



Código de autoría

9. UMA. 06.1.2011.CP

TÍTULO DEL TRABAJO

CONFLICTO EN EL CURSO DE COCINA POR DIFERENCIAS CULTURALES.

RESUMEN

Al centro de Servicios Sociales de una localidad de 5.500 habitantes llega una ciudadana marroquí solicitando ayuda económica. Tras realizar el diagnóstico la trabajadora Social verifica que la situación económica de la familia es bastante precaria, por lo que acuerda con Souad la tramitación de una ayuda económica y la elaboración de un itinerario de inserción social que incluye formación laboral para su incorporación al mercado de trabajo.

Durante el desarrollo del taller de cocina al que asiste, Souad vuelve a ver a la Trabajadora Social para plantear quejas sobre la monitora del curso. Tras analizar el caso, el equipo de Servicios Sociales decide que esta situación de conflicto es indicada para un proceso de mediación.

El equipo de mediación, en coordinación con la intervención de la Trabajadora Social, contacta con las personas en conflicto y conoce todas las versiones de la situación. Una vez recogida la información Souad y la cocinera aceptan el proceso de mediación, en el que se manifiestan deficiencias en la comunicación, diferencias en los códigos culturales y en la interpretación de éstos.

Una vez aclaradas estas cuestiones y reparada la comunicación, consiguen mejorar la relación.

ABSTRACT

Lo mismo que el resumen pero en inglés

To a Social Services center of a town of 5,500 inhabitants comes a Moroccan citizen requesting for economical helps. After the diagnosis, the Social worker verifies that the family's financial situation is precarious, so Souad agree with the processing of financial aid and the development of a social inclusion itinerary that includes job training for entry market work.

During the development of cooking workshop attendance, Souad back to see the

Social Worker to complain about the course instructor. After analyzing the case, the Social Services team, decides that the conflict is indicated to a mediation process.

The mediation team, in coordination with the intervention of the social worker, contact with people involve in the conflict and know all versions of the situation. Once the information is collected, Souad and the cooker accept the mediation process, in which they express deficiencies in communication, differences in cultural codes and their interpretation.

Once these issues clarified and repaired the communication, succeeded in improving the relationship.

PALABRAS CLAVE

Conflicto, mediación, comunicación, diversidad cultural.

KEYWORDS

Conflict, mediation, communication, cultural diversity.

DESARROLLO

1. Introducción a la temática de caso

El fenómeno de la inmigración y la llegada a nuestro país de personas procedentes de diversas culturas y lugares del mundo, es ya un hecho innegable. Esta llegada de personas de diferentes procedencias configura una nueva realidad pluriétnica insólita en nuestra sociedad hasta los últimos años.

La inserción laboral de personas inmigrantes se ha convertido en un objetivo de trabajo dentro de todo proceso de incorporación social, de los profesionales que trabajamos en los servicios sociales. Desde los que podemos constatar que algunas de las necesidades que presentan este sector de población que repercuten en su integración e incorporación social:

- Desconocimiento del idioma o bajo nivel hablado y escrito.
- Necesidad de herramientas y habilidades sociales
- Escasa o nula formación ocupacional adaptada a la realidad del mundo laboral.

Por lo que desde Servicios Sociales se trabaja la inclusión de las personas inmigrantes por medio de itinerarios de inserción en los que se realiza una intervención integral, y orientación y derivación, cuando sea necesario, hacia los recursos existentes para la mejora de la capacitación profesional y social.

Por todo ello podemos afirmar que nos encontramos con una sociedad multicultural en la que es previsible la aparición de conflictos inherentes a la propia situación. Conflictos que deben ser abordados desde una visión positiva y tratado como una

oportunidad enriquecedora y beneficiosa. Y es en esta área donde se ve necesario el conocimiento y coordinación con los recursos de mediación social intercultural, que pueden facilitar la resolución de conflictos con el objetivo de lograr la convivencia pacífica, promoviendo el reconocimiento mutuo y el encuentro entre culturas. La mediación se convierte en una herramienta muy útil para el desarrollo de la intervención.

También es importante que los trabajadores sociales utilicen las técnicas de la mediación en su práctica profesional. Junto a los valores del trabajo social se encuentra el concepto de que dentro del proceso de mediación, la gente ve y quizá aprende que el control social puede ser internamente creado mejor que externamente impuesto. La comunicación se maximiza, las diferencias se airean y se proporciona un fondo neutral y seguro de resolución de problemas ⁽¹⁾.

(1) RONDON GARCÍA, L. M. Y MUNUERA GÓMEZ, M. P. (2009): “Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales”. Trabajo Social N.º 11, 2009, ISSN 0123-4986. Bogotá. Páginas 25-41.

