



Servicios cualitativos a nivel local para personas migrantes y refugiadas

[Erasmus + Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Entregable IO2

CURSO DE FORMACIÓN Q-SER

Colaboradores IOM, FAMSI, MC2020

Versión 3.0

Fecha 28 del mes de Febrero 2020

Tipo Informe Público



Lista de Autores

IOM	IOM Mezinarodni organizace pro migraci v Praze
FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

Descargo de responsabilidad

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen solo las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Consorcio

El Consorcio de Q-SER está compuesto por:

MUNICIPIO DE EGALEO	Grecia
IOM Organización Internacional de las Migraciones-Praga	República Checa
INTRACOM GMBH	Alemania
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	España
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Grecia
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Alemania
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	España

Derechos de uso



Este trabajo tiene licencia CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Historial de versiones

Rev. N	Descripción	Autor	Fecha
1.0	D.IO2 – Revisión por pares	IOM, FAMSI, MC2020	31/01/2019
2.0	D.IO2 – Lanzamiento oficial	IOM, FAMSI, MC2020	31/05/2019
3.0	D.IO2 – Modificaciones menores	IOM, FAMSI, MC2020	28/02/2020

ÍNDICE

1. MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL MULTICULTURALISMO Y LAS MIGRACIONES.....	9
1.1. Historia, definiciones y fases de la multiculturalidad.....	9
1.2. Competencia cultural y la escala de Bennet	10
1.3. Terminología y tipos de migración.....	12
1.4. Factores impulsores y principios de migración.....	13
1.5. Las migraciones en Europa y en el mundo: tendencias históricas y actuales	13
1.6. Importancia de las migraciones	15
1.7. Bibliografía utilizada.....	16
2. MÓDULO 2. LA DIVERSIDAD COMO FUENTE DE RIQUEZA.....	19
2.1. Diversidad	19
2.2. La gestión de la diversidad a nivel local	19
2.2.1. Tipos	19
2.2.2. Principales países de origen.....	20
2.2.3. Situaciones subjetivas	20
2.2.4. Recomendaciones.....	20
2.2.5. Agentes clave en la gestión de la diversidad a nivel local	21
2.2.6. Buenas prácticas en gestión de la diversidad	21
2.3. La lucha contra la intolerancia	23
2.3.1. Concepto y dinámicas de la intolerancia	23
2.3.2. Racismo y xenofobia	24
2.3.3. Discurso de odio	24
2.3.4. Regulación jurídica.....	25
2.3.5. Causas.....	26
2.3.6. Cómo lidiar con esto	27
3. MÓDULO 3. COMUNICACIÓN INTERCULTURAL: HACIA EL ENTENDIMIENTO MUTUO	28
3.1. UNIDAD 1. Una primera aproximación	28
3.2. UNIDAD 2. Lenguaje corporal	31
3.3. UNIDAD 3. Hablemos	32
3.4. UNIDAD 4. Situaciones delicadas	33
3.5. UNIDAD 5. Herramientas y apps útiles	35
3.6. Bibliografía utilizada.....	36
4. TEST DE ELECCIÓN MÚLTIPLE	39
4.1. Test de elección múltiple Módulo 1: Introducción al multiculturalismo	39

4.2. Test de elección múltiple Módulo 2: La diversidad como fuente de riqueza	43
4.3. Test de elección múltiple Módulo 3: Comunicación multicultural: hacia la comprensión mutua	48

1. MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL MULTICULTURALISMO Y LAS MIGRACIONES

INTRODUCCIÓN:

Las siguientes unidades sobre Multiculturalidad y Migración tienen como objetivo ayudar a clarificar estos términos y otros similares, así como ofrecer un análisis sobre las tendencias en materia de migración multiculturalidad en general y de manera más específica en el contexto europeo.

Esta labor informativa es esencial en un momento donde existe una malinterpretación, y desinformación sobre estos temas, principalmente por parte de los medios y fuerzas políticas de tendencias populistas y/o extremistas, que en ocasiones llevan a creencias falsas y percepciones erróneas en el público más amplio.

Como personas y profesionales, hemos de estar bien informados y al día sobre estas cuestiones y cómo gestionarlas en nuestro día a día. Esta sección tiene como objetivo reforzar el pensamiento crítico y fomentar la reflexión y toma de conciencia, basándose en información independiente sobre los temas tratados.

1.1. Historia, definiciones y fases de la multiculturalidad

La multiculturalidad ha sido utilizada para hacer referencia a los reclamos políticos, socioeconómicos y morales de grupos minoritarios que han de hacer frente a obstáculos a la hora de coexistir con un grupo dominante. Las teorías contemporáneas de la multiculturalidad tienden a enfocarse en inmigrantes que son minorías étnicas o religiosas (por ejemplo, Latinos en USA, los musulmanes en la Europa occidental), minorías nacionales (Catalanes, Vascos, Galeses, Quebequenses), y grupos indígenas (grupos nativos en norte américa, Australia y Nueva Zelanda).

Aun así, las definiciones sobre la multiculturalidad- en la academia, así como en los medios y en la política- son diversas y diferentes, refiriéndose a realidades diversas que hacen referencia a personas de diferentes culturas o comunidades viviendo junto a otras, así como a grupos étnicos y religiosos conviviendo, pero con vidas totalmente separadas. De acuerdo a la BBC (2011), el Diccionario de Oxford define la multiculturalidad en inglés como **“la política o proceso donde diferentes identidades de grupos culturales dentro de una misma sociedad se conviven o se apoyan”**.

Existe un acuerdo en cuanto a los límites de la multiculturalidad, que se identifica como la necesidad de identificar políticamente a grupos, generalmente por etnias y trabajar para terminar con la estigmatización, exclusión o dominación a la que están sometidos. La multiculturalidad se puede por ello traducir como el compromiso de poner en valor las identidades menos respetadas y cambiar los patrones dominantes de representación que marginan a ciertos grupos.

Esto tiene implicaciones en términos de identidad y cultura, pero también en cuestiones económicas y políticas, precisamente a fin de erradicar las desventajas a las que estas personas han de hacer frente como resultado de pertenecer a su grupo identitario (Stanford Encyclopedia of Philosophy, 2010).

En este proceso, es posible identificar diferentes fases de reconocimiento, comprensión, respeto, interacción e intercambio entre miembros de diferentes comunidades y culturas. Estas comunidades, con diferentes niveles de competencia multicultural se han acuñado como (Schriefer, n.d):

Comunidades multiculturales, donde diferentes grupos culturales pueden y están incluidos en la sociedad con un mismo estatus y conviven con otros grupos. Hay tolerancia y respeto por las diferencias culturales, pero sin aprendizaje o intercambio entre diferentes grupos culturales, que están aislados unos de los otros;

Comunidades transculturales donde las comunidades traspasan fronteras hasta cierto límite y comparten, se escuchan y aprenden unas de las otras. Las diferencias culturales se entienden y se reconocen, pero a menudo las culturas se tienden a comparar y eso hace que haya una cultura que parezca superior o inferior a otra;

Comunidades interculturales, donde hay una comprensión mutua, reciprocidad, igualdad, justicia, comprensión y aceptación de los diferentes grupos que conviven en la comunidad. Las personas de los diferentes grupos interactúan, conviven, aprenden y crecen juntos, se perfilan y transforman a través de experiencias comunes y luchan contra los desequilibrios de poder por razón de raza o cultura.

1.2. Competencia cultural y la escala de Bennet

Las personas pueden reaccionar ante las diferencias culturales de diferentes maneras, consciente o inconscientemente, y esas reacciones crean diferentes sentimientos, opiniones, actitudes y comportamientos en los grupos afectados.

A menudo la falta de conocimiento y/o contacto con la diversidad fomenta el miedo o la oposición a todo lo que resulte diferente o pertenezca a un grupo mayoritario. Por ello, las actitudes en contra de los inmigrantes no suelen estar relacionadas con la presencia actual y real de los inmigrantes sino en una futura posibilidad, y en el caso reciente de la “crisis de los refugiados” el sentimiento en contra de los inmigrantes ha crecido de manera más significativa en aquellos países que no han recibido apenas solicitantes de asilo o personas en tránsito, mientras que aquellos países que más solicitantes de asilo han recibido han mantenido una postura mucho más abierta hacia la inmigración (Hunyadi & Molnár, 2016).

Por otro lado, generalmente la gente no es consciente de sus propias asunciones culturales, ya que la cultura también afecta el modo en el que vemos el mundo. Por ello, las personas basan sus asunciones y expectativas siempre desde el punto de vista de su propia cultura.

