



Programa de Doctorado
“Intervención Social con la Comunidad”
Diploma de Estudios Avanzados
(DEA)

Tutor: *Prof. Dr. D. Isidro Maya Jariego*
Doctorando: *D. Ignacio Ramos Vidal*
Sevilla, 15 Febrero 2010

Competencias adquiridas durante el período de docencia e investigación

- Adquisición de una visión global de las distintas áreas temáticas de la Psicología Social
- Introducción a la lectura y análisis de textos científicos
- Utilización de bases de datos y de publicaciones especializadas en áreas concretas de conocimiento

Competencias adquiridas durante el período de docencia e investigación

- Utilización de diversas técnicas de investigación social
 1. aplicación de cuestionarios
 2. entrevistas semiestructuradas
 3. entrevistas en profundidad
 4. grupos de discusión
 5. grupos focales

Competencias adquiridas durante el período de docencia e investigación

- Entrenamiento de competencias para la escritura de textos científicos
- Habilidades de exposición oral gracias a la experiencia docente en distintos cursos y seminarios
- Diseño de materiales formativos

Competencias adquiridas durante el período de docencia e investigación

- Durante las estancias de docencia e investigación.....
 1. He podido relacionarme con docentes e investigadores de otros países
 2. Me he acercado a la realidad social de los países donde he colaborado
 3. He conocido diversas líneas de investigación
 4. He participado en actividades académicas en todos los centros universitarios en los que he colaborado

Competencias adquiridas durante el período de docencia e investigación

- Participar en el proyecto “Mediación intercultural sociolaboral: sistematización de la práctica del mediador intercultural” ha posibilitado....
 1. Guiar el trabajo y los objetivos de investigación planteados en la *Tesina*
 2. Aumentar mi interés por el estudio de las situaciones y conflictos interculturales
 3. Utilizar el estudio de caso y la técnica de análisis de incidentes críticos
 4. La elaboración de la *Tesina* ha ayudado a introducirme en la ejecución de artículos de investigación