2. Sistema de servicio y tipo de servicio en el que se aborda el caso.

Los Servicios Sociales Generales son la puerta de entrada de los usuarios a los recursos existentes para las necesidades que se detecten.

En el documento de la Consejería de Salud y Bienestar Social; “Red Regional de Atención a Inmigrantes” se especifica el protocolo de actuación:

La Puerta de acceso del usuario será la normalizada, es decir, a través de los Servicios Sociales Básicos.

Desde el Programa de apoyo personal y atención individualizada, el trabajador social elaborará un diagnóstico de personas y situaciones. Este diagnóstico será compartido con el técnico del Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI), cuando se trate de **personas y familias inmigrantes/minorías étnicas** con dificultades de acceso a diferentes áreas de protección social, que además manifiesten factores de exclusión, necesitando, en consecuencia, una **intervención adaptada** para favorecer su inclusión en el medio social.

Así mismo establece, entre otras, las siguientes actuaciones a desarrollar por el técnico del SAMI:

- **Colaboración en el diagnóstico social** de personas y situaciones elaborado por el servicio de información, valoración y orientación, complementándolo si es preciso mediante la aportación de variables culturales.
- **Participación en el diseño de itinerarios y planes de intervención social, individual y familiar**, aportando apoyo en la interpretación cultural, así como en el diseño conjunto de estrategias de intervención.

- Desarrollo de **medidas y actuaciones directas** con individuos, familias y grupos para facilitar el acceso a los recursos básicos, desde una “relación de ayuda” profesional.
- **Prestación de apoyo personal y grupal ante situaciones de conflicto interpersonal, inadaptación social o dependencia** que dificulten o limiten el desarrollo de la persona y grupo en su vida cotidiana y su inclusión social.
- Desarrollo de tareas complementarias de apoyo a las desarrolladas por el resto del equipo, **basadas en la comunicación interpersonal**, mediante técnicas de entrevista individual, dinámicas grupales y familiares.
- **Intervención directa ante situaciones de conflicto social**, motivadas por diferencias culturales.

Suponiendo este servicio un apoyo importante para el desarrollo de una intervención integral con las personas de origen extranjero.

3. El caso relatado.

Souad es una mujer marroquí joven, que ha sido reagrupada por su marido y vive en una localidad toledana de unos 5.500 habitantes. Acude al centro de Servicios Sociales de zona y se entrevista con la Trabajadora Social para solicitar una ayuda económica y quiere incorporarse al mundo laboral ya que tiene una hija pequeña y el sueldo de su marido no es muy alto. Tras estudiar la demanda y situación de la unidad familiar, se observa que existe una necesidad económica y desde los Servicios Sociales se le gestiona una ayuda de emergencia para cubrir las necesidades básicas de la menor, y se programa con ella un itinerario de inserción social, dentro del cual una de las primeras acciones es que participe en cursos de capacitación laboral impartido por Caritas, que le permita en el futuro incorporarse al mundo del trabajo, cuando su hija pueda acudir a la guardería.

Tras un breve periodo de tiempo, Souad vuelve de nuevo a visitar a la Trabajadora Social para plantearle su malestar con la monitora del curso al que esta acudiendo, y pide que se resuelva la situación porque para ella resulta muy incomodo y no puede aguantar más. Tras esta entrevista la Trabajadora Social se reúne con los profesionales del Servicio de Mediación Intercultural del equipo de Servicios Sociales, y les deriva el caso para que contacten con Souad consigan mayor información y sea informada del proceso de mediación.

Souad es citada al Servicio de Mediación por los mediadores para mantener una entrevista sobre el conflicto¹ existente en el centro de Cáritas, del cual se ha tenido conocimiento.

1 Conflicto:

“Proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario; Que se co-construye recíprocamente entre dos o mas partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación. En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las cooperativas. Algunas veces el antagonismo

Se le pregunta a Souad acerca del taller de formación realizado por Cáritas. En un principio manifiesta que el curso está bien y que se encuentra bastante cómoda, pero a medida que transcurre la conversación va manifestando su desagrado con ciertas actitudes de la monitora y el trato que recibe de ésta. También manifiesta que alguno de sus comportamientos, como fumar en la cocina, no lavar carne, cebollas ni ajos, etc. No son aceptables y que los enfrentamientos con ella surgen porque “es la única que se atreve a decírselo”. Por otra parte dice que la monitora les obliga a llevarse la comida que preparan a casa, y ella, cuando es carne, no la quiere y la tira a la basura, ya que los animales no están sacrificados por el rito musulmán. Al finalizar la entrevista se le plantea la posibilidad de participar en un proceso de mediación con Maria la monitora del curso, se explica en que consiste y Souad se muestra conforme y dispuesta a participar.