Por ello, las personas, grupos, y organizaciones deben tratar de aprender, escuchar y preguntar de manera adecuada y empática para ser **culturalmente competentes**- es decir, contar con habilidades, comportamientos y actitudes (incluyendo comportamientos humanos, idiomas, habilidades comunicativas, acciones, valores, creencias religiosas, grupos social y percepciones éticas) que permitan a los grupos transculturales interrelacionarse de manera adecuada tanto personal como profesionalmente, y estar preparado/a para situaciones donde diferentes culturas se encuentren (Markman, 2018).

En este sentido, el Dr. Milton Bennet desarrolló **el Modelo de Desarrollo de Sensibilidad Intercultural**- o la escala de Bennet- en 1990, diseñado para evaluar las competencias interculturales. La escala se divide en seis fases de sensibilidad a las diferencias culturales. Las tres primeras fases son etnocéntricas, dado que cada persona considera que su cultura es el

punto de partida y centro para entender la realidad (Universidad de Albania, n.d). Conforme la escala asciende, el individuo desarrolla un punto de vista más etnorelativo, lo que significa que la propia cultura se experimenta en el contexto de otras culturas.

En la primera fase, la “Negación de la diferencia”, las personas sienten su propia cultura como la única “real”. Las otras culturas no se conocen o se comprenden, y se adopta un punto de vista indiferente y simplista hacia ellas. En la segunda fase, “Defensa ante las diferencias”, la cultura de uno mismo se considera la “más desarrollada” o la mejor manera de vivir, y desde un pensamiento dualista de nosotros y ellos, está acompañado por estereotipos negativos hacia el resto de culturas.

En la tercera fase, “Minimización de la diferencia”, las personas reconocen ciertas diferencias culturales superficiales como la comida, costumbres etc., pero hacen hincapié en las similitudes físicas, necesidades psicológicas o la adherencia a valores universales. Tienden a sobreestimar su tolerancia al mismo tiempo que minimizan el efecto/privilegio de su propia cultura.

En la cuarta fase, la “Aceptación de la diferencia”, las personas son capaces de entender los diferentes puntos de vista sobre el mundo, aunque no les agraden o estén de acuerdo con todos ellos.

En la quinta fase, “Adaptación a la diferencia”, se utiliza la empatía para entender y hacer entender las barreras culturales y se es capaz de comportarse de manera adecuada de acuerdo a diferentes culturas.

En la fase final, “Integración de la diferencia”, se permite a uno mismo ampliar su punto de vista, permitiendo así adoptar y cambiar el punto de vista sobre el mundo de acuerdo a diferentes culturas (Universidad de Albania, n.d).

Por último, hemos de ser consciente de que **la multiculturalidad se materializa en diferentes tradiciones y costumbres, con diferentes grados de complejidad y visibilidad.**

Por ejemplo, ¿sabías que no todos los árabes son musulmanes y viceversa? De hecho, los musulmanes son seguidores de la religión del Islam, y las personas árabes son un grupo etnolingüístico de personas (muchas de ellas son musulmanas pero muchas otras no). Otro dato intercultural interesante es que los musulmanes no utilizan el idioma árabe o dicha identidad étnica (dado que son originarios de países como Indonesia, Pakistán, India y Bangladesh, entre otros) (Pratt, 2015).

Otro dato intercultural interesante es que, por ejemplo, en la mayoría de Oriente Medio, India, parte de África y en el Golfo los países como en Arabia Saudí, ha de comerse con la mano derecha dado que la izquierda se considera poco higiénica ya que se utiliza para labores de higiene (Ruggeri, 2012).

Es más, ¿te habías preguntado alguna vez sobre las normas dietéticas de los judíos e islamistas? Hoy en día, Halal es todo lo que está permitido de acuerdo a la normal islámica-no sólo comida y bebida sino también otras cuestiones de la vida diaria. La comida Kosher es aquella que sigue las regulaciones del Cashrut, la norma dietética judía. En términos generales, las normas Cashrut son más estrictas que las islámicas, y por ello estas normas no afectan a los musulmanes que desean consumir Kosher, pero sí afectan a aquellas personas que deseen comida *ḥalāl* (Diffen, n.d).

Estos son unos pocos ejemplos de los innumerables ejemplos de diferentes prácticas culturales, pequeños pero significativos hechos del día a día sobre los que una persona de una sociedad multicultural donde diferentes culturas y costumbres coexisten ha de ser consciente, aprender y estar al tanto, ya que afectan tanto a las personas migrantes como a las comunidades de acogida.

1.3. Terminología y tipos de migración

Existen diferentes tipos de migración y migrantes, dependiendo de factores como la localización geográfica, razones que les llevan a ello, los objetivos que persiguen y su status legal, entre otros. Esto a menudo lleva a confusión o uso incorrecto de los términos relacionados con la migración, ya que palabras como refugiado, migrante o solicitante de asilo se utilizan de manera intercambiable y sin precisión. Para clarificar y estructurar el debate, es importante tener bien claras las diferencias entre los diferentes términos sobre migración.

Un migrante es cualquier persona que se haya trasladado de su residencia habitual traspasando una frontera internacional o dentro de un mismo estado (IOM, 2011). Este movimiento constituye emigración cuando una persona se traslada o sale de un estado con el objetivo de asentarse en otro lugar, y, a su vez, constituye inmigración cuando personas de otra nacionalidad se trasladan a un país con el objetivo de asentarse en otro.

Una persona es solicitante de asilo cuando busca seguridad y huye de la persecución o peligro de un país a otro y está a la espera de la decisión de solicitud de protección. Por otro lado, el refugiado es aquella persona que “con un miedo justificado de persecución por razones de raza, religión, nacionalidad, o pertenencia a un grupo social particular u opinión pública se traslada fuera de su país de origen dado que dicho país es incapaz de asegurarle protección” (IOM, 2011). En este contexto, los estados están obligados a respetar el principio de no-devolución, donde “Los estados signatarios de ninguna manera pueden negar la entrada o devolver un refugiado a los territorios donde su vida o libertad esté amenazada por razón de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social concreto u opinión pública” (Caritas, n.d).

Además de ello, es crucial hacer una importante matización: mientras que el término “ilegal” puede utilizarse para hacer referencia a un estado proceso, es mejor utilizar “irregular” para hacer referencia a una persona. Permanecer en un estado sin documentación ni papeles es, en la mayoría de los casos, no una ofensa criminal, sino una sanción administrativa.

Para las personas o grupos de personas que han sido forzados u obligados a dejar sus casas sin cruzar una frontera internacional reconocida se utiliza el término Personas Internamente Desplazadas (IDPs por sus siglas en inglés).

Estos movimientos humanitarios se clasifican dentro de la migración forzada, ya que se incluyen en este grupo todos los movimientos migratorios donde exista coerción, incluyendo amenazas por la vida ya sean derivadas de causas naturales o producidas por el hombre. Este tipo de migración es diferente a la migración por razones de trabajo, que hace referencia al movimiento de personas de un estado a otro o dentro de su mismo país de residencia con el objetivo de encontrar un empleo.

De acuerdo a datos de finales del año 2017, al menos 2060 millones de personas (3,5% de la población global) residían fuera de su país de origen durante dicho año. Entre ellos, 25

millones de personas eran refugiados internacionales y 3.1 eran solicitantes de asilo. Por otro lado, 40 millones de personas fueron internamente desplazadas por guerras civiles, violencia política o conflicto y más de 24 millones se desplazaron dicho año a causa de desastres naturales o condiciones meteorológicas extremas (European Political Strategy Center, 2017).

1.4. Factores impulsores y principios de migración

No todos los países o regiones del mundo ofrecen los mismos niveles de seguridad, bienestar, calidad de vida y oportunidades; esta realidad promueve el movimiento de personas dentro de ellos y/o entre ellos.

Los "factores de impulso" son las condiciones que obligan o aumentan la voluntad de las personas de abandonar sus hogares. Lo más común es que giren en torno a situaciones como la falta de seguridad, los desastres naturales o condiciones ambientales muy adversas, el desempleo, la pobreza, la preocupación por las altas tasas de delincuencia, la falta de servicios y comodidades, los conflictos o la guerra, y muchas otras causas.

Por otro lado, los "factores de atracción" son aquellos que atraen a las personas a trasladarse a una zona determinada. Algunos ejemplos serían la prevalencia de bajas tasas de criminalidad, una mejor provisión de servicios, un ambiente más seguro, seguridad política, menor riesgo de amenazas naturales, posibilidades de trabajo, mayor riqueza, y otros aspectos (BBC, n.d).