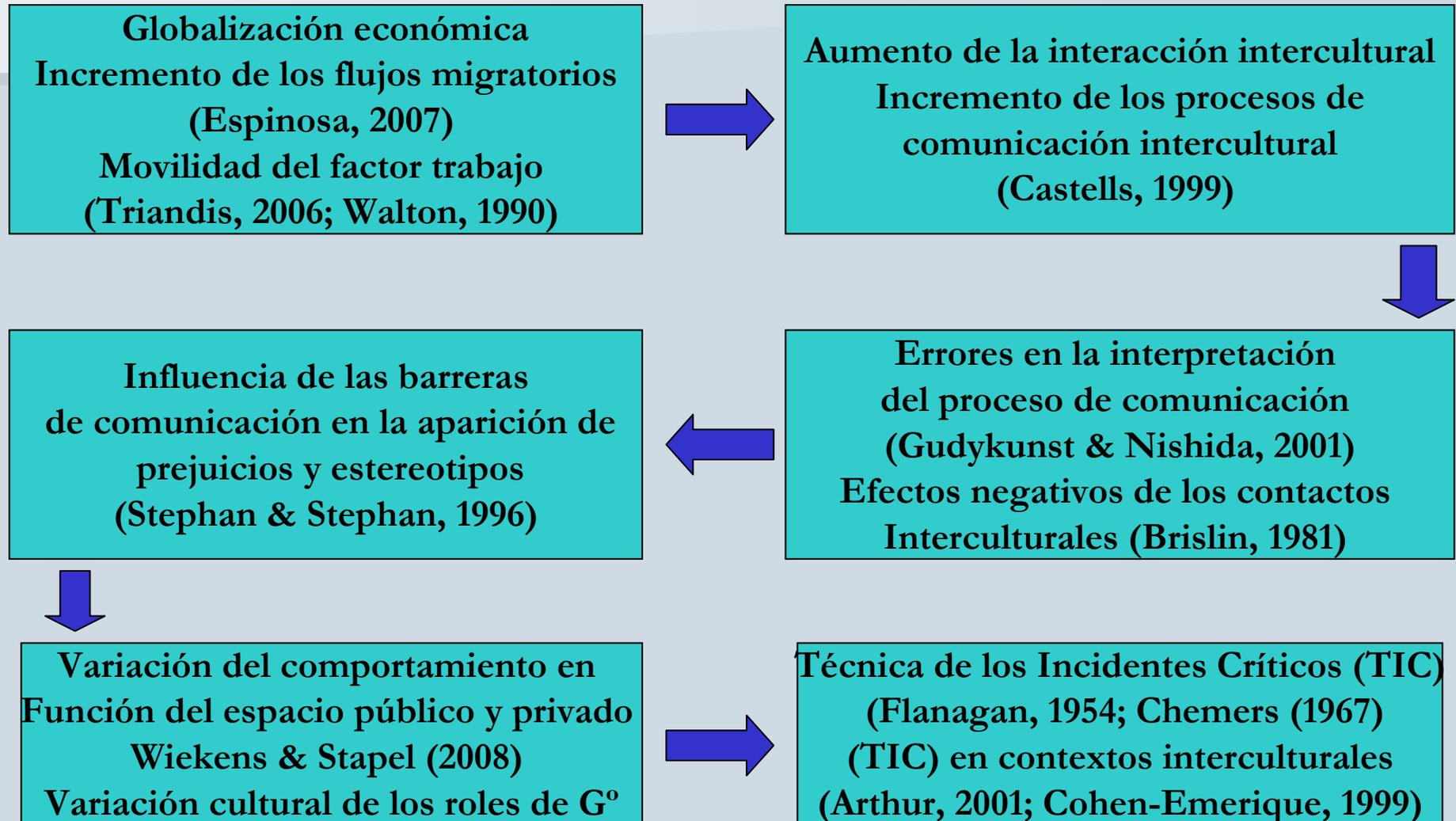
Modificaciones efectuadas a la Tesina

- Ha variado el enfoque de estudio comparativo entre España y Argentina
- En su lugar nos hemos centrado en los factores más destacados que han aparecido en la colección de casos estudiados
 1. Problemas de comunicación intercultural
 2. Roles de género
 3. Presencia de prejuicios y estereotipos
 4. Cumplimiento de preceptos mágico-religiosos
 5. Comportamiento en espacios públicos y privados

Modificaciones efectuadas a la Tesina

- Se han eliminado las frecuencias
- El apartado de resultados ha sido modificado en su estructura formal
- Los resultados en esta última versión son presentados en función del contexto en el que han sido recogidos los incidentes críticos
- Esto permite dar explicación a las diferencias de tipología y contenido encontradas en los distintos contextos analizados

Esquema de la introducción de la Tesina



Método

- Los incidentes críticos se han obtenido en 3 contextos diferentes:
- Contexto 1 → seminario de formación con trabajadores sociales laboralmente activos en España
- Contexto 2 → estudiantes de último curso de licenciatura jurídica-social. Laboralmente activos pero no trabajan con colectivos minoritarios (España)
- Contexto 3 → alumnos de 2º curso de carrera de Trabajo Social (Argentina) realizando actividades de atención a colectivos minoritarios

Resultados: Contexto 1

Proceso de comunicación intercultural

- Reducido nº de incidentes críticos referidos a problemas de comunicación
- Las barreras lingüísticas inciden en la formación de prejuicios y estereotipos
- El caso 11 describe una situación donde una trabajadora social, realiza una visita domiciliaria a una anciana. Esta persona tiene trabajando a su servicio a una chica rumana. La señora le indica que desconfía de la joven por que le desaparecen objetos de su domicilio, esta situación se ve agravada debido a que desconocen mutuamente su idioma

Resultados: Contexto 1

- En la siguiente cita se observa la imagen que la sociedad mayoritaria –según la narradora- tiene de los rumanos

“La visión sobre el colectivo rumano es que vienen a España a robar y a vivir sin trabajar, ya que se tiene la percepción de que desde que empezaron a llegar los rumanos, el índice de delincuencia ha aumentado”

Caso 11

Resultados: Contexto 1

Comportamiento en espacios públicos versus privados

- Las diferencias culturales parecen influir en el comportamiento de los sujetos en función de que se encuentren en un espacio público o privado
- Este comportamiento puede entrar en conflicto con el uso otorgado a cada espacio social
- Este fenómeno puede deberse a factores relacionados con las diferencias culturales y otros con factores situacionales

Resultados: Contexto 1

Roles de género

- Los colectivos minoritarios más representados en este tipo de conflictos son gitanos y musulmanes
- El caso 14 describe una situación en la que una trabajadora social, realiza un proceso de seguimiento a una familia gitana. Una de las hijas de (13 años) comienza a faltar a la escuela
- Ante esta situación la narradora acude al domicilio y se entrevista con la joven y con los padres de esta. Tras esta reunión la menor comienza a asistir e incluso presenta cierta mejoría. Al poco tiempo la menor volvió a faltar
- La narradora decidió visitar a la familia y se le informa que la menor se ha casado y que no volverá a asistir a la escuela.