Tras la entrevista mantenida con Souad se realiza una reunión de coordinación entre el Servicio de Mediación y la Trabajadora Social, para estudiar el caso y planificar las actuaciones a desarrollar. En esta reunión se ve la necesidad de que los mediadores continúen con la mediación una vez que acepten las partes en conflicto.

Desde el Servicio de Mediación² se decide que lo primero es ponerse en contacto y hablar con todas las partes, para conocer cual es la “historia” de cada una de las personas que están implicadas en la situación. Se trata de obtener toda la información posible para tener una visión más general de la realidad.

En la reunión de coordinación que mantienen los técnicos del equipo de Servicios Sociales, se observó que algunos de los reproches a los que hacía referencia Souad sobre la monitora, podían ser actitudes incorrectas, sobre las que se debería hablar y tratar de corregir. Pero también se apreció, y surgió un debate bastante enriquecedor en el equipo, sobre algunas actitudes que eran puramente culturales y que habría que afrontar de manera diferente.

Se vio que las quejas de Souad sobre la costumbre de no lavar la carne, las cebollas o los ajos, eran apreciaciones hechas desde la perspectiva de las costumbres y de su cultura. Este tema hay que abordarlo desde un planteamiento de información y reconocimiento de las diferencias culturales, usos y costumbres diferentes, sobre todo en gastronomía. Hay que trabajar los aspectos que ayuden a conseguir que ambas partes conozcan mejor las diferencias en las claves culturales y costumbres, y se produzca un dialogo sobre estos temas para lograr el reconocimiento y respeto de éstas (Revalorizar a las partes para alcanzar el reconocimiento).

El siguiente paso es contactar con María, la monitora de Cáritas y convocar una reunión. En esta reunion se le informa sobre la causa de la entrevista, Maria manifiesta

llega a la agresión mutua. Donde las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos”. Suares, M. (1996)

² **Mediación:**

“Acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas”. Six. J. F. (1997).

que desconoce la mayoría de las quejas que han llegado al equipo de Servicios Sociales. Señala que a ella no le han dicho nada, reconoce que existen ciertas dificultades de comunicación por el idioma, pero considera que las mujeres marroquíes no se esfuerzan lo suficiente para comunicarse. Cree que conocen bastante el castellano, pero no lo utilizan, sobre todo porque entre ellas se comunican siempre en árabe, a veces se siente desplazada porque hablan en su idioma y ella no se entera de lo que dicen, no sabe si están opinando de ella.

Dice que les hace llevarse la comida a todas para que ninguna se sienta avergonzada de llevarse comida cuando otras no lo hacen. Indica que no cocina nunca cerdo, pero desconocía el rito islámico de sacrificio de los animales.

Posteriormente, siguiendo con este caso que se había iniciado con las quejas planteadas por Souad, que acude al curso de formación pre – laboral de Cáritas, se decide mantener una reunión con todo el grupo de alumnas que asisten a este taller, para contrastar la versión dada por Souad y obtener mayor información sobre el asunto.

Para el desarrollo de la entrevista se utilizan los conocimientos del árabe de la mediadora, que ayuda en la traducción, ya que la mayoría de las mujeres que acuden al curso no hablan bien español o lo hablan con gran dificultad. Durante esta entrevista se ha preguntado a todas las mujeres y éstas han intervenido expresando su parecer acerca del asunto, tras lo cual se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- En su mayoría no comparten la opinión general de Souad, aunque si están de acuerdo en algunas cuestiones.
- Al principio si hubo problemas con la monitora, pero cuando se lo hicieron entender mejoraron las cosas.
- El problema fundamental, manifestado por todas ellas, es la dificultad de comunicación por el idioma.
- Consideran que en la cocina hay falta de higiene, ya que fuma, y la comida está poco sabrosa (poco especiada).
 - En este punto se les pregunta si han hablado de esto con la cocinera. No lo hicieron, insisten que sobre todo por la dificultad con el idioma.
 - También manifiestan la dificultad para participar por este mismo tema.
- Hay un punto en el que coinciden todas, a parte de otros temas como la costumbre de fumar, inciden en que no lava los alimentos como las cebollas, los ajos o la carne. En este punto se pueden apreciar las diferencias culturales y desconocimiento mutuo los códigos culturales del otro.