Al trabajar para/con los migrantes, se debe seguir un conjunto de principios políticos:

Centrarse en las necesidades y vulnerabilidad de las personas inmigrantes: Adoptar un enfoque integrado e imparcial que aborde tanto las necesidades urgentes como la asistencia a largo plazo y el empoderamiento;

Apoyar las aspiraciones de las personas inmigrantes: Al apoyar la inclusión social, la integración y las aspiraciones de las personas inmigrantes, las sociedades deben tener en cuenta sus propias necesidades e intereses potenciales. No deben tratar de alentar, prevenir o disuadir a la inmigración, ni promover la estancia o el retorno de los inmigrantes;

Reconocer los derechos de las personas inmigrantes: Las sociedades deben proporcionar asistencia y protección a las personas inmigrantes, independientemente de su situación jurídica. La asistencia a este colectivo va acompañada de esfuerzos para protegerlo contra los abusos, la explotación y la denegación de sus derechos;

Aliviar las presiones migratorias sobre las comunidades de origen: Al apoyar la preparación para desastres y crear resiliencia a nivel comunitario, las sociedades contribuyen a aliviar las presiones (sociales, económicas, ambientales) que pueden inducir a las personas a emigrar en contra de su voluntad y deseo.

1.5. Las migraciones en Europa y en el mundo: tendencias históricas y actuales

La migración histórica hacia Europa o dentro de Europa tiene una larga historia, generalmente relacionada con invasiones militares, pero desde finales del siglo XVIII hasta mediados del siglo XX, Europa fue un continente de emigrantes. Después de la Segunda Guerra Mundial, la

inmigración hacia Europa aumentó considerablemente (tanto en velocidad como en escala), especialmente hacia las naciones de Europa Occidental, que han acogido a una población inmigrante sustancial procedente tanto de países europeos como de terceros países (Lehmann, 2015).

Sin embargo, las últimas décadas y, sobre todo, el contexto de la reciente "crisis migratoria" europea (el aumento de la llegada de inmigrantes a Europa desde 2015 hasta la actualidad), han provocado un aumento generalizado de las actitudes negativas hacia la inmigración, aunque hayan sido más pronunciadas en algunos países europeos que en otros.

La necesidad de que los Estados miembros acojan a una mayor proporción de personas inmigrantes ha sido explotada por los crecientes movimientos y partidos políticos de derecha, así como por sectores de los medios de comunicación, creando un entorno hostil para las políticas de multiculturalismo y fomentando sentimientos de inseguridad, desconfianza o incluso discriminación abierta contra los inmigrantes, a medida que aumentan los casos de racismo y xenofobia (Scott, 2017).

Teniendo en cuenta que los derechos humanos de las personas inmigrantes deben ser apoyados y defendidos en todo momento, independientemente de su situación legal o de su origen, entre otras cosas, y que las dificultades económicas, la opresión política, las hostilidades y las persecuciones, así como los peligros y traumas de los conflictos que se producen actualmente en el sur del mundo, son un reflejo de un pasado europeo no muy lejano, hay que ser conscientes de la prevalencia de los estereotipos y prejuicios, de la desinformación, de las percepciones exageradas, o de las convicciones erróneas en las sociedades europeas, en relación con la cuestión de las migraciones y de las propias personas inmigrantes (Marozzi, 2016).

Para empezar, por ejemplo, y en contra de la creencia popular, no todos los migrantes quieren o pueden venir a Europa; de hecho, la mayor parte de la migración en Europa y en todo el mundo es intracontinental (la gente se desplaza, pero tiende a permanecer cerca de su lugar de origen), incluso en las regiones menos desarrolladas, como el hemisferio sur global - los flujos de migración Sur-Sur siguen siendo más altos que los movimientos Sur-Norte. Además, los países en desarrollo (incluidos algunos de los más pobres del mundo) son también los que acogen a más del 85% de todos los refugiados (casi 9 de cada 10 refugiados) (Edmond, 2017). En 2015, diez países de África y Oriente Medio, que representan sólo el 2,5% del PIB mundial, albergaban a más de la mitad de los 21 millones de refugiados del mundo (Osborne, 2016).

Por lo tanto, los países vecinos de las zonas de conflicto - en lugar de necesariamente las naciones ricas del mundo desarrollado - son los más presionados por los movimientos migratorios, y estos datos y cifras sin duda ponen en perspectiva la "carga de los refugiados" de Europa.

En cuanto al argumento del "inmigrante económico", la mayoría de los recién llegados no se mueven por motivos de empleo o bienestar; en 2015, el 83% de las llegadas a Europa por mar eran personas que huían de la guerra y la persecución (UNHCR, 2015).

Aunque los migrantes no reúnan los requisitos para obtener la condición de refugiados, en la mayoría de los casos siguen siendo vulnerables, han sufrido traumas, se han visto obligados a desplazarse y no pueden regresar a sus hogares. No obstante, cabe señalar que en los últimos

años los desastres naturales han sido el factor de desplazamiento humano más importante, incluso mayor que la guerra y los conflictos.

Además, la "crisis de los refugiados" no representa una "invasión musulmana" de Europa, como se ha anunciado de forma amplia y alarmante en diferentes instancias: En 2016, los musulmanes representaban aproximadamente el 5% de la población europea, con variaciones que van desde casi el 9% de la población francesa hasta el 0,2% o menos en países como la República Checa, Polonia y los países bálticos (Hackett, 2017). Por último, la migración no representa hordas de hombres que llegan a los países de acogida, ya que aproximadamente la mitad de las personas migrantes y refugiadas en el mundo son mujeres (UN Women, n.d).

De hecho, la mayor parte de la migración en la UE corresponde a los ciudadanos móviles de la UE (20 millones, principalmente de Rumanía, Polonia, Italia y Portugal), seguidos a distancia por las personas procedentes de Asia y Oriente Medio (12 millones).

A su vez, más de la mitad de los flujos de migración legal hacia los países de la UE se deben a la reunificación familiar o a motivos humanitarios (incluido el estatuto de refugiado), y sólo una fracción de las personas migrantes entran en la Unión en busca de empleo. Además, las personas refugiadas permanecen más tiempo en los países de acogida que en el pasado, pero esto puede atribuirse al hecho de que dos tercios de todas ellas no pueden regresar a sus hogares debido a que los conflictos son cada vez más prolongados (European Political Strategy Center, 2017).

Sin embargo, la gente tiende a sobreestimar la proporción de personas inmigrantes que viven en su país, en algunos casos por encima del 20% de la realidad. Por último, los controles fronterizos más estrictos y otras medidas, como las vallas, no frenan la migración irregular o la afluencia de personas refugiadas, sino que más bien se limitan a trasladarlas a otros países y rutas (por lo general cada vez más peligrosas); del mismo modo, es más probable que las personas inmigrantes se desplacen de manera irregular cuando no disponen de alternativas legales (IOM, 2018).

1.6. Importancia de las migraciones

Dado que la migración se ha descrito muy a menudo de forma negativa, parece importante concluir este módulo teórico ofreciendo una narrativa alternativa que **destaque la contribución de la migración para las diferentes facetas** que intervienen en ella (Lehmann, 2015).

Desde el final de la Segunda Guerra Mundial, la inmigración ha transformado Europa en un continente con una población muy diversa de procedencia migratoria -como países de origen, orígenes étnicos y religiosos, prácticas culturales e idiomas-, especialmente en el norte, oeste y sur de Europa. De hecho, en 2011, casi una cuarta parte de los nuevos ciudadanos de la UE (que adquieren la ciudadanía de un Estado miembro de la UE) eran marroquíes, turcos, ecuatorianos e indios (Eurostat, 2013).

Además, la migración no es sólo un movimiento sino un intercambio, ya que las personas emigradas aportan experiencia, educación, habilidades e ideas; esto es cada vez más cierto a

medida que la proporción de personas inmigrantes con un alto nivel de educación en los países de la OCDE (en su mayoría, países de ingresos más altos) aumenta de forma pronunciada, con alrededor de 30 millones de estas personas que han recibido educación post-secundaria y se encuentran presentes en ese mismo grupo de países durante el período de 2010 a 2011.

Además, las personas migrantes han sido clave para llenar la escasez de mano de obra y reponer el mercado, representando el 70% del aumento de la fuerza laboral europea entre 2004 y 2014 (47% en los Estados Unidos) (European Political Strategy Center, 2017).