Resultados: Contexto 1

Esto provocó un gran malestar en la narradora que definió su situación en la siguiente cita:

“Voy a visitar a la niña a su nuevo domicilio y cuando me abre la puerta me dice que la deje en paz, que ya está casada, que tiene su marido y es una mujer y que las mujeres gitanas no van a la escuela, ni estudian {.....} Me dejó sin palabras {.....} Su última frase fue “Vosotros los payos no nos entendéis”

Caso 14

Resultados: Contexto 1

Cumplimiento de preceptos mágico-religiosos

- Importancia de este tipo de conflictos en este primer contexto
- Conflictos producidos entre personal de servicios de asistencia social y usuarios
- El cumplimiento de preceptos religiosos puede generar conflictos al confrontarse con el código de conducta de determinados espacios sociales

Resultados: Contexto 1

- Otro caso narra un choque entre un joven musulmán muy practicante y los educadores sociales de un centro de acogida, debido al cumplimiento de horarios de rezo y al tipo de comidas durante el Ramadán
- Los educadores optaron por acudir a un Imán
- Uno de los educadores sociales manifestó lo siguiente:

“Como esta situación [referido al Ramadán] se producía todos los años, decidimos contactar con un Imán de una mezquita cercana que nos ayudó a conocer más a fondo el significado del Ramadán, en qué consistía etc. además de servirnos de nexo de unión entre nosotros y la población árabe del centro e incluso con la población española”

Caso 3

Resultados: Contexto 2

Proceso de comunicación intercultural

- En este contexto han destacado los conflictos interculturales motivados por problemas de comunicación intercultural
- Amplio número de conflictos surgidos en situaciones de turismo y expatriación
- Referidos a diferentes estilos y contextos de comunicación (Tinsley, 1998; Brett, 2005; Ting-Toomey, 1998)
- La gesticulación excesiva (Morris, Collett, Marsh & O'Shaughnessy, 1980) en determinadas culturas, puede ser interpretada como un gesto de ofensa

Resultados: Contexto 2

- una situación referida a los distintos estilos y contextos de comunicación se produjo en un piso de estudiantes. Cuando se instaló una joven nipona en el piso, se le indicaron las reglas de convivencia y que los problemas se solucionaban entre ellas. La japonesa se encontraba incómoda debido a que una de las compañeras fumaba en los espacios comunes. La joven optó por comunicárselo directamente al propietario
- Este gesto molestó al resto de inquilinas y además fue interpretado como una señal de desconfianza

“habíamos acordado que cualquier problema que tuviera [la joven japonesa] lo podía tratar con nosotras. No entiendo por qué se lo dijo al dueño”

Resultados: Contexto 2

Roles de género

- El caso 32 describe una situación en la que una mujer se encontraba realizando una estancia académica en el Reino Unido y tuvo que compartir piso con un joven musulmán de origen iraquí
- El conflicto surgió porque la narradora se encargaba de administrar el dinero común destinado al mantenimiento de la vivienda
- Esta situación provocaba un gran malestar en el joven iraquí quien no entendía que una mujer fuese quien administrara el dinero de la vivienda

Resultados: Contexto 2

- En el caso 20 se describe una situación en la que una profesora paquistaní, fue instada por el colegio inglés en el que trabajaba, a no llevar el nihab durante las clases. Por este motivo la dirección de la escuela decide amonestarla
- En varios casos se mezclan los roles de género y el comportamiento en espacios públicos y privados
- La siguiente cita muestra la reacción de la joven:

"Las mujeres musulmanas que vestimos el velo no somos extraterrestres y los políticos tienen que reconocer que lo que dicen puede tener un impacto muy peligroso en las vidas de las minorías"

Caso 20

Resultados: Contexto 2

Cumplimiento de preceptos mágico-religiosos

- Se han encontrado varios casos en los que el cumplimiento de tradiciones se sitúa en la base de varios conflictos
- El caso 35 recoge el conflicto que se produce cuando en un funeral, la viuda del fallecido –mujer de mediana edad de origen latinoamericano- intentó hacerle una foto al difunto
- Este gesto provocó la ira de los familiares del fallecido, mientras que la mujer no comprendía la reacción de los familiares
- Este hecho tuvo como consecuencia la ruptura total de relaciones
- Desconocimiento de tradiciones y diferencias interpretativas