Tras esta reunión los técnicos del Servicio de Atención y Mediación Intercultural³ y la Trabajadora Social valoran la información obtenida y se decide que desde el Servicio de Mediación, previa consulta y consentimiento de ambas partes, se mantendrá una reunión conjunta entre Souad y María, para tratar las situaciones de conflicto que han aparecido y trabajar en su superación. En esta reunión, la mediadora facilita la comunicación traduciendo a ambas los comentarios de la otra parte. Al final de la sesión se observa que hay diferencias y roces por falta o dificultad en la comunicación y las partes reconocen:

- Souad:
 - Expresa haber tenido problemas familiares lo que ha influido en su conducta. Reconoce que se ha confundido en algunas cuestiones.
 - No ha dicho algunas cosas por no ofender y porque no se sentía apoyada por las compañeras.
 - Manifiesta sentirse insegura con el castellano, lo que le condiciona a la hora de comunicarse y referir sus quejas o diferencias.
- María:
 - Desconoce muchas de las cuestiones que han salido en la conversación, no se le comunicaron.
 - Cree que Souad sabe algo de español y debería esforzarse más para comunicarse.
 - Está molesta por algunas de las actitudes mostradas por Souad.

Tras tratar todos estos temas ambas reconocen que han existido malos entendidos y una comunicación deficiente, por lo que la situación se ha ido deteriorando y ha desembocado en una situación de malestar y conflicto. También admiten que su desconocimiento de los códigos culturales de la otra parte y la interpretación echa desde sus propios códigos les ha conducido a la situación de conflicto manifestada. Se observa que tanto Souad como la cocinera han tomado conciencia de las diferencias culturales existentes y que la falta de comunicación sobre éstas es la que ha provocado el deterioro de la relación.

Ambas partes manifiestan que están dispuestas a mantener una actitud mas abierta y se comprometen a hacer un mayor esfuerzo para comunicarse y aclarar aquellos temas que puedan ser fuente de malestar o conflicto. Desde el equipo de Servicios Sociales se les cita para concretar el compromiso manifestado y realizar el seguimiento y coordinación adecuada que facilite la prevención y resolución de futuras

³ **Mediación Intercultural:**

“Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro, y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos, y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales diferenciados” Jiménez. C. (1997).

situaciones conflictivas. La Trabajadora Social y equipo de mediación mantendrán reuniones periódicas con la responsable del curso y las participantes para conocer como continúa el desarrollo del taller y facilitar el apoyo e intervenciones necesarias.

Este mismo día otra participante del curso de Cáritas acude a Servicios Sociales para manifestar su malestar con la conducta que Souad mantiene hacia ella, Souad le critica por no apoyar su postura ante el equipo de mediación en la reunión que se mantuvo con todas las participantes. Comunica que quiere dejar el curso porque esta situación le produce mucha tensión y no le gustan los enfrentamientos.

La Trabajadora Social le pide que continúe en el curso y se le comunica que se le citará para mantener una reunión con el equipo de mediación en la que se recogerá mayor información, se le informará de las características de dicho servicio y las actuaciones a desarrollar. También se le informa que la intención es la seguir un proceso similar al realizado en la situación anterior, y se mantendrá una reunión entre ambas para tratar de mejorar la situación.

La Trabajadora Social se reúne con el equipo de Servicios Sociales y se estudia el nuevo caso, se estima oportuno derivar el caso al Servicio de Mediación y comenzar con un nuevo proceso de resolución de conflictos.

4. Referencias bibliográficas

ANDALUCÍA ACOGE Y DESENVOLUPAMENT COMUNITARI (2002). *“Mediación Intercultural. Una Propuesta para la Formación”*. Madrid: Editorial Popular.

COHEN EMERIQUE, M. (1997). *“Formación en una perspectiva intercultural”*. Sevilla: Cuadernos de formación de Andalucía Acoge.

COHEN EMERIQUE, M. (1997). *“La negociación intercultural, fase esencial para la integración de los inmigrantes”*. Sevilla: Hombres y Migraciones; Todo tipo de Mediaciones. Cuadernos de Formación. Sevilla Acoge.

GIMENEZ ROMERO, C. (2001): “Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural”. *Revista Migraciones* nº 10, 59–110.

GIMENEZ ROMERO, C. (2002). *“Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales”*. III Congreso sobre la Inmigración en España. Granada: 6 a 9 de noviembre de 2002.

GIMENEZ ROMERO, C (1997): “La naturaleza de la Mediación Intercultural”. *Revista Migraciones* nº 2, 125–159.

MALGESINI, G. y GIMENEZ, C. (2000): *“Guía de conceptos sobre migraciones racismo e interculturalidad”*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, Dirección General de la Juventud.

SUARES, M. (1996): “*Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*”.
Buenos Aires: Paidós.