Por otra parte, y contrariamente a la paradoja común de "nos roban el trabajo, o abusan de nuestro estado de bienestar", **en la mayoría de los países, los migrantes contribuyen más en impuestos y contribuciones sociales de lo que reciben en prestaciones individuales.** Cuando los inmigrantes se encuentran en una peor situación fiscal, esto no se debe a una mayor dependencia de las prestaciones sociales, sino más bien al hecho de que a menudo tienen salarios más bajos y, por lo tanto, tienden a contribuir menos (OECD, 2014).

En cuanto al otro extremo de la situación, **la propia emigración ha constituido una estrategia importante para apoyar el desarrollo económico de los países más pobres.** Dado que las remesas han aumentado constantemente con el tiempo y ahora son tres veces mayores que la ayuda oficial al desarrollo, la migración contribuye a mejorar las condiciones de vida en los países de origen y puede ayudar a alcanzar el nivel de desarrollo económico y de ingresos que se espera para que disminuya la predisposición de las personas a emigrar (hasta cierto nivel de PIB per cápita, el desarrollo económico aumenta la capacidad de las personas y su tendencia a emigrar, a partir de ese nivel, la tendencia cambia, y las personas tienden a permanecer en su país de origen) (OECD, 2014).

Para concluir, es importante recordar que la gente ha estado en movimiento desde los tiempos más antiguos. Mientras que **algunas personas deciden abandonar sus lugares o países de origen, otras se ven obligadas a partir,** y si la migración es una experiencia positiva y empoderadora para muchos, la falta de una gobernanza migratoria basada en los derechos humanos está llevando a la violación rutinaria de los derechos de los migrantes en tránsito, en las fronteras internacionales y en los países a los que migran.

Como individuos, profesionales y organizaciones, es por lo tanto de gran importancia permanecer bien informados, claros y conscientes de las diversas realidades y dimensiones de la migración, ya que, en palabras del Secretario General de las Naciones Unidas, António Guterres, "no podemos disuadir a las personas que huyen para salvar sus vidas". Ellos vendrán. La alternativa que tenemos es lo acertada que hagamos la gestión de su llegada, y lo humana que sea" (OHCHR, n.d).

1.7. Bibliografía utilizada

- BBC News, 2011. Multiculturalism: What does it mean? [online] Available at: <https://www.bbc.co.uk/news/magazine-12381027>
- BBC, n.d. Migration Trends. [online] Available at: http://www.bbc.co.uk/schools/gcsebitesize/geography/migration/migration_trends_rev2.shtml

- Business Dictionary, n.d. Cultural Competency. [online] Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/cultural-competency.html>
- Caritas, n.d. Migration Today. [online] Available at: <http://journey.caritas.org/migration-today/>
- Diffen, n.d. Halal vs. Kosher. [online] Available at: https://www.diffen.com/difference/Halal_vs_Kosher
- European Political Strategy Center, 2017. 10 Trends Shaping Migration. [online] Available at: https://ec.europa.eu/epsc/sites/epsc/files/epsc_-_10_trends_shaping_migration_-_web.pdf
- Edmond, C., 2017. 84% of refugees live in developing countries. World Economic Forum, [online] Available at: <https://www.weforum.org/agenda/2017/06/eighty-four-percent-of-refugees-live-in-developing-countries/>
- Eurostat, 2013. Acquisition of citizenship in the EU. EU27 Member States granted citizenship to around 780 000 persons in 2011. [online] Available at: <http://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-press-releases/-/3-27112013-AP>
- Hunyadi, B., and Molnár, C., 2016. Central Europe's Faceless Strangers: The rise of xenophobia in the region. [online] Freedom House website Available at: <https://freedomhouse.org/report/special-reports/central-europe-s-faceless-strangers-rise-xenophobia-region#.W2Fuo9IzbIW>
- Hackett, C., 2017. 5 facts about the Muslim population in Europe. Pew Research Center, [online] Available at: <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/11/29/5-facts-about-the-muslim-population-in-europe/>
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, n.d. 10 Migration Principles, [online] Available at: <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/migration/migration-principles/>
- IOM, 2011. Key Migration Terms. [online] Available at: <https://www.iom.int/key-migration-terms#Immigration>
- Lehmann, J., 2015. Refugees and Migrants: Europe's Past History and Future Challenge. [online] Forbes Available at: <https://www.forbes.com/sites/jplehmann/2015/09/02/refugees-migrants-europes-past-history-and-future-challenge/#2826fb74a7d4>
- Marozzi, M., 2016. Construction, Robustness Assessment and Application of an Index of Perceived Level of Socio-Economic Threat from Immigrants: A Study of 47 European Countries and Regions. Social Indicators Research, 128(1), 413- 437.
- Markman, A. 2018. 3 Ways to Identify Cultural Differences on a Global Team. Harvard Business Review. [online] Available at: <https://hbr.org/2018/06/3-ways-to-identify-cultural-differences-on-a-global-team>.
- Osborne, S., 2016. Ten countries host more than half of world's refugees – and the UK urgently needs to do more, says Amnesty. [online] Independent Available at: <https://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/refugee-crisis-amnesty-international-10-countries-host-more-half-uk-needs-to-do-more-a7344171.html>
- OECD Migration Policy Debates, 2014. Is migration good for the economy? [online] Available at: <https://www.oecd.org/migration/OECD%20Migration%20Policy%20Debates%20Numero%202.pdf>
- OHCHR, n.d. Migration and Human Rights. [online] Available at: <https://www.ohchr.org/en/issues/migration/pages/migrationandhumanrightsindex.aspx>
- Pratt, Z., 2015. Common Confusions about Arabs and Muslims. [online] Available at <https://www.thegospelcoalition.org/article/common-confusions-arabs-muslims>

- Ruggieri, A. (2012, February 29). 15 international food etiquette rules that might surprise you. CNN Travel, [online] Available at: <https://edition.cnn.com/travel/article/international-food-etiquette-rules/index.html>.
- Stanford Encyclopedia of Philosophy, 2010. Multiculturalism. [online] Available at: <https://plato.stanford.edu/entries/multiculturalism>
- Schriefer, P., n.d. What's the difference between multicultural, intercultural, and cross-cultural communication? [online] Spring Institute. Available at: <https://springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication>.
- Scott, J. W., 2017. The Culture Veil: The real crisis of European multiculturalism. The Nation, [online] Available at: <https://www.thenation.com/article/the-culture-veil/>
- University at Albany, n.d. Bennett Model of Cultural Competency. [online] University at Albany Available at: https://www.albany.edu/ssw/efc/pdf/Module%201_Bennett%20Model%20Poster.pdf
- UNHCR, 2015. The sea route to Europe: The Mediterranean passage in the age of refugees. [online] Available at: <http://www.unhcr.org/5592bd059.pdf>
- UN Women, n.d. Women refugees and migrants. [online] Available at: <http://www.unwomen.org/en/news/in-focus/women-refugees-and-migrants#notes>
- IOM, 2018. Info Sheet No 2 Migration and Migrants: A global overview. [online] Available at: <https://www.iom.int/wmr/wmr-2018-infosheets>

2. MÓDULO 2. LA DIVERSIDAD COMO FUENTE DE RIQUEZA

INTRODUCCIÓN:

Los procesos y flujos migratorios son inherentes a la historia de la humanidad y han jugado un papel fundamental, tanto en la evolución de la especie humana, como en la riqueza de las sociedades que esta ha ido edificando. Abarcan a todas las regiones del mundo y se producen en todas direcciones (Entre países diferentes: Sur-Norte, Sur-Sur, Norte-Norte, Norte-Sur, e incluso dentro de un mismo país) alcanzando todas las capas sociales.

Los flujos migratorios internacionales han venido aumentando sustancialmente en los últimos tiempos. La **globalización económica, la desigualdad en las condiciones de vida, o persecuciones** motivadas por causas de diversa índole, son algunos de los principales factores que determinan dicho incremento. También son cada vez más las personas refugiadas, víctimas de conflictos armados, que se ven en situaciones de injusticia y violación de sus derechos. Los territorios locales son los escenarios de salida y destino de estas personas, y sus gobiernos tienen la responsabilidad de contribuir para garantizar la convivencia, el respeto y la calidad de vida de la población migrante. **La puesta en marcha de políticas específicamente diseñadas para tal fin debe contribuir a un mayor respeto entre iguales y a una mejor convivencia en la diversidad.**

2.1. Diversidad

El término **diversidad se refiere a la diferencia o distinción entre personas, animales o cosas, a la variedad, al infinito o a la abundancia de cosas diferentes, a la disimilitud, a la disparidad o a la multiplicidad.**

La literatura científica sobre inmigración y diversidad es casi interminable.

Sin embargo, el hecho es que necesitamos cada vez más análisis concretos, que los sitúen en contextos precisos para identificar problemas, demandas y posibles soluciones.

2.2. La gestión de la diversidad a nivel local

2.2.1. Tipos

"Hay que tener en cuenta que la diversidad va más allá del sexo, la edad o la demografía, siempre hablamos de la diversidad de valores, habilidades, intereses y experiencias. Esto hace que la diversidad no sea un objetivo, sino un reto inevitable".

La diversidad cultural, religiosa, sexual y étnica son las diversidades más comúnmente mencionadas. En particular, nos ocuparemos de la diversidad cultural y social y de su gestión a nivel local.

La diversidad se ve a menudo como un problema, se crea una asociación simplista entre la diversidad y la dificultad. Si bien es cierto que los conflictos son inevitables, la gestión adecuada de los mismos es una fuente de riqueza y desarrollo.

2.2.2. Principales países de origen

El origen de las personas migrantes en la UE ha variado de una década a otra. En las décadas de 1950 y 1960, comenzó la inmigración de personas procedentes de África y Turquía, luego de Asia, principalmente de China y, más recientemente, de América Latina, especialmente de Ecuador, que fueron llegando a la UE y en particular a España. En 2007, España se convirtió en el Estado de la UE con mayor tasa de inmigración (con un 10%), seguida de Francia (9,6%), Alemania (8,9%) y el Reino Unido (8,1%). La población inmigrante está creciendo a un ritmo más rápido que la población española. El mayor grupo de personas inmigrantes en España son los marroquíes (12,82%), seguidos de los rumanos (11,7%) y las ecuatorianas (11,7%).

2.2.3. Situaciones subjetivas

Las personas y los grupos sociales conviven en un territorio común y mantienen diversos intereses, objetivos y necesidades. Las políticas locales requieren, como parte de sus competencias, identificar las necesidades de los ciudadanos que viven juntos en el mismo territorio, reconociendo su diversidad cultural, religiosa, sexual y étnica. Hay muchas ideas comunes de pensar que el futuro será diverso o que no se puede hablar del futuro. Las políticas locales se comprometen a reconocer la riqueza de la diversidad, así como a garantizar ciertos tipos de prácticas locales dentro de un marco de respeto de los derechos fundamentales de un pueblo común y a proporcionar un espacio de coexistencia igualitario y democrático.

Separar una parte de la ciudadanía, segregar a una parte de la población, atender de manera desigual a un grupo de personas y dañar la riqueza que ofrece la diversidad, genera inequidad entre las personas y atenta contra los derechos más básicos de la población.

2.2.4. Recomendaciones

Es necesario reflexionar y seleccionar modelos de gestión de la diversidad desde los gobiernos locales, ya que estos son responsables de proporcionar mecanismos e instrumentos para fomentar la participación, la transparencia y la adopción de responsabilidades compartidas.

Por lo tanto, las políticas de integración y gestión de la diversidad facilitan las relaciones en la comunidad y constituyen una forma de producir el conocimiento. Los grupos socioeconómicos y culturales que forman parte de un territorio, así como la población que vive en él, son una fuente de costumbres, aprendizajes, relaciones sociales, identidades e innovación. El valor de ese conocimiento, que se construye de forma colectiva, es la clave para crear capital social y mejorar colectivamente la calidad de vida en un territorio. Por lo tanto, la actividad política de los gobiernos locales, a través de sus servicios públicos, puede potenciar los recursos, las capacidades, los vínculos y las relaciones sociales, familiares y de vecindad.

El hecho de lograr niveles óptimos de coexistencia en la diversidad refleja la capacidad de la propia comunidad para organizar, proteger, promover y gestionar los bienes comunes. El papel de la política local consiste en aumentar la cohesión social reduciendo las desigualdades económicas, sociales y culturales entre las personas que viven en un mismo territorio. Es necesario que las instituciones públicas reconozcan que estas desigualdades existen y que deben ser atendidas por ellas si quieren evitar que éstas aumenten. La cohesión social no es factible en contextos sociales pobres o fragmentados.

2.2.5. Agentes clave en la gestión de la diversidad a nivel local

Necesitamos analizar el papel que pueden jugar los diferentes agentes presentes en el territorio de cada municipio con la perspectiva de la inclusión social y la construcción de una ciudadanía intercultural. Comprendiendo siempre que el liderazgo y la coordinación de estos actores corresponderá a la administración pública y, en particular, a los gobiernos locales.

La organización de las Naciones Unidas considera que cuando perseguimos el desarrollo territorial sostenible resulta prioritario el trabajo colaborativo entre las partes que componen cada territorio. La aproximación que proponemos para los gobiernos locales a la construcción de estas redes de colaboración se hace desde un enfoque centrado en los agentes territoriales.

Una de las principales referencias teóricas a la construcción de redes territoriales es el modelo de Triple Hélice. Consolidado en los '90 por Etzkowitz y Leydesdorff, en él los agentes del territorio eran identificados como la Administración Pública, la empresa privada y el mundo académico. Si bien su modelo se enfocaba a la innovación productiva, resulta enormemente útil para entender la importancia y la dinámica de las alianzas territoriales multisectoriales.

Posteriormente en iniciativas enfocadas al desarrollo socioeconómico se ha evolucionado este modelo para incluir al llamado Tercer Sector. Esto ha dado lugar a un modelo que podríamos denominar de Cuádruple Hélice y que para organizar los actores sociales en cualquier territorio es bastante funcional. Veamos cómo podría aplicarse y con qué función por parte de cada sector en la construcción de una sociedad inclusiva e intercultural.

La idea de abordar el territorio desde estos cuatro sectores es asegurar una actuación que podríamos llamar de 360º, esto es garantizar que todos los agentes del territorio estén implicados en la respuesta a la nueva realidad. Cualquier institución, colectivo u organización que encontremos en un territorio va a estar necesariamente encuadrada en uno de estos cuatro ámbitos. Analizando qué rol puede jugar cada uno de estos sectores encontraremos una primera aproximación a la estrategia a desarrollar en cada territorio.

2.2.6. Buenas prácticas en gestión de la diversidad

Avilés: Ciudad Socialmente Responsable

En el año 2009 el Ayuntamiento de Avilés incluyó el criterio de cláusula social en su contratación pública. Mediante ésta última la ciudad ha dado un gran paso en la inclusión de la diversidad presente en el municipio.

Dicha iniciativa parte de la Social Responsible Public Procurement – SRPP – (Contratación Pública Responsable), principio ya reflejado a nivel europeo, concretamente en el Tratado de Lisboa. En este último se establece que "a la hora de definir políticas y acciones, la Unión tendrá en cuenta las exigencias relacionadas con el fomento de un alto nivel de empleo, una protección social adecuada, la lucha contra la exclusión social y un alto nivel de educación, formación y protección de la salud humana".

SRPP tiene como principios básicos la promoción de oportunidades de empleo para las personas desvinculadas del mercado laboral (por ejemplo, los jóvenes, las mujeres, los desempleados de larga duración, los migrantes y las personas con discapacidad) y la promoción del trabajo decente (calidad y estabilidad del empleo).

Perspectiva mediterránea de la migración urbana

El proyecto Mediterranean City-to-City Migration – Migración de Ciudad-a-Ciudad en el Mediterráneo – (MC2CM) fue concebido en el marco del Diálogo sobre la Migración de Tránsito en el Mediterráneo (MTM), una plataforma consultiva informal entre funcionarios de migración en países de origen, tránsito y destino a lo largo de las rutas migratorias en África, Europa y Oriente Medio, auspiciada por el Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD, en sus siglas en inglés) desde 2002. Este diálogo dirigido por el Estado se dio cuenta de la necesidad de centrarse en la dimensión local de la migración, incluso en un momento en que el papel crítico de las autoridades locales en la migración no era ampliamente indiscutible como lo es actualmente, por lo que nació MC2CM.

Dicho proyecto tiene como objetivo el compromiso para la mejora de la gobernanza local de las migraciones.

Cuatro son los aspectos clave de este proyecto que consideramos muestra su compromiso con la gestión de las migraciones a nivel local:

- a) Migración como característica histórica del desarrollo humano: en base a las experiencias locales como contexto de movilidad, se aprende de las prácticas de gestión de la diversidad que se ha llevado a cabo a lo largo de la historia.
- b) Las ciudades perciben la migración como una oportunidad: percibir las migraciones y la movilidad humana primero como un hecho y, no como un fenómeno y, las potencialidades de las/los migrantes más allá de la visión utilitarista y funcional.
- c) Los ámbitos urbanos como conocedores de los desafíos migratorios: teniendo en cuenta que los migrantes suelen concentrarse en los ámbitos urbanos debido, por un lado, a las prácticas de vivencia y convivencia y, por otro, por la proliferación de ámbitos laborales, las grandes ciudades podrían convertirse en incubadoras de experiencias migratorias y, buenas prácticas de gestión de la diversidad.
- d) Persistencia de los desafíos: a pesar del éxito del proyecto reconocen que siguen teniendo desafíos que superar tales como la definición de lo urbano y de los migrantes, entre otros.

Programa de interpretación de la Universidad de Boston

"La retórica de "English Only" puede tener valor político, pero es contraria tanto a los valores como a las obligaciones legales en muchos entornos, desde los asilos de ancianos hasta las universidades. Este es uno de los lemas y principios que marcan esta iniciativa. Es decir, reconocer que la lengua oficial de un país no es utilizada por todas y por todos, sobre todo a nivel privado.

Ellos consideran que los recursos para la traducción son costosos y, por consiguiente, limitados, por ello, capacitan en el Centro de Educación Profesional de la Universidad de Boston a las personas para que se conviertan en intérpretes certificados en una variedad de entornos.

Consideramos que ello no consiste en cometer el error de identificar a los grupos poblacionales migrantes con una lengua colonial/oficial (francés, inglés, portugués, español), ni tampoco considerar que el aprendizaje del idioma supondrá experiencia en el proceso de traducción.

Creemos que ello requiere ir más allá y considerar, por un lado, las lenguas vernáculas de comunicación, así como las pautas culturales (verbales y no verbales) que posibilitan la fluidez en la comunicación.

Prácticas en el Banco de Desarrollo de Negocios de Canadá (BDC, en su sigla en inglés): rompiendo obstáculos para la empleabilidad de los refugiados

Sabiendo lo importante que es la diversidad y la inclusión para expandirse y llegar a los empresarios en nuevos mercados y comunidades, BDC está descubriendo un imperativo estratégico de diversidad que incluye el talento de ex refugiados en Canadá.

Ser inclusivo ha ayudado a la BDC a aprender más sobre los objetivos de los mercados y de los empresarios, incluyendo la conexión con los empresarios a los que tal vez no lleguen. Una de las Directivas del Banco da el ejemplo de una entrevista con un recién llegado originario de Turquía. Le dijo a su entrevistador que había una enorme comunidad empresarial turca sin explotar en North York (Toronto).

Él estaba conectado, entendía a la comunidad y podía conectar los productos de la BDC, y el mandato, con esa comunidad. Cuando fue contratado, BDC fue capaz de llegar y servir a este nuevo mercado de clientes. Fue bueno para BDC. Fue bueno para los empresarios. Sin él, BDC no habría podido acceder a este nuevo mercado, y puede que ni siquiera hubiera sabido de la oportunidad. También fue importante para BDC reconocer su talento y potencial más allá de un mercado objetivo. Desde entonces se ha convertido en un exitoso Gerente de Cuentas en BDC.

En este sentido pretendemos añadir que dicha iniciativa debe ir acompañada del potencial de formación y preparación del migrante/refugiado más allá de la formación académica que tenga en su respectivo país de origen.

Es decir, es necesario, por un lado, percibir las actitudes y aptitudes que tenga la persona independientemente de su formación académica, así como el aprendizaje que haya sido capaz de realizar a lo largo del recorrido migratorio que suele contemplar otros contextos que no sean su país/contexto/lugar de origen.

2.3. La lucha contra la intolerancia

2.3.1. Concepto y dinámicas de la intolerancia

Entendemos por intolerancia la negación del prójimo por su posible pertenencia, real o supuesta, a una categoría humana definida por el sujeto agresor, quien reduce la personalidad de la víctima a una categoría social, alentando la dinámica de odio en base a una “raza”, orientación sexual, lengua, condición socioeconómica o cualquier otro factor de significación de las diferentes manifestaciones de la condición humana.

La dinámica de la intolerancia es simple y letal, comienza por reducir la realidad de una persona a un estereotipo del grupo social al que pertenece o con el que le identifican, que es sobre quien se construye el prejuicio, el tópico o el dogma, para que debidamente estimulado concluya criminalizando a esa minoría por supuesta amenaza social.

Desde la intolerancia, no solo es posible la discriminación (trato menos favorable), también el delito de odio (agresión criminal) sobre la víctima o sus bienes por el simple hecho de ser miembro de ese colectivo, o ser identificado como tal por su condición social, religiosa, cultural, étnica, orientación sexual o cualquier otra circunstancia diferencial, una violencia protagonizada por unos verdugos que se creen legitimados para proceder a la limpieza “identitaria”.

2.3.2. Racismo y xenofobia

La dualidad ambivalente de las migraciones, su necesidad y rechazo a la vez, han vuelto atrás la historia alimentando la “cosificación” de las personas, como sucede con el inmigrante, reducido simplemente a mano de obra, a un recurso productivo en sociedades que interpretan que el inmigrante no es un ser humano con atributos radicados en la dignidad humana.

La intolerancia xenófoba es un gran y peligroso instrumento, que abre puertas y camino a la intolerancia generalizada.

La xenofobia y el rechazo a los refugiados e inmigrantes avanza en Europa y lo hace de la mano del crecimiento de la islamofobia, alimentada con el argumento de los atentados terroristas que en un ambiente de horror posibilita el avance del discurso de intolerancia, de reacciones y manipulaciones orientadas a la expansión del odio y el rechazo a los musulmanes, a quienes el estigma de la invasión y terrorismo va a golpear con fuerza en todos los rincones europeos, en especial en las redes sociales e Internet.

Y es en este contexto se observa y produce el avance de la xenofobia política en Francia, Gran Bretaña y Dinamarca; también en Holanda, Bélgica, Alemania y Austria; incluso el avance de partidos descaradamente neonazis como Amanecer Dorado en Grecia, Attaka en Bulgaria y el Jobbik de Hungría, sin olvidar el neonazismo en Ucrania, y su homónimo, el extremismo y terrorismo yihadista del otro lado del Mediterráneo, el populismo en USA o el crecimiento de las milicias racistas al otro lado del Atlántico Norte, en un planeta plagado de guerras, persecuciones y miserias.

2.3.3. Discurso de odio

El discurso de odio pretende suspender derechos y libertades como los derechos a vivir sin miedo o intimidación, el derecho a la dignidad de la persona, tanto individual como colectiva, a la igualdad de trato sin ningún tipo de discriminación o marginación, en definitiva, el derecho a ser diferentes pero iguales en tener derechos y libertades fundamentales. El discurso de odio alienta la estigmatización, exclusión, hostilidad, fanatismo, agresividad y violencia contra el “otro”, el distinto, hacia colectivos vulnerables y personas en riesgo.

El discurso de odio es un discurso de agresión. Se alimenta y alienta la dinámica de la Intolerancia y su resultado es letal. Una dinámica que comienza por “estigmatizar” al “otro” negando su “valor humano” (dignidad) por ser diferente, por distinto, para después someterlo a un proceso de “deshumanización”, alimentado por mitos y falsas imágenes que calan en el subconsciente social (como, por ejemplo: los inmigrantes son delincuentes, los negros poco inteligentes, los homosexuales son enfermos, los judíos avaros, los gitanos traficantes, los musulmanes terroristas, los minusválidos una carga social inútil, etc.). Después los mayoritarios se “victimizan” con sentimientos de recelo, miedo y amenaza, sentimientos de sufrimiento por cargas que considera injustificadas o por cualquier otro factor que lo

estimula y finalmente da, comienzo a las hostilidades, tras interiorizar la comunidad prevalente, a algún nivel, el “miedo a la agresión” por los diferentes.

El discurso de odio se construye con estrategia, no es un prejuicio espontáneo aunque se alimente de ellos, utiliza y sirve a estrategias desinformativas, donde la elemental mentira o la omisión de la verdad, junto a diferentes mecanismos inductivos de desinformación, el uso de vocablos y frases como instrumentos desinformativos, la fabricación de hechos informativos, rumores y noticias falsas entre otros, construyen un importante arma que hoy, gracias a la potencia de difusión de internet y las redes sociales acaban causando estragos en la opinión pública llegando a provocar sucesos, daños y situaciones de desestabilización impensables en momentos anteriores.