Resultados: Contexto 2

Prejuicios y estereotipos

- Las actitudes prejuiciosas ejercen un fuerte carácter directivo sobre conducta (Hamilton & Trolie, 1986; Leyens, Yzerbit & Schandron, 1994; Stephan, 1989)
- En el caso 21 se describe un conflicto en el que un joven peruano trabajador de un taller mecánico, recibe un trato discriminatorio por parte de un cliente que no quiere que este joven le repare su vehículo. Finalmente el dueño del taller eludió el conflicto asignando al joven latinoamericano a otra tarea.
- En la siguiente cita del narrador del incidente, se muestra la reacción del joven *“Contó lo sucedido [el joven sudamericano] con una naturalidad que pudiera inducir de manera equivocada a pensar que no le afectó. Sin embargo su rostro se torcía y sus hombros se encogían cuando se detenía en algún momento central de la historia”*

Resultados: Contexto 3

Proceso de comunicación intercultural

- Reducido nº de incidentes críticos basados en conflictos interculturales
- En el caso 57 la protagonista -de origen argentino- se encuentra visitando a unos parientes en EEUU y describe la frustración que le genera el desconocimiento del idioma local y la imposibilidad de comunicarse. La narradora manifestó sentirse aislada y rechazada
- Estos sentimientos en la línea de los trabajos de Stephan & Stephan (1985, 1992) y Spencer-Rodgers & McGovern (2002) producen ansiedad y evaluaciones negativas de miembros del exogrupo

Resultados: Contexto 3

Comportamiento en espacios públicos versus privados

- Resulta interesante la importancia que los participantes han otorgado a los conflictos suscitados en el ámbito privado, principalmente relacionados con temas de actualidad social
- Este fenómeno pone de relieve el elevado grado de conflictividad que puede generarse en situaciones informales
- En estas situaciones los sujetos pueden manifestar sus opiniones con mayor libertad, diversos estudios avalan esta tesis (Wiekens & Stapel, 2008; Martin 1990)

Resultados: Contexto 3

Roles de género

- Reducido número de casos referidos a variaciones culturales de los roles de género
- El caso 60 describe una situación en la que una joven asistente social argentina recibe a un matrimonio boliviano que desea actualizar su pensión económica
- La narradora informa al matrimonio que es preciso hacer titular del subsidio a la mujer para poder acceder a mayores prestaciones económicas
- El marido se negó tajantemente a este cambio
- El matrimonio no pudo obtener la mejora en el subsidio
- En este caso el varón decide anteponer su autonomía personal manteniendo la titularidad del subsidio

Resultados: Contexto 3

Problemas de identificación de conflictos interculturales

- Dificultades que han tenido los participantes para identificar y rescatar de la memoria incidentes críticos interculturales
- En el ámbito argentino la diversidad cultural es la nota predominante debido a que es un país constituido principalmente por emigrantes
- España en un país que en un período de apenas 25 años ha invertido radicalmente su saldo migratorio
- España ha recibido en lo que va de siglo más de 1/3 del total europeo
- Varios colectivos que han accedido en los últimos años a España, provienen de países donde pueden existir diferencias culturales más sensibles que los colectivos migrados presentes en Argentina.

Discusión

- Carácter multidimensional de los conflictos interculturales
- Los conflictos interculturales frecuentemente se derivan de problemas interpretativos, más que de las propias diferencias culturales
- Elevado grado de conflictividad y contradicción entre el mantenimiento de valores y tradiciones culturales y el marco normativo del contexto de recepción
- Sensibilidad de los servicios de asistencia social debido a la diversidad cultural que caracteriza a este tipo de contextos
- Determinadas manifestaciones de expresión cultural producen conflictos al tener lugar en espacios públicos (centros de trabajo y servicios sociales)

Discusión

- Radicalización del discurso dando lugar a conflictos cuando el suceso tiene lugar en un espacio privado (Froming, Walker & Lopyan, 1982)
- Validez del análisis de incidentes críticos como forma de identificar zonas culturales de fricción (Cohen-Emerique, 1999; Corral, 2000)
- La aparición de prejuicios y estereotipos mantiene una estrecha relación con las condiciones en las que se produce el contacto (Allport, 1962)
- Los conflictos interculturales con resultados negativos afianzan las ideas preconcebidas
- Los contactos interculturales con consecuencias positivas modifican positivamente la percepción sobre los miembros del exogrupo

Discusión

- Importancia del contexto global de cada país (diversidad cultural norma o excepción)
- En los contextos multiétnicos es posible que los sujetos tengan más dificultades para identificar problemas culturales
- Futuros estudios podrían ir en la línea de ...
 1. Identificar la incompatibilidad y las áreas de fricción intercultural
 2. Analizar la distancia cultural como factor predictor del potencial conflictivo entre dos colectivos