido común o bien visto culturalmente varía para los géneros. Las que sufren con mayor claridad limitaciones son las mujeres en la mayoría de los casos. En este sentido es bueno contrastar con las personas e ir dando pasos para transformar esa realidad. El contraste con mujeres y hombres del contexto puede facilitarnos el comprender la necesaria o no progresividad de las acciones a realizar.

Vinculado al tema de la soledad está el tema de las **relaciones afectivas**. En un contexto nuevo, en el que no conocemos a las personas, ni su forma de relacionarse, los primeros meses pueden ser meses de sentirse perdida, de buscar unas relaciones afectivas a toda costa. Si a esto le unimos la situación de desigualdad existente entre la realidad de la que procedemos y la realidad con la que nos encontramos podemos participar en relaciones afectivas con grandes dosis de interés personal. Necesitamos relacionarnos y, algunas de las personas con las que nos encontramos, podrían buscar en la relación afectiva una salida de una situación personal, la posibilidad de salir de una realidad sin alternativas... Por otro lado, las personas voluntarias también pueden buscar en esa relación afectiva una solución a un problema coyuntural concreto. A veces, estas relaciones nos generan diferentes tipos de conflictos personales e interpersonales. Por ello es conveniente ir construyendo estas relaciones poco a poco, siendo conscientes de las necesidades y búsquedas de cada persona y promoviendo la mayor horizontalidad posible.

Los elementos anteriormente mencionados son elementos del contexto que pueden condicionar una mayor sensación de tensión o de conflictividad en un contexto diferente al nuestro habitual. Estos conflictos a los que hacemos referencia pueden generar sobre todo conflictos personales e interpersonales. A continuación haremos referencia a aspectos o diferencias culturales ante las cuales reaccionamos a veces de forma conflictiva.

ELEMENTOS CULTURALES QUE POTENCIAN LOS CONFLICTOS INTERCULTURALES

Nuestra cultura nos posibilita una manera de ver, analizar y entender la realidad, y nos posibilita estrategias de socialización y desarrollo personal en sociedad. En esos procesos de socialización y construcción colectiva vamos creando unos imaginarios que, sin duda, nos definen e identifican, pero que también definen e identifican a aquellas culturas y personas que son diferentes de la nuestra. En este sentido, tomamos como referentes algunos comportamientos que claramente se diferencian de nuestra cultura para hacerlos generalizables a todas las personas que pertenecen a esa otra cultura o colectivo. Estos criterios, a menudo, nos ayudan en nuestra relación con personas de otras culturas y, lamentablemente, a menudo también, no solo nos hacen ver las culturas como un todo uniforme e inalterable, sino que nos impiden ver personas individuales con su riqueza y diversidad.

Por otro lado, nos focalizamos en aquello que nos diferencia de esa otra cultura, haciendo más difícil reconocer todo aquello que tenemos en común y que, generalmente, son los elementos más fundantes de las personas: la búsqueda de un sentido de vida, el deseo de satisfacción de nuestras necesidades básicas, el cuidado de nuestros seres queridos, el deseo y la necesidad de sentirnos queridas y amadas...

Los prejuicios, las ideas preconcebidas sobre otras personas y otras culturas, desempeñan un papel relevante en nuestro imaginario y en el de las personas con las que nos encontramos en nuestra experiencia de voluntariado. Del análisis de diferentes interacciones entre personas de diferentes culturas, Hofstede³ (antropólogo y escritor holandés) señala algunas diferencias que son claves en la

³ Ver: www.geerthofstede.nl

generación de conflictos o dificultades de comprensión entre las personas. Las señalamos a continuación porque creemos que son importantes, dado que algunos de estos aspectos condicionan, potenciando o dificultando, la relación de las personas voluntarias con la organización y con la sociedad de acogida. Estos aspectos son:

Distancia jerárquica. Se relaciona con las distintas soluciones que se generan para resolver las diferencias entre las personas por razones de cultura, salud, edad, sexo, nivel educativo, fuerza física, logros personales, ocupación, origen familiar u otras características. Están vinculadas al respeto a las personas de mayor edad así como a las personas con autoridad que generalmente son hombres. En algunos casos, para las personas voluntarias esto se vincula a una sociedad más o menos democrática y/o dictatorial, pero hay que ser conscientes de qué elementos positivos y negativos puede tener esa distancia jerárquica. Esta mayor o menor distancia jerárquica puede tener su impacto en la forma de relacionarse entre las y los miembros de la asociación o la comunidad en la que se trabaja. Por lo tanto, conviene ser consciente de si la distancia jerárquica forma parte de la cultura en la nos insertamos, o se trata únicamente de la cultura organizacional o de la forma de trabajo de una única persona. En cualquier caso, si forma parte de la cultura local es necesario ser consciente de que los cambios posiblemente tarden más tiempo en ser asumidos. Es conveniente tener conciencia de que una distancia y respeto entre las personas no siempre tiene que ser valorada negativamente. El reconocimiento de las personas mayores, de su sabiduría y su recorrido por la vida puede ser una riqueza para las personas y la cultura. El problema surge cuando esta distancia va unida a formas de gestión del poder que no posibilitan la igualdad, la inclusión y el respeto a los derechos de todas las personas.

Evitación de la incertidumbre. Hace referencia al nivel de estrés que el futuro incierto genera socialmente, y a la manera de afrontar la ansiedad y los conflictos a través de la expresión de las emociones y el control de la agresión. Hay culturas en las que se puede y se prefiere evitar dicha incertidumbre y se establecen reglas claras y precisas para vivir en sociedad. Y otras culturas no consideran necesario el establecimiento de normas y rituales para controlar la conducta social. Asumen las diferencias y desacuerdos entre las personas, tolerando un mayor número de conductas sociales, así como asumiendo riesgos para el cambio social. Es bueno ser conscientes de que en la mayoría de los lugares a los que acuden las personas voluntarias tienen que tolerar una serie de incerti-

dumbres con respecto al futuro por falta de infraestructuras y recursos adecuados. Las personas voluntarias, en su generalidad, provienen por el contrario, de culturas y estructuras sociales en las que el futuro es más fácil de controlar y hay un mayor hábito de planificarlo. Y estas personas se incorporan a realidades y culturas con mayor capacidad de manejo de la incertidumbre, lo cual aplica también, para la organización de acogida.

Individualismo versus colectivismo. Este aspecto viene definido según sea la concepción del yo o de la persona, el reconocimiento de su autonomía e idiosincrasia y su relación con otras personas y la sociedad como grupo más abstracto. Unas culturas priorizan los intereses y valores individuales como la independencia, la autonomía, la autosuficiencia y la privacidad. En éstas las relaciones sociales se establecen en función de la voluntariedad y se asume su carácter temporal. En el otro polo, están las culturas colectivistas orientadas al grupo, que conceden importancia a las relaciones de interdependencia, cooperación, lealtad al grupo, red social extensa y cohesionada. La ilusión de pasar de vivir en una cultura individualista a otra más colectivista está, generalmente, en el imaginario de muchas de las personas que quieren realizar una experiencia en el Sur. Y, a veces, se pueden sentir frustradas cuando se encuentran con actitudes individualistas donde suponían que todo debía ser colectivista. Una vez más es bueno ser poder diferenciar entre características culturales y actitudes o las acciones de personas concretas.

Masculinidad versus feminidad. Se denomina también como *logro versus cuidado personal* y se relaciona con la división de los roles calificados como femeninos y masculinos, así como con la valoración del logro individual, la asertividad y la competición. Unas culturas con alta masculinidad o centradas en el logro se caracterizan por la ambición, la eficacia, la dureza, la instrumentalidad y la distribución rígida de los roles sexuales. Las culturas con alta feminidad valoran más la armonía, la comunión interpersonal, la solidaridad, la cooperación y el compartir afectivo. No se concede tanta importancia a los resultados externos sino que se presta atención a aspectos intrínsecos como la calidad de vida o el servicio a las otras personas. Tampoco marcan tanto las diferencias de género. Los avances en materia de igualdad que haya podido tener la sociedad y el entorno del que parte la persona voluntaria pueden tener bastante peso en visibilizar y vivir más intensamente estas diferencias. Por otro lado, conviene ser conscientes de que la cultura capitalista en la que todos y todas estamos insertas nos ha hecho valorar más algunos roles calificados como masculinos y que,

en la cotidianidad de nuestra tarea, tienen mucho peso. La posibilidad de ver los resultados de nuestra acción, la asertividad a la hora de hablar, así como la valoración del esfuerzo por encima de otros valores están muy insertos en nuestra cultura: en la de la persona voluntaria y la entidad de envío. Y este tipo de valores suelen generar tensión en la relación con las personas con las que trabajamos en la organización de acogida.

Orientación a largo versus corto plazo. Se refiere al nivel de esfuerzo y concentración de las personas sobre el presente o sobre el futuro. Las culturas que valoran más el largo plazo promueven la persistencia, la humildad y el estatus en las relaciones interpersonales. Las culturas centradas en el corto plazo aprecian las tradiciones, la estabilidad, la reciprocidad, los favores y los resultados rápidos. Sin duda la globalización y las nuevas tecnologías nos llevan, cada día más, a ser personas más preparadas para los cambios rápidos, para las relaciones horizontales, etc. Pero no nos debemos engañar de nuevo por las apariencias, por el iceberg de los cambios culturales. En una cultura pueden convivir este tipo de aspectos con una tradición y una cosmovisión que sí mira más al largo plazo, y en clave de procesos de larga duración.

Espiritualidad versus materialismo. Hace referencia a la importancia que se concede a la trascendencia, al grado de religiosidad y a las prácticas de culto en un grupo o comunidad. En contraposición, en las culturas más materialistas el valor imperante es la primacía del bienestar, el consumo y la valoración de lo material. En las más espirituales se opta por el buen vivir, la vida buena como elementos que determinan la aspiración o el desarrollo deseado. En muchas de las culturas, el capitalismo ha hecho que el consumo y la capacidad de ocio sean una forma de expresión del estatus. Aún así, podemos encontrar diferencias que, en las generaciones más jóvenes, se van difuminando en cómo se entiende la espiritualidad y lo trascendental. Tenemos que ser conscientes también de que, en este encuentro entre culturas, probablemente reconozcamos en la otra cultura colectivos específicos con los que compartimos mucho más que con personas de nuestra propia cultura. Esto nos puede posibilitar ser conscientes de que algunas de las diferencias son más de opción que culturales y es bueno tenerlo en consideración a la hora de nuestra relación con personas de otras culturas tanto aquí, como en otros lugares.

Comunicación alto contexto versus comunicación bajo contexto. Las culturas basadas en una comunicación de alto contexto utilizan poca comunicación verbal,

puesto que parte del mensaje enviado queda asumido por el contexto físico. Se concede gran importancia al silencio, al estilo indirecto y respetuoso, al tono utilizado y a la presencia o ausencia de personas significativas. El mensaje va de lo general hacia lo específico, dando diversos rodeos. A menudo un “sí” puede ser tan sólo una fórmula de cortesía para evitar una negativa directa. Frente a esta manera de comunicarse está la comunicación de bajo contexto para la que la palabra es casi la única forma de comunicación. Las personas procedentes de este tipo de culturas tienen grandes dificultades en tomar conciencia de la relevancia de otros elementos en la comunicación, como el estilo más indirecto, el tono de voz, la importancia del contacto físico, el tiempo requerido por la comunicación... Nuestra forma de expresarnos es catalogada en muchos casos como seca, seria, casi enfadada y demasiado directa. Evidentemente es algo que nos sale natural, pero tenemos que ser conscientes del contexto en el que estamos interactuando y adecuarnos al mismo si queremos tener una comunicación fructífera. Al mismo tiempo, tenemos que tomar en consideración estos aspectos cuando nos comunican algo.

Tiempo policrónico versus tiempo monocrónico. Hace referencia a una percepción flexible del tiempo, con la posibilidad de realizar acciones simultáneamente en el tiempo policrónico, en oposición a una percepción del tiempo más fija y exacta, basada en una agenda y un mayor control del mismo en el tiempo monocrónico. La concepción del tiempo monocrónica es lineal, limitada y dividida en unidades, mientras que la policrónica es circular, ilimitada y llena de posibilidades de simultaneizar actividades. Todo ello repercute en la forma de entender la historia, en la disposición ante las luchas o los cambios sociales, en la forma de comunicación y expresión de las ideas... Una mirada más circular o en espiral de la historia y nuestra presencia en ella genera un permanente tener en consideración a las generaciones anteriores y futuras, una mirada en clave de largo plazo y una actitud permanente de aprendizaje de experiencias anteriores. También supone una forma de expresarse en la que el discurso es más circular y multicausal frente a un discurso ordenado más en clave de causa-efecto. Esta forma de comunicación tiene su repercusión en la forma de toma de decisiones que suele ser de creación de consenso y repetición del discurso hasta que se incorporan las sensibilidades consensuadas. Frente a esta forma, aquellas culturas que entienden el tiempo de forma monocrónica tienen una imagen más cronológica de la historia y de la realidad, con la mirada puesta en el futuro y sin hacer tan presente hechos pasados. El tiempo es entendido como algo que se puede controlar, medir y que se debe gestionar de forma

eficiente. En este sentido prima la rapidez y agilidad sobre otros aspectos como la escucha de las opiniones de todas las personas, la acogida de todas las sensibilidades o el debate hasta que se produzca el consenso. El propio planteamiento de la experiencia de voluntariado va a llevar a que queramos ver resultados, impactos de nuestro paso por esa realidad al final de la experiencia en un tiempo no solo lineal sino en un breve espacio de tiempo.

Es importante tener en cuenta los aspectos que hemos ido mencionando, ser conscientes de aquellos que más tensión pueden generar a la persona voluntaria y cuidar especialmente la comprensión de la lógica de las otras culturas. Conviene, así mismo, valorar aquello que nos puede enriquecer para que las tensiones no sean vividas únicamente desde su percepción más negativa.

Así mismo conviene ser conscientes de no caer en el relativismo cultural y tomar conciencia de que dentro de una cultura hay distintas maneras de ser, estar y actuar que hacen referencia a personalidades específicas. En algunos casos las actitudes, formas de trabajo o de relación no son un tema cultural, sino algo relativo a una persona concreta o a una organización concreta. Es decir, a veces nos encontramos con personas con las que tenemos dificultades y achacamos éstas a las diferencias culturales y no siempre es así. Es bueno ser conscientes de las diferencias, y también abordar o clarificar los conflictos o tensiones que éstas puedan generar, intentando nombrar aquellas que puedan ser de carácter más cultural y aquellas que hacen referencia a otros elementos.

EL RETO DE LA IGUALDAD EN LA DIFERENCIA

A pesar de que los conflictos son un elemento más en nuestra vida cotidiana, resulta ineludible abordarlos antes de que se conviertan en un obstáculo para el propio crecimiento, para la buena relación con las demás personas o para la marcha de una asociación o proyecto.

Admitimos, que muchos de los conflictos grupales, tienen además un componente personal cuya diferenciación no es sencilla. Será necesario trabajar por abordar cada uno de los elementos de forma específica y diferente.

En este punto nos vamos a detener en aquellos conflictos en los que hay un consenso en la existencia de un problema y en la identificación de las partes implicadas. A continuación presentaremos algunas ideas fundamentales a la hora de manejar los conflictos. Comenzaremos indicando las condiciones previas necesarias, seguidamente señalaremos las destrezas y actitudes que nos pueden ayudar a responderlos y terminaremos incluyendo algunos mecanismos útiles para el manejo de conflictos.

Condiciones previas para el manejo de un conflicto

Existen unos mínimos necesarios para poder enfrentar una crisis o conflicto personal, grupal o social. Antes de dar pasos para la resolución debemos hacernos con estos mínimos. Si no hay un acuerdo, un consenso o una comprensión compartida sobre ellos es muy difícil poder actuar sobre el conflicto. A estos mínimos necesarios es a lo que llamamos condiciones previas para el manejo de un conflicto:

- **Reconocimiento de la existencia del conflicto.** Tanto a nivel personal como social conocemos muchos casos en los que es imposible actuar sobre el conflicto mientras no se reconozca su existencia. En este sentido es necesario

que la persona afectada reconozca que tiene un problema con las drogas, por ejemplo, o que el grupo tiene un problema con una persona concreta, etc. Por lo tanto, un mínimo consiste en reconocer por ambas partes que hay algo que no funciona.

- **Las partes implicadas deben estar identificadas.** Muchas veces ocurre que decimos que “el problema lo tiene la otra persona”. Hay veces que intentamos ver conflictos grupales cuando son eminentemente personales. Por ejemplo, hay clubes de fútbol enfrentados por el único motivo del personalismo de sus presidentes y no por la oposición de sus hinchadas. Otras veces a conflictos personales, de clase... los llamamos conflictos culturales o interreligiosos. Por todos estos motivos es muy importante definir las partes implicadas y su incidencia en el conflicto. Lo que resulta complicado es que todas las partes vivan con igual intensidad o relevancia en su acontecer cotidiano el conflicto. Esto es algo que no se puede exigir a las partes. La vivencia de la intensidad depende de muchos factores diferentes pero lo que sí debemos ser conscientes es de las partes implicadas identificando los componentes determinantes del conflicto.
- **Debe haber voluntad de diálogo,** es decir, deseo de responder al conflicto existente a partir de la escucha mutua y del acuerdo. El diálogo es un indicador de reconocimiento de la otra persona, de asunción de su dignidad y su derecho a pensar, sentir y actuar de forma diferente o bajo lógicas culturales y de género diferentes a las mías.
- **Debe haber voluntad de solución por parte de todas las personas.** Aunque todavía no sepamos cuál pueda ser la solución, o cada parte apueste por una salida más acorde a sus planteamientos, debe existir la voluntad de “sentarse, hablar y buscar soluciones”.

En la mayoría de los casos estas condiciones previas no se dan sin más, sino que el manejo de conflictos exige trabajar para que estas condiciones concurren. En cualquier caso, si esto no fuera así, es probable que la situación de conflicto se prolongue y que sea imposible resolverlo.

Destrezas y actitudes

Las destrezas y las actitudes son habilidades y posturas ante la vida sobre las que podemos trabajar durante toda nuestra existencia. A lo largo de la vida, las personas -condicionadas siempre por nuestros propios aprendizajes vitales- desarrollamos y

potenciamos ciertas actitudes y habilidades. Cuando una determinada actitud o habilidad nos ha resultado “satisfactoria” para el manejo de conflictos se convierte en recurso fundamental de la persona. Así, por ejemplo, el hecho de que una profesora resuelva un conflicto de autoridad -y crea que la respuesta es satisfactoria- echando a un alumno de clase hará que, probablemente, repita esta solución en cualquier otro momento. Por el contrario, acordar una solución consensuada en el interior de una familia sobre el reparto de tareas domésticas puede constituir una alternativa posible en otros conflictos en los que se participe. O tener experiencia de cambiar nuestros hábitos o formas de llevar a cabo una reunión, dedicando tiempo a que las personas se presenten, cuenten sus expectativas y sus preocupaciones, y aprendiendo que no se trata de una pérdida de tiempo sino una inversión para mejores resultados de la reunión. Con todo ello queremos señalar que *es posible aprender y desarrollar ciertas actitudes y habilidades que nos ayudan a convertir el conflicto en una oportunidad*. Conviene señalar, que *el mejor procedimiento para conseguir este aprendizaje es su puesta en práctica en la vida cotidiana*.

Existe mucha bibliografía sobre estas habilidades y actitudes que van desde libros y artículos enfocados al tema de autoayuda, al conocimiento de uno o una misma, al trabajo en grupo, trabajo en condiciones transculturales o multiculturales... así como a conflictos de carácter más amplio (conflictos regionales, nacionales, mundiales...) y a conflictos temáticos específicos (medio ambientales, de género, culturales, políticos, económicos...). De esta bibliografía recogemos brevemente aquellas destrezas y actitudes que nos parecen fundamentales (muchas de ellas son habilidades vinculadas a la comunicación):

- **Capacidad de reconocer a la otra persona** tal cual es: un ser humano con sus circunstancias propias, sus inquietudes, anhelos, miedos, intereses... y más aún con sentimientos. Una persona única e irrepetible. En definitiva, se trata de reconocerla como un ser “senti-pensante” con inquietudes, derechos y responsabilidades similares a las mías pero con un momento vital, circunstancias sociales, culturales, económicas, de género... diferentes a las mías.
- **Empatía:** reconocerla así me obliga a ponerme en su lugar, comprendiendo su realidad, sus motivaciones, sus miedos e intereses, asomándome a entender sus sentimientos. Respetando todos ellos, intentando comprender las lógicas que hay tras ellos aunque puede que no los comparta.
- **Capacidad de escucha:** aprender a escuchar a la otra persona y no sólo a oírle. Se trata de escucharle desde una perspectiva lo más abierta y atenta

posible. Cuando creo saber todo lo que tiene que decirme, no repararé en muchas cosas que desea comunicarme. En el caso de contextos interculturales es importante tener en cuenta que las culturas comunican de manera diferente así pues debemos ser conscientes de la comunicación verbal, no verbal y tener una apertura especial para poder escuchar lo que también nos dice el ambiente, el espacio...

- **Asertividad:** la capacidad de escucha reclama también asertividad. En un diálogo, negociación o en la vida concreta de cada persona hay ciertos criterios mínimos a los que no puede/debe renunciar. En este sentido es necesario desarrollar también la capacidad de expresar con respeto y claridad lo que cada persona opina, siente y considera irrenunciable. Tenemos que ser conscientes de que no todas las personas hemos desarrollado la misma capacidad para ser asertivas ni las mismas formas de serlo. En este sentido es bueno ser conscientes de las desigualdades de poder que entran en juego en el conflicto, desigualdades de poder entre hombres y mujeres, entre locales y extranjeros, entre personas en el marco de la organización con diferentes responsabilidades...
- **Capacidad de renuncia.** Entender a la otra persona, ponerse en su lugar, dejarnos afectar por ella nos puede llevar a cambiar nuestras posturas, de modo que lleguemos a renunciar a determinados privilegios en favor de una situación alternativa más satisfactoria para todas las partes. En este sentido se trata de no aferrarse a las propias posiciones para intentar descubrir las necesidades e intereses que están en el fondo del conflicto y tener en cuenta que, en la solución del conflicto, la justicia para todas las personas ha de desempeñar un papel fundamental.
- **Capacidad de llegar a consenso,** de modo que busquemos aquellas opciones que creen un horizonte nuevo y sean satisfactorias para todas las partes implicadas. En este sentido es necesaria apertura, y más en contextos culturales diferente, apertura para imaginar consensos y alternativas que están fuera de aquello a lo que tradicionalmente estamos acostumbrados. Es bueno tener confianza en las personas del contexto cultural en el que estamos porque, en sus argumentaciones y propuestas, pueden desvelar lógicas de consenso y de alternativas que respondan en mejor modo al colectivo específico implicado.
- **Creatividad:** capacidad de imaginar soluciones diferentes y diversas para cada caso sin limitarse o autocensurarse en base a lo conocido, lo ya realizado, o lo

exitoso en otros casos. Se trata de tener la capacidad de soñar salidas y propuestas satisfactorias para la mayor parte de las personas o colectivos implicados.

- **Reconstruir nuevas relaciones:** los conflictos y crisis nos ayudan a crecer y superarnos. Tanto en las crisis personales como en las sociales generamos un aprendizaje y un cambio. Una vez que superamos con éxito algún conflicto personal construimos un “yo” diferente: más maduro, con mayor seguridad... Lo mismo nos ocurre a nivel grupal o social. Superado el conflicto o la crisis surgen nuevos escenarios y nuevas formas de relación. No obstante, es obvio que este apartado es uno de los que más tiempo requiere y que las nuevas relaciones que se construyan pueden ser muy diferentes de las que existían previamente. En cualquier caso tenemos que ser conscientes de que queremos que la experiencia de voluntariado sea una vivencia que nos transforme personal y colectivamente, así pues es bueno tener esto en mente cuando estemos pasando por una etapa conflictiva. Tenemos que tomar conciencia de que de su resolución depende de que el conflicto haya sido una posibilidad o una potencialidad para acercarnos a los cambios, las personas y las comunidades a las que aspiramos.

Estas actitudes y destrezas son tan importantes que las deberíamos trabajar toda nuestra vida. Su aprendizaje puede facilitarnos la prevención o el manejo de las crisis desde el primer momento de su aparición, sin que éstas lleguen a estadios donde la confrontación sea muy difícil de superar.

ESTRATEGIAS DE MANEJO DE LOS CONFLICTOS

En los principales manuales de gestión de conflictos se mencionan diferentes metodologías o herramientas para el manejo de conflictos. Las presentamos a continuación porque nos pueden dar pistas a la hora de abordar un conflicto, pero es bueno tomar conciencia de que la aplicación de esta metodología y sus implicaciones son completamente diferentes en función de diversas tradiciones y contextos culturales. Sirva esta presentación para plantear unos marcos de actuaciones generales con concreciones bien diversas.

Las dos primeras hacen referencia a marcos de manejo de los conflictos teniendo en cuenta que las partes del conflicto pueden abordarlo de forma autónoma:

- **Autogestión del conflicto.** Se trata de la forma habitual en que cotidianamente resolvemos los conflictos. En este marco el conflicto es abordado entre las propias partes implicadas. Cada parte debe expresar su posición, sus necesidades e intereses y, a través del diálogo y el consenso, alcanzar una opción satisfactoria para todas las personas. Ejemplos de este tipo de resolución los tenemos en nuestra vida cotidiana en la familia, las relaciones de pareja, con las amistades, en el ámbito laboral, etc.
- **Negociación.** La negociación es un proceso que tiene lugar directamente entre las partes, sin ayuda ni facilitación de terceros y no necesariamente implica disputa previa. Es un mecanismo de solución de conflictos de carácter voluntario. Conocemos ejemplos de negociación a nivel social, como la que se da entre sindicatos y patronal, o en casos de conflictos internacionales cuando se plantean mesas de negociación específicas.

Y las otras dos hacen referencia a recurrir a terceras personas que puedan ayudar en el manejo del conflicto. En este sentido la figura de la persona acompañante de la experiencia de voluntariado puede desempeñar un rol importante aunque conviene tener claridad en las implicaciones que puede tener. La persona acompañante puede contribuir a apoyarnos en la comprensión de las dinámicas interculturales en juego así como puede ayudarnos a ver con más claridad el conflicto, nos puede ayudar a verbalizar y a argumentar. En algún momento se puede valorar que desempeñe un rol más activo en el proceso de manejo del conflicto pero hay que ser conscientes de que es otro rol y es bueno diferenciar entre el papel de la persona acompañante y de la mediadora o árbitro. Hay que valorar si esto a medio plazo puede beneficiar a la persona voluntaria o juega en su contra porque puede condicionar las relaciones entre persona acompañante y acompañada.

- **Arbitraje.** El arbitraje es un procedimiento por el cual, por acuerdo de las partes, se somete una controversia a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión obligatoria para las partes. Generalmente se recurre a este arbitraje cuando no hay capacidad en las partes de autogestionar o resolver el conflicto de forma satisfactoria. Conocemos ejemplos de arbitrajes en el deporte, en las asociaciones de consumidores, ámbito laboral, etc.
- **Mediación.** La mediación -también conocida como conciliación- es un procedimiento en el que un intermediario neutral -la persona mediadora-, a petición de las partes en controversia, procura prestarles asistencia para llegar a una solución mutuamente satisfactoria. La persona mediadora no tiene autoridad para imponer una solución a las partes. La mediación es voluntaria en el sentido de que cualquiera de las partes, si así lo decide, puede abandonar el proceso en cualquier etapa anterior a la firma de una solución concertada. Este procedimiento se utiliza en casos de separaciones, en conflictos culturales, etc.

Como hemos mencionado anteriormente, en función de las culturas hay una tradición de recurso a una forma de manejo de conflictos u otra. En este sentido las figuras de arbitraje o mediación pueden estar ya asumidas por la comunidad y la figura mediadora reside tradicionalmente en un colectivo concreto, las personas más ancianas de la comunidad...

A modo de conclusión

NUEVAS IDENTIDADES, CULTURAS DIVERSAS

Como señalábamos al comienzo del documento, el conflicto es elemento consustancial de la vida social y optamos por las vías no violentas de manejarlos. La resolución de un conflicto no implica que, a continuación, no emerjan otros conflictos que permanecían latentes. Además, hay ocasiones en nuestra vida social, familiar o laboral en que la resolución plena de un conflicto no llega, y tenemos que conformarnos con lograr un equilibrio entre necesidades y deseos de personas y grupos diferentes que no siempre es todo lo estable que desearíamos.

Sin embargo, cuando llegamos a las causas profundas de los conflictos y comenzamos el proceso de resolución desde sus raíces, comienzan a sentarse nuevas bases para la convivencia. La situación a la que llegamos no es la misma que teníamos antes de que surgiera el conflicto, sino que estrenamos un escenario diferente y mejor. Tenemos una sociedad o unas relaciones humanas que inauguran un nuevo estadio que vendrá caracterizado por alguno de los siguientes rasgos:

- Un **aumento de nuestra propia humanidad**, en forma de destrezas, visiones del mundo, apertura, relativización de mi propia verdad, acogida de otras realidades sociales y culturales y asunción de mis debilidades.
- Posiblemente hayamos alcanzado entre los grupos y las personas un **consenso mínimo y una visión compartida de la situación**. Esos mínimos acordados serán los nuevos pilares sobre los que construiremos en adelante nuestra sociedad o nuestra relación en ese contexto que ya no permanece igual.

- Habremos tenido que **asumir en parte la visión de las demás personas, colectivos y culturas** y relativizar nuestra “verdad”. De ese modo, habremos recorrido un camino para construir una nueva “foto” más completa y más ajustada de la realidad que la que teníamos previamente.
- Muchas relaciones que pudieran haberse roto o debilitado recobran fuerza. **Las relaciones se reconstituyen y restablecen.** Se habrán tendido puentes volados que nos volverán a hacer disfrutar, como por primera vez, de la riqueza de la diversidad.
- Si hubo **heridas**, habrán comenzado a **restañarse y habrán sido compensadas y reconocidas las personas que las sufrieron.** En el proceso de reconciliación aprenderemos a asumir las limitaciones de la vida social pero sin sucumbir al desencanto que entumece nuestro paso. En última instancia, aflorará el perdón, que no es sinónimo de olvido, sino más bien de reconstrucción interior del recuerdo.
- También como personas, grupos y sociedad nos llevamos un aprendizaje. Tendremos una experiencia que **nos ayudará a afrontar de manera positiva la resolución de futuros conflictos.** Y, por supuesto, vienen la alegría y la satisfacción que produce haber superado un obstáculo.

Para ponerlo en práctica

DINÁMICAS DE CONOCIMIENTO CULTURAL

Encuentros interculturales

Tipo: Individual/grupal.

Duración: 100 minutos.

Objetivos: Reflexionar sobre elementos en los que se tienen que tener en cuenta las diferencias culturales y valorar las posibles actuaciones ante las mismas.

Desarrollo:

Se plantea un caso ficticio a la persona y se le pide que responda a unas preguntas. En el caso de que se realice de forma individual se pueden seleccionar algunos de los casos en función de lo que queramos trabajar específicamente con la persona en cuestión.

En el caso de que se haga en grupo se puede facilitar a cada grupo uno de los aspectos y, posteriormente, se hace una puesta en común. En ambos casos, está bien dejar un espacio para el debate y el contraste de diferentes opiniones.

Grupo 1: Localización de información

Habéis sido seleccionados y seleccionadas para formar parte de un proyecto de trabajo internacional con una empresa europea. Este trabajo conlleva pasar 3-4 meses en un país que no habéis visitado nunca antes (aunque es posible que hayáis aprendido parte de su idioma en el colegio). Se os pide que respondáis a las siguientes preguntas:

Preguntas

1. ¿Qué tipo de información crees que necesitarías tener antes de partir hacia ese destino?
2. ¿De qué forma obtendrías dicha información?
3. Durante la ubicación en el lugar de destino, ¿qué harías para conseguir información en el lugar de trabajo?
4. Durante tu tiempo libre, si desearas averiguar más datos sobre el país, ¿qué es lo que harías?

Grupo 2: Alojamiento

Habéis sido seleccionados y seleccionadas para formar parte de un proyecto de trabajo internacional con una empresa europea. Este trabajo conlleva pasar 3-4 meses en un país que no habéis visitado nunca antes (aunque es posible que hayáis aprendido parte de su idioma en el colegio). Teniendo en cuenta que uno de los objetivos indicados para vuestro trabajo en el extranjero es que podáis averiguar más información sobre el otro país y su forma de vida, se os pide que estudiéis las opciones de alojamiento. No hay ninguna respuesta correcta, cada una de las opciones os ofrece una serie de ventajas y desventajas. Se os pide que clasificuéis las opciones en orden de elección y que escribáis un párrafo en el que se explique por qué habéis elegido la **primera** de vuestras opciones.

- a. Un lugar en un albergue de personas trabajadoras jóvenes, junto con otras compañeras nacionales.
- b. Vivir con una familia local, a media pensión.
- c. Un pequeño apartamento en el que pudiera vivir sola.

Grupo 3: Encontrar su lugar en el equipo

Habéis sido seleccionados y seleccionadas para formar parte de un proyecto de trabajo internacional con una empresa europea. Al de poco de llegar a vuestro destino, descubriste que el sistema jerárquico es totalmente diferente al de vuestro país. Por ejemplo, estáis acostumbradas a que la gente se vista de forma informal, a que utilice los nombres de pila, a comer en el mismo comedor. En este lugar se da un mayor formalismo, normas y reglamentos, y la gente ni tan siquiera habla entre sí de la misma manera. Os resulta muy extraño y no podéis evitar sentir que lo vuestro es mucho mejor.

Escribir unas líneas que podrían formar parte de una carta/correo electrónico, a una persona conocida en casa, en la que expliquéis esto y vuestra reacción ante todo ello.

Grupo 4: Entender un comportamiento inesperado

Habéis sido seleccionados y seleccionadas para formar parte de un proyecto de trabajo internacional con una empresa europea. Una desventaja del nuevo lugar de trabajo es que los fines de semana son bastante solitarios. En vuestro país de origen normalmente soléis pasar ratos con vuestras amistades y familia y echáis de menos este lado social de vuestra vida. En el trabajo entabláis una relación amistosa con una persona que conoce y habla vuestro idioma. Esta persona os dice que os va a llamar por teléfono para invitaros a su casa el fin de semana. Pero el teléfono no suena. Podría haber numerosas explicaciones para esto. El lunes por la mañana decidís hablar con la persona local al respecto. ¿Cómo explicaríais lo que ha ocurrido y cómo averiguaríais cuál puede ser la explicación?

Más tarde, por la mañana, veis a la persona que no os llamó por teléfono. Os cuenta que no pudo llamar por teléfono porque “Mi madre me pidió que fuera a hacerle la compra”. Escribid en unas líneas, como parte de una carta/correo electrónico dirigido a vuestra familia, este incidente, explicándoles lo que ocurrió.

Grupo 5: Una ocasión social

Tu jefe te ha pedido que socialices con una joven trabajadora extranjera de la misma edad y género que tú y que habla el castellano bastante bien. ¿Qué temas de conversación elegirías para tratar con esta persona? ¿Qué tipo de actividades elegirías para hacer? ¿Por qué?

Grupo 6: Acogiendo en la cuadrilla

Una joven de otro país viene a trabajar a vuestra organización por un período de 6 meses. Tú sabes que se encuentra bastante sola y consideras la idea de invitarla a que se venga contigo y con tus amigos y amigas. El problema es que en tu cuadrilla todo el mundo se conoce desde hace mucho tiempo, y a una persona nueva le resultaría difícil encajar. Escribe en unas líneas lo que piensas que harías en esta situación y el por qué.

Grupo 7: Sentimiento de confusión

Has estado como voluntario o voluntaria en un país extranjero durante seis meses y hablas el idioma bastante bien para cubrir las necesidades cotidianas. En el trabajo te explican procedimientos difíciles en tu propio idioma, con lo que no hay problema alguno en este aspecto. Sin embargo, resulta prácticamente imposible comprender a tus colegas cuando hablan entre sí para tratar rápidamente situaciones concretas y no les llegas a entender. También te resulta difícil entender los chistes y las observaciones o puntualizaciones casuales para las que la gente parece utilizar un dialecto local. Así pues, a menudo te sientes fuera de lugar y confundida.

Valora si una situación de estas características te parecería especialmente difícil y por qué. Sugiere lo que podrías hacer para sentirte más cómoda o cómodo en esta situación.

Grupo 8: Sentimiento de confusión (2)

Has estado trabajando durante seis meses entre personas de un país diferente. En el lugar de trabajo no tienes dificultades idiomáticas como tales pero te das cuenta de que la gente a menudo parece decir cosas que realmente no son las que quiere decir y que exageran la forma de hablar. Por ejemplo, cuando alguna persona está trabajando lentamente el jefe le dice “tómate todo el tiempo que necesites” en lugar de “date prisa”. En tu cultura la gente es muy directa y dice sólo lo que quiere decir.

Imagínate que estás escribiendo una carta o enviando un correo electrónico a un amigo de tu propio país. Escribe todos los pensamientos que puedas tener sobre esta situación. Imagínate cuáles podrían ser tus reacciones y cómo podrías gestionar la situación.

DINÁMICAS DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Los refranes

Tipo: Grupal.

Duración: 90 minutos.

Objetivos: Profundizar en el conocimiento de la propia personalidad y cultura.

Desarrollo:

La persona facilitadora entrega a cada participante una hoja con todos los refranes. Pide que los lean y traten de identificarse con uno de ellos porque les hace gracia, porque les llama la atención, porque no lo entienden, etc. Si quieren añadir algún refrán más pueden hacerlo en el reverso de la hoja, pero tienen que pensar en cómo presentarlo argumentando las razones de su identificación con ese determinado refrán.

- Compañía, ni con la cobija.
- No se meta en lo que no le importa.
- A pillo, pillo y medio.
- Viva y deje vivir.
- Se dice... Se hace...
- Cría fama y échate a dormir.
- Ande yo caliente y ríase la gente.
- Al caído, caerle.
- A los pendejos ni mi Dios los quiere.
- Al que nació para buey, del cielo le cae la enjalma.
- Cada cual es libre de hacer de su culo un candelero.
- Candil de fuera y oscuridad de la casa.
- De la mentira algo queda.
- De los bobos viven los vivos.
- Del caído todos hacen leña.
- El hombre, el lobo para el hombre.
- El pez grande se come el chico.
- El infierno está empedrado de buenas intenciones.
- El poder es para poder.
- El rico no pierde sino el alma.
- Ellos son blancos y se entienden.
- En juego largo hay desquite.
- La justicia es como el perro; solo muerde a los de ruana.
- La ley es para los de ruana.
- Lo que bota el rico lo recoge el pobre.

Posteriormente, la persona facilitadora formará varios grupos con las personas participantes para facilitar el diálogo. En cada uno de los grupos comentan sobre los refranes elegidos por cada participante; escucharán las razones de su identificación con determinado refrán y tratarán de analizar qué mentalidad hay detrás de cada uno de los refranes (racista, individualista, egoísta, utilitarista, pesimista, burguesa, manipuladora...).

La persona facilitadora introduce la reflexión sobre cómo las personas y las culturas se retratan a través de su lenguaje. Y pide a los y las participantes que se hagan conscientes del uso que cada una hace del lenguaje. Puede orientarles con preguntas como las siguientes: ¿Cómo me expreso? ¿Cuáles son los refranes que más suelo usar? ¿Qué mentalidad estoy reflejando ante las demás personas?

Siguiendo el trabajo en grupo pequeño, se les pedirá que construyan un monumento (dramatización de un acontecimiento sin decir palabras) para expresar en plenaria cuál fue el refrán que causó mayor impacto en el grupo durante la reflexión. Los grupos restantes deberán tratar de interpretar el monumento.

Finalmente cada uno de los grupos tratará de buscar cuál es el dicho, refrán o proverbio que está en la raíz de la mentalidad de nuestra sociedad. ¿Cuáles son las frases que los medios de comunicación social (radio, prensa, televisión, etc.) suelen usar para influir en la sociedad? ¿Qué mecanismos de defensa podemos emplear para combatir el automatismo que crea un determinado lenguaje? ¿Realmente debemos prestar atención al lenguaje que usamos? ¿Por qué? Exponemos la reflexión del grupo pequeño en la plenaria, de forma creativa.

La reja

Tipo: Grupal.

Duración: 90 minutos.

Objetivos: Trabajar sobre el contenido de un texto extenso.

Desarrollo:

La persona facilitadora puede distribuir el texto de esta publicación dividido por capítulos o ejes temáticos (salvo la introducción). Se hacen tantos grupos como número de textos dispongamos. Pedimos a las personas que se numeren del 1 al número de textos que tengamos y así formamos los grupos. A cada grupo se le facilita una parte del texto. Se les pide que lo lean y señalen las ideas más interesantes y las conexiones clave en una cartulina o papel estraza. Se les pide que lo presenten como si fuera un mapa mental/mapa conceptual. Posteriormente, se realiza la presentación por orden y finalmente se intenta hacer un único mapa conceptual o mental conectando todos los contenidos que aparecen en el texto.

Palabra impactante

Tipo: Grupal.

Duración: 1 hora.

Objetivos: Reflexionar sobre aspectos comunes y diversos que existen entre diversas culturas.

Desarrollo:

Antes del comienzo de la sesión se han escrito en unas cartulinas las siguientes palabras: piense, comparta, ame.

Se forman grupos al comienzo de la sesión y se les pide que reflexionen sobre el significado de las palabras, sobre su importancia en el desarrollo de las personas y sobre si conocen formas diferentes de realizar estas acciones en distintas culturas. Cada grupo expone lo reflexionado. Para finalizar se intentan sacar unas conclusiones comunes en base a lo debatido en la sesión. La persona facilitadora puede dar unas orientaciones finales.

Recomendaciones:

Se puede acabar la sesión invitando a personas de diferentes culturas a que nos expongan sus reflexiones y vivencias respecto a estos temas.

DINÁMICAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Mediando en diferentes contextos culturales

Tipo: Individual/ grupal.

Duración: 1 hora.

Objetivos: Reflexionar en torno a las potencialidades y dificultades de la mediación en contextos culturales diversos.

Desarrollo:

Comenzamos con una lluvia de ideas sobre las potencialidades y limitaciones de la mediación. Posteriormente, pasamos a la persona o a diferentes grupos algunas de las preguntas y respuestas en torno a mediación realizadas a Jean Paul Lederach⁴, experto en mediación. Se analizan las preguntas y respuestas, se debate y se comparte en el grupo grande los aportes que haríamos a lo extraído en la lluvia de ideas sobre potencialidades y limitaciones de la negociación. Tras la presentación de todos los casos y con las ideas que han aparecido intentamos elaborar nuestro propio decálogo para el manejo de conflictos en contextos culturales diversos.

Pregunta 1. *En el País Vasco nos encontramos con que se identifica la figura del mediador con la parte que va a dar la solución al problema. Esa noción de la mediación hace que pierdas confianza de las partes si intentas ofrecer otro enfoque. ¿Cómo conseguir en este contexto la confianza de las partes sin presentarte como la persona que va a resolver el conflicto?*

Lo que se plantea aquí tiene que ver con las expectativas que tiene la gente a la hora de involucrarte como “tercero”. Hay que reconocer el contexto en el que estás trabajando, aunque en algunos momentos se realice un trabajo diferente al que la gente espera.

Por ejemplo, en Centroamérica, cuando se acercan a plantearte un problema, lo que buscan es que te involucres como “tercero”, para ayudarles. La expresión típica es “pido consejo”.

⁴ Preguntas en: Lederach, J.P. (1996) *Mediación*. Extraído de: <http://gernikagogoratzuz.org/es/descargas.php>

Hay dos maneras de entender el consejo a nivel cultural. La más común es la que se refiere a escuchar y sugerir una solución. Sin embargo, para el centroamericano significa más. Significa que “tú participas conmigo en encarar ese problema”. Entonces uno puede aprovechar para abrir un espacio donde hay una búsqueda; no dar la solución sino colaborar en una búsqueda en conjunto que respete la relación del colectivo que está detrás del consejo. Entonces la labor puede que no sea exactamente la de mediar, pero uno debe plantearse qué es lo que se espera y ajustarse dentro de ese ámbito. Es decir, más que verse como una autoridad y dar soluciones, se busca “cómo participar en esto”.

Pregunta 2. *¿Qué ocurre con esa parte de la relación que no queda resuelta?*

Otra vez nos encontramos con las diferentes formas de abordar este tema en cada cultura. Por ejemplo, en Filipinas, el concepto clave es la relación y consideran que no se puede tratar ningún asunto sin establecer primero la relación. En Estados Unidos, sin embargo, asumen que si se consigue resolver algunos puntos concretos, esto permite abrir un proceso a nivel personal con más tiempo. A menudo, el no abordar la relación hace que los problemas surjan y resurjan como síntoma de algo más profundo.

Por ejemplo, cuando yo he trabajado con familias, con problemas de herencias, he visto que por mucho que queramos enfocarnos en el dinero en sí, en la tierra en sí o en la casa en sí, en realidad todo esto está siendo interpretado con el prisma de “a ti te quería más que a nosotros”, “cuando yo tenía diez años...”. Si no se trabajan las heridas y todo lo que hay detrás, no se puede resolver el caso concreto. Con familias, yo me inclino por escoger algún punto para empezar e ir ampliando el espacio. Cuando empezamos a escuchar lo que van diciendo, se van abriendo nuevas vías que conviene explorar antes de volver al contenido concreto. A veces lo más importante es todo lo pasado, no el contenido en sí.

Pregunta 3. *¿Qué diferencias has encontrado al trabajar con los indios Mohawks y con somalíes?*

Los indios Mohawks consideran que la vida es un círculo en el que todo está interconectado. Es una concepción muy holística. Ellos nunca se plantean fraccionar el conflicto en partes. Creen que hay que mantenerlo en su totalidad.

Cuando hay un problema en el seno de la comunidad se busca un bastón y el que tiene el bastón en la mano tiene derecho a hablar y puede hablar todo lo que quiere.

Cuando ha terminado, el bastón pasa a otra persona y sigue el círculo. El proceso no se interrumpe para parafrasear o resumir. La gente está muy atenta, y después de una o dos rondas empieza a salir el consenso. Si no sale en una sesión se sigue en otra; no hay problema de tiempo. A veces, dependiendo del grupo, hay un consejo de ancianos que tiene la función de ayudar a sintetizar y dirigir la conversación. El proceso consiste en escuchar en un ambiente en que cada uno puede expresarse sin interrupción. No se toman notas de lo dicho ni nada parecido.

En Somalia el proceso es diferente. Es una sociedad oral. Tienen un refrán que significa algo así como “Puedes quitarle la comunidad a un somalí pero no le puedes quitar la palabra”. Es decir, que todo el mundo tiene derecho a hablar, hasta los más jóvenes. Tienen otro proverbio que dice: “Hasta que mi lanza te haya tocado no dialoguemos”. Es decir, primero tengo que decirte todo lo que pienso y luego entraremos en diálogo. Para alguien que no esté preparado resulta una confrontación muy fuerte, muy directa y personal. Es muy diferente de Filipinas, donde uno tiene siempre la responsabilidad de proteger la cara del otro: allí uno se distingue por hablar bien, pero fuerte.

En Somalia, normalmente hay ancianos que crean el foro y que escuchan. Hay otros que hablan, y hablan muy alto. Consiste en posicionarse y aparecer lo más informado posible acerca de la poesía y de la historia. Utilizan proverbios y recursos que son muy inteligentes. Hablan todos, y poco a poco se va desenredando la madeja, pero hace falta mucho tiempo.

Hay un consejo de ancianos que crea el foro de la comunidad. Pertenecen a los subclanes que tienen el contencioso. Empieza por el nivel local, sigue a nivel regional y después el nacional. Primero se encuentran los clanes que conviven, que comparten un territorio. Este proceso puede durar de tres a seis meses. El Gran Consejo de Ancianos en el Norte duró ocho meses, con más de 400 ancianos presentes. Así que no son negociaciones en una mesa con varios representantes; es un foro muy distinto en el que todo el que está tiene derecho a hablar.

Pregunta 4. *¿Qué ocurre cuando hay cierta prisa, cuando fuera de ti hay un marco que te pone un plazo?*

Como por ejemplo el marco de Naciones Unidas. Lo que hacen es escoger a los representantes de los clanes y organizar un encuentro en Etiopía por ejemplo. Llegan a un acuerdo y en una o dos semanas llevan el acuerdo al país. Pero esto no funciona. Si la gente se entera de que se ha organizado un encuentro en Etiopía, lle-

gan a pie desde Somalia para participar. Consideran que si están hablando de paz en Somalia, tienen derecho a estar presentes y opinar. Entonces, de 140 representantes previstos, aumentaron a más de 800 los que llegaron a los hoteles.

Esto ha supuesto una frustración para la comunidad internacional que no sabe cómo compaginar la cultura somalí con las necesidades que vive la comunidad internacional en cuanto al marco del tiempo. Por ejemplo, Naciones Unidas ofrece un plazo de cinco meses para resolver un contencioso, y ni siquiera han empezado a hablar. Esta es la gran diferencia entre pensar en meses y pensar en décadas.

Pregunta 5. *Volviendo a la imparcialidad del tercero, en el caso de que se trate de un diálogo interétnico o entre dos subculturas ¿cómo se posiciona el Tercero?*

Este es el gran reto, porque no vivimos en un mundo unicultural, sino con muchas diferencias a nuestro alrededor. A mi modo de ver, en vez de buscar mediadores que sean externos y neutrales en cuanto al conflicto, sobre todo en problemas multiculturales, creo que es muy interesante formar un equipo de mediadores donde las partes vienen de ambos mundos. Como en ese equipo tenemos recursos para entender ese mundo, se puede buscar la forma más adecuada de seguir adelante.

Por ejemplo, en Colombia, hacia 1800 tenían la figura de los Amigables Compondores. Cada una de las partes en conflicto designa a una persona de confianza, y éstas a su vez designan a una tercera y así forman el equipo de Amigables Compondores. Se está tratando de ver si este modelo podría aplicarse hoy a los procesos de mediación.

Pregunta 6. *¿Cómo influye en el proceso el hecho de que haya una desigualdad de poder entre las partes?*

Si hay un gran desequilibrio de poder entre las partes es muy dudoso que funcione la mediación, porque la gente no negocia si tiene otros métodos para conseguir sus fines.

En parte, el trabajo del mediador consiste en convencer a las partes de que a largo plazo les conviene más negociar. Este trabajo consiste en nivelar un poco el poder, porque lo que se está pidiendo es mutuo reconocimiento, y un lugar donde se puedan encontrar. Si este reconocimiento no existe, simplemente no hay mediación posible.

VÍDEO-FÓRUM

El niño del pijama a rayas

Tipo: Grupal.

Duración: 120 minutos (90 minutos película + 30 debate).

Objetivos: Reflexionar sobre la dificultad de establecer relaciones en contextos determinados y cómo superarlas.

Desarrollo:

Realizamos una presentación del libro y de la película que se va a visionar pidiendo a las personas participantes que anoten los elementos de contexto y personales que limitan las relaciones de amistad, así como aquellos aspectos que posibilitan superar estos obstáculos. Tras la película haremos una puesta en común sobre las dificultades y cómo éstas son superadas o no. Planteamos asimismo el tema de la gestión de la frustración como un aspecto presente en las relaciones de voluntariado internacional.

Breve resumen de la película: Bruno, hijo de un oficial nazi, se muda junto a su familia a un lugar llamado Auschwitz, que no es sino el campo de exterminio de Auschwitz. Bruno traba amistad con un niño judío llamado Shmuel que vive al otro lado de una verja y que, como otras personas en ese lugar, viste un pijama de rayas.

Recomendaciones:

Se puede completar la dinámica para el vídeo forum con la lectura de algún extracto del libro según lo que queramos resaltar en el debate.

Extranjeras

Tipo: Grupal.

Duración: 100 minutos (70 minutos película + 30 debate).

Objetivos: Conocer la realidad y las dificultades que se encuentran muchas mujeres migrantes al llegar y vivir en nuestra realidad. Reconocer cómo superan estas dificultades y se adaptan al entorno.

Desarrollo:

Realizamos una presentación del documental realizado por Helena Taberna a mujeres migrantes que residen en Madrid. “Extranjeras” muestra la cara desconocida y cotidiana de otras culturas a través de la experiencia de varias mujeres inmigrantes que viven en Madrid. Vemos el día a día de estas mujeres: su entorno familiar, cómo viven y en qué trabajan. Descubrimos también los nuevos espacios de intercambio, relación y encuentro que han creado, y el modo en que se adaptan al nuevo entorno para mantener vivas las costumbres que han heredado de sus respectivas culturas.

Por ello pediremos a las personas que vayan a visionar el documental que anoten aquellas circunstancias, situaciones o expresiones que les ha sorprendido con respecto a sus dificultades así como los elementos que les han ayudado en este cambio de contexto cultural. Posteriormente se hará una puesta en común y debate sobre aquellos aspectos que más sorprenden sobre estas mujeres.

Recomendaciones:

Se recomienda hacer un énfasis especial en torno a la situación de desigualdad de las mujeres con respecto a los hombres y cómo esta desigualdad tiene incidencia en ambas culturas.

El buen hombre

Tipo: Grupal.

Duración: 150 minutos (117 minutos película + 30 debate).

Objetivos: Reflexionar sobre las diferentes formas de comunicación en las diferentes culturas.

Desarrollo:

Realizamos una presentación de la película india “El buen hombre”. Esta película narra la historia de la familia Ganguli y su traslado desde Calcuta a Nueva York que conlleva un equilibrio difícil para incorporarse a un nuevo mundo sin olvidar el viejo. Mientras los padres, Ashoke y Ashima, añoran a la familia y la cultura que los rodeaba en la India, se muestran muy orgullosos de las oportunidades que sus sacrificios han brindado a sus hijos e hijas. Paradójicamente, su hijo Gogol se siente desubicado por la búsqueda de su propia identidad sin perder su legado.

Pedimos a las personas participantes que apunten e indiquen las diferencias de comunicación que existen entre las dos culturas presentes en la película: occidental y oriental. Analizamos la evolución de los diferentes personajes en este sentido y también intentamos señalar qué elementos nos parecen básicos y necesarios en toda cultura con respecto a la comunicación intercultural.

Moolaadé

Tipo: Grupal.

Duración: 150 minutos (120 minutos película + 30 debate).

Objetivos: Conocer estrategias diversas de resolución de conflictos en otras culturas.

Desarrollo:

Realizamos una presentación de la película senegalesa Moolaadé. Collé Ardo vive en un pueblo africano. Hace siete años no permitió que su hija fuera sometida a la ablación, una práctica que le parece una barbarie y que ella también sufrió. Hoy, cuatro niñas huyen para escapar del ritual de la purificación y piden a Collé que las proteja. A partir de ese momento, se enfrentan dos valores: el respeto al derecho de asilo, el moolaadé, y la tradición de la ablación, la salindé. Con su decisión de acoger y ayudar a las niñas Collé Ardo provoca una crisis en la vida de la aldea.

Se pide a las personas participantes que anoten aquellas escenas o diálogos que les parezcan significativas en torno a: manejo de conflictos y la situación de las mujeres en esa cultura. Después en el debate se intentará reflexionar en torno a los estereotipos que tenemos sobre ciertas culturas, lo nuevo que hemos descubierto sobre el papel de las mujeres en esta cultura, así como sobre las posibilidades de gestión y resolución de conflictos.

Solo un beso

Tipo: Grupal.

Duración: 130 minutos (100 minutos película + 30 debate).

Objetivos: Reflexionar sobre las potencialidades y las dificultades de las relaciones afectivas interculturales.

Desarrollo:

Realizamos una presentación de la película inglesa “Sólo un beso”. Casim es un joven escocés de origen musulmán. Es un buen discjockey y apasionado de la música. Sueña con abrir un club propio con su mejor amigo, Hamid, un sueño que se toma muy en serio. Ha estudiado contabilidad, pero no quiere ejercer. Sus padres emigraron al Reino Unido en los años sesenta, procedentes de Pakistán y han decidido que Casim se case con su prima Jasmine. La hermana pequeña de Casim, Tahara, típica escocesa rebelde, está terminando sus estudios secundarios en un instituto católico cercano. Una de sus profesoras es Roisin...

Se pide a las personas participantes que anoten aquellas escenas o diálogos que les parezcan significativas en torno a: las dificultades externas y entre las personas para sostener una relación afectiva intercultural. Después, en el debate intentaremos reflexionar en torno a experiencias conocidas de relaciones de pareja intercultural. Les invitaremos a diferenciar, en la medida de lo posible, las dificultades comunes a la mayoría de las parejas y aquellas que son específicas de las parejas interculturales o cómo “las comunes” son transformadas por la interculturalidad. Y también les pediremos que se fijen y compartan las estrategias que utilizan las personas para superar las dificultades que puedan surgir.