2.3.4. Regulación jurídica

La conclusión que emerge desde la experiencia histórica europea es clara. El discurso de odio racista y antisemita fue el precedente del Holocausto, como la incitación al odio étnico en la antigua Yugoslavia precedió a la guerra y a la “limpieza étnica”. Hoy en toda Europa, la violencia racista viene siempre precedida por el discurso del odio. Es un fenómeno peligroso que nadie pone en duda, no es una simple opinión, sino el veneno que causa sufrimiento y muerte. Así lo entendió el Comité de Ministros del Consejo de Europa en su resolución (20) de 1997 definiendo que “abarca todas las formas de expresión que propaguen, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras las formas de odio basadas en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por agresivo nacionalismo y el etnocentrismo, la discriminación y la hostilidad contra las minorías, los inmigrantes y las personas de origen inmigrante”.

Este concepto sería complementado por la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) organismo del mismo Consejo de Europa en marzo de 2016, mediante su Recomendación nº 15, donde reitera que debe entenderse “como fomento, promoción o instigación, en cualquiera de sus formas, del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones por razones de “raza”, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personales”.

Quienes propagan el discurso de odio para la defensa de su acción enarbolan la “libertad de expresión”, pero en verdad lo que reclaman es “libertad de agresión”, impunidad para insultar, degradar, despreciar y denigrar, para promover prejuicios, burlarse y humillar, para intimidar, acosar y hostigar, para excluir, marginar y discriminar, para difamar, ridiculizar e inventar mentiras, para incitar a la violencia, concertar agresiones y cometer crímenes, incluidos crímenes de lesa humanidad.

No obstante, no es fácil la denuncia del discurso de odio por múltiples motivos que van desde la desconfianza institucional hasta la dificultad de identificar al perpetrador, transitando también por el desconocimiento legal o la indolencia institucional. Avanzar en la lucha contra el discurso de odio en su dimensión delictiva precisa tener presentes las conclusiones del Consejo Justicia y Asuntos de Interior de la Unión Europea (JAI) para combatir los crímenes de odio en la Unión, aprobadas el 6.12.2013. Entre las medidas propuestas planteaba: “Asegurar la rápida y efectiva investigación y procesamiento de los Delitos de Odio, certificando que la

posible motivación por intolerancia es tenida en cuenta durante todo el proceso penal. Tomar medidas apropiadas para facilitar la denuncia de los Delitos de Odio por parte de las víctimas y en tanto sea posible también de las asociaciones que les apoyen, incluyendo medidas para fomentar la confianza en la policía y otras instituciones. Recoger y publicar datos comprensibles y comparables sobre Delitos de Odio, en la medida de lo posible que incluyan el número de incidentes denunciados por el público y el registrado por las autoridades y cuerpos de seguridad; el número de condenas; los motivos escondidos tras esos crímenes; y los castigos impuestos a los agresores.”

Tras la denuncia y la instrucción del procedimiento, no siempre bien realizada, llega el enjuiciamiento, confrontándose con argumentos basados en la “libertad de expresión”, en general usados por neonazis, racistas y otros grupos extremistas que promueven el odio basado en la intolerancia.

Debemos destacar el impulso que se está produciendo en Europa contra los crímenes de odio. Tanto la OSCE, como el Consejo de Europa han influido notablemente en la Unión Europea donde comisarias como Cecilia Malmström ha dado un impulso considerable a la conciencia y respuesta ante el problema, que se encontraba inmóvil desde las denuncias del Parlamento europeo tras el Informe coordinado por Glyn Ford.

2.3.5. Causas

El crecimiento de la intolerancia en el discurso público, en las políticas hacia la inmigración y las minorías étnicas y sociales, la expansión del populismo xenófobo en Europa, así como la emergencia de una criminalidad basada en el rechazo y negación de la diversidad, no son sino los síntomas de una triple crisis en Europa cuyas claves tienen en lo económico, uno de los mayores desastres financieros de la historia; en lo político-institucional, el descredito de sus gestores alimentado por la corrupción, el despotismo antidemocrático y la construcción institucional en desafecto con la ciudadanía; en lo social, el desmantelamiento de los “estados de bienestar” puestos en pie tras la II Guerra Mundial eliminando importantes conquistas sociales y ciudadanas. Sin embargo, no se debe mirar a Europa al margen de lo que está pasando en el Mundo, eso sería un eurocentrismo que nos oculta que vivimos una realidad con más de medio centenar de guerras por el poder y los recursos, el atesoramiento de los más ricos en contraste con el hambre y miseria de millones de los más pobres o el incremento de la intolerancia criminal que se extiende por todos los continentes.

Además, se observan con nitidez posiciones planetarias contrarias a la globalización de los derechos humanos y de los valores democráticos que coinciden con un resurgimiento de integristas y totalitarismos a gran escala que amenazan con acabar con las conquistas democráticas y sociales de la historia de la humanidad. Estamos ante la Mundialización de la Intolerancia, realidad que se evidencia por sus frutos al alentar el odio, la discriminación y la violencia al “diferente”, desde el racismo y neofascismo en occidente, hasta los fanatismos religiosos y terrorismos integristas en otras latitudes. Así lo ha señalado en reiteradas ocasiones la Asamblea General de Naciones Unidas, especialmente frente al neonazismo en una reciente resolución del 20 de diciembre de 2012, donde destaca “la importancia de cooperar estrechamente con la sociedad civil y los mecanismos internacionales y regionales de derechos humanos a fin de contrarrestar eficazmente todas las manifestaciones de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia, así como a los partidos políticos, movimientos y grupos extremistas, incluidos los grupos neonazis y de cabezas rapadas y los movimientos similares de ideología extremista”.

2.3.6. Cómo lidiar con esto

Debemos evitar caer en generalizaciones y visiones sesgadas que distorsionan la realidad e impiden la convivencia y la armonía de la diversidad. Debemos apostar por la defensa de una personalidad social solidaria con la diversa condición humana, frente al individualismo – gregarismo que nos cosifica y oprime conforme a los intereses del mercado.

El discurso de odio especialmente no debe tener cabida en los medios de comunicación, en Internet y en redes sociales, debido a su impacto dañino, lugares que hoy son campos de batalla donde se libra la lucha por la hegemonía cultural, en una guerra que la intolerancia ha emprendido contra la democracia. Los profesionales de la información deben interpretarlo conforme a su propia ética profesional evitando dar voz al discurso de odio y a las organizaciones que lo promueven. Los medios no deben convertirse en plataformas de propaganda racista y de otras formas de intolerancia, aunque algunos lo son y otros lo consienten en sus foros mal administrados. Discurso que según su gravedad debe ser penalizado, sancionado o repudiado.

Resulta necesario tener presentes los errores del pasado para no repetirlos, construir una Europa del “nunca más” como expresaron los sobrevivientes del horror de nuestra tragedia, avanzar por el humanismo proclamado en la Declaración de derechos y deberes del 10 de diciembre de 1948 para conseguir un esperanzador continente, en armonía con el planeta entero, alcanzable desde el gran conocimiento que disponemos, y sentirnos orgullosos de una evolución de la humanidad que destierra la violencia y la intolerancia, que construye una sociedad en la que prevalezca y se fomente el respeto a los derechos humanos, a la igualdad, la no discriminación y la tolerancia.

Conviene no minimizar el impacto tanto del discurso como del delito de odio, pues le acompaña un mensaje que a todos nos advierte, de que existe voluntad profunda de quebrar la dignidad de las personas, en especial, a quien ellos estigmatizan y quieren suspender sus derechos y libertades fundamentales. Esa es la matriz del crimen de odio, la agresión a personas por lo que son, por su origen étnico, religioso, ideológico, territorial o cualquier otro factor que les asignen y no por lo que hacen o realizan; algo fácil de entender con solo recordar Auschwitz, pues las víctimas de hoy son semejantes a las que ya lo fueron en los años 40, y que nos debería llevar a considerar todo ello no desde una visión judicial occidental, sino de alcance universal de justicia que considere el crimen de odio de manera global, en la perspectiva de interpretarlo como ataque criminal hacia las personas con independencia de los sistemas jurídicos y regímenes a los que esté sometido. El crimen de odio debe ser considerado un crimen de lesa humanidad.

Por tanto, miremos lo que tenemos enfrente, no nos pongamos de perfil, ejerzamos un fuerte compromiso con los valores democráticos, situémonos siempre al lado de las víctimas del discurso y de los delitos de odio, prevengamos y movilizemos a la sociedad, y despertemos a aquellas instituciones indolentes reclamándoles su deber de actuar, recordando las palabras de Cornelio Tácito: “Unos pocos cometieron la barbaridad, muchos más la aplaudieron, todos la consintieron”.

Contenido de la UD 3 extraído íntegramente del artículo “Intolerancia, discurso y víctimas de delitos de odio.”, de Esteban Ibarra, en “Derechos humanos, migraciones y ciudadanía local” (FAMSI, 2017).

3. MÓDULO 3. COMUNICACIÓN INTERCULTURAL: HACIA EL ENTENDIMIENTO MUTUO

INTRODUCCIÓN

Tal y como se ha explicado en los módulos anteriores, las culturas, creencias y tradiciones varían en el mundo. En un lugar tan diverso, ¿cómo hacer que nos entendamos los unos a los otros? No se trata exclusivamente de una cuestión de idiomas. ¿Debería mirarle directamente a los ojos? ¿Cómo le debo explicar todo el papeleo necesario para matricular a su hijo en la escuela? ¿Cómo haré que me preste atención si ni quiera confía en mí? Surgen un montón de dudas.

La comunicación va más allá del idioma y comprende diferentes aspectos que hacen que el mensaje sea codificable y decodificable para el emisor y el receptor. Para ello, este módulo pretende dotar al usuario de las habilidades y recursos necesarios para comunicarse de una manera efectiva con personas de diferentes contextos.

3.1. UNIDAD 1. Una primera aproximación

Para entender mejor cómo funciona la comunicación, el gráfico de abajo ilustra un proceso de comunicación simple y sus principales elementos (CAPE- Communication studies, 2011).

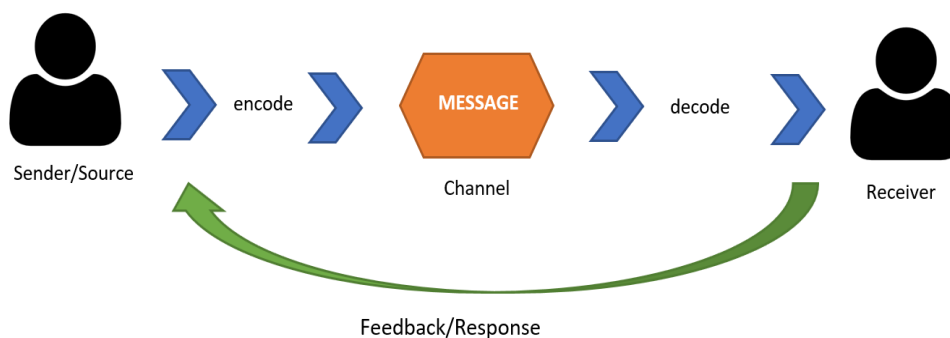


Gráfico 1: (CAPE- Communication studies, 2011)

El emisor (la persona) o la fuente es quién manda el mensaje al receptor. La fuente ha de entenderse como un objeto como la televisión. El emisor codifica el mensaje, por ejemplo, en inglés “Pass me the salt, please” y el receptor ha de decodificarlo para entenderlo (pásame la sal). Es importante tener en cuenta que la comunicación puede ser verbal y/o no-verbal. Tras ello, el receptor ha de responder al estímulo del mensaje, a través de otra frase como “claro” o simplemente pasándole la sal a la persona que la haya pedido.

Pero, por desgracia, no es siempre así de fácil. En algunos casos, el emisor va a tener que tratar con el ruido, que es cualquier cosa que interfiere con la recepción, interpretación y respuesta precisa del mensaje (CAPE- Communication studies, 2011). Este ruido puede ser el

sonido de una fuerte tormenta (el cual sería un ruido externo) o el hecho de que la otra persona no esté prestando atención a lo que el emisor le está tratando de decir (ruido interno).

Además de los elementos de comunicación mencionados anteriormente, hay otros elementos en la comunicación intercultural: atributos personales, habilidades de comunicación, adaptación psicológica y conciencia cultural. A continuación, explicaremos en qué consisten estos elementos (Dai y Chen, 2014):

- Las habilidades de comunicación incluyen habilidades de mensajes, habilidades sociales, flexibilidad y manejo de la interacción.
- Los atributos personales incluyen la autorrevelación, la autoconciencia, el autoconcepto y la relajación social.
- La adaptación psicológica es superar la frustración, el estrés, la alienación y la ambigüedad.
- La conciencia cultural es identificar valores, costumbres, normas y sistemas sociales.

Actitud

Un aspecto clave para una comunicación multicultural efectiva es la voluntad de querer comunicarse. La actitud tanto del emisor como del receptor es esencial para entenderse, y debe ser siempre un proceso bidireccional. Si no existe voluntad de ambas partes para entenderse, y aunque una de las partes se deje la piel en ello, es imposible que funcione.

Hay que tener en cuenta que la comunicación no se limita al idioma. ¿Qué ocurre si el idioma es el mismo pero el canal no lo es? Por ejemplo, escribirle un mail a una persona que no tiene conexión a internet. Falla la comunicación. Otro error común es meter la pata con algún gesto que tiene un significado diferente en otra cultura, como por ejemplo el gesto de poner la mano en puño con el pulgar hacia arriba que para ciertas culturas indica conformidad, pero no para todas. La comunicación siempre está influenciada por el contexto de la situación comunicativa y la cultura de las personas involucradas (Parada Torres, 2009).

Hay diferentes elementos a tener en cuenta. Aun así, ante todo, el aspecto más importante para comunicarse y entenderse es realmente tener voluntad de ello.

Estate mentalmente preparado para que no te entiendan la primera vez y estate dispuesto a intentarlo una y otra vez. Sé imaginativo/a y trata de mantenerte calmado/a para evitar una situación estresante. Ten cuenta que no ser capaz de entender a otra persona es una situación desagradable para ambas partes.

Crea un clima de confianza

A la hora de trabajar directamente con inmigrantes y refugiados es importante crear un ambiente de confianza, ya que si la otra persona se siente a gusto probablemente esté más dispuesta a compartir y expresarse.

Ten en cuenta que pueden sentirse intimidados, asustados o perdidos en este nuevo lugar. Y obviamente, tú formas parte de ese entorno desconocido.

Trata de mantenerse calmado/a y muestra una actitud positiva para evitar una situación estresante y para hacer que la otra persona esté también lo más cómoda posible.

Intenta no ser muy invasivo/a o ansioso/a para evitar que la otra persona se sienta culpable de no ser capaz de entenderte o comunicarse.

Hay diferentes técnicas para aumentar la confianza en la otra parte, como, por ejemplo:

- Mostrar interés real por la otra persona
- Ser paciente y otorgar tiempo a la otra persona hasta que se sienta preparada
- Evitar cualquier tipo de presión
- Ser transparente y sincero/a, sin ningún tipo de segunda intención
- Centrarse siempre en lo que es mejor para la otra persona
- No tocar a esa persona ni ninguna de sus pertenencias.

Sé comprensivo/a

La mayoría de los migrantes y refugiados vienen y están en situaciones muy difíciles y delicadas. Ponte en su lugar a la hora de comunicarte y trabaja tu empatía (Fernandez, 2010).

De hecho, los expertos generalmente están de acuerdo en que la capacidad de comunicación intercultural y la empatía son cada vez más necesarias para desarrollar una comprensión global de la cultura (Courageous Steps, 2011).

La comunicación también se ve afectada por el estado de ánimo de una persona, y sus habilidades pueden verse mitigadas dependiendo de cómo se sientan.

Necesitarán tiempo para ubicarse en su nuevo entorno y tener la fortaleza de empezar una nueva vida en los países de acogida. Todos los países tienen diferentes idiomas, tradiciones, costumbres, religión y creencias que pueden asustar a las personas que no estén acostumbradas a ellas (Modiga, 2014).

Además, ciertas personas de sus nuevos países de acogida pueden mostrar cierta reticencia a tener personas inmigrantes en el país o directamente actitudes racistas que pueden hacer que el inmigrante se sienta culpable, rechazado y pensar que no serán capaces de formar parte de la sociedad y que nunca serán tratados de igual manera que los locales.

Por ello, es importante tener en cuenta los diferentes factores que pueden asustar a esta persona y por tanto es esencial tratar de entender a esa persona para descifrar por qué se está comportando de esa manera.

Tono

A pesar de que pueda parecer algo muy obvio, **mantener el tono adecuado es un aspecto importante.** El tono se define como el volumen que percibe el oído, que varía dependiendo del número de vibraciones por segundo producidas por las cuerdas vocales. El tono y la entonación son aspectos importantes a cuidar.

Las personas migrantes y refugiadas puede que no entiendan qué es lo que dices por barreras idiomáticas, pero tu tono les dará una idea de tus intenciones. Por ejemplo, gritar o hablar en un tono alto puede interpretarse como algo negativo o urgente (Nolan, 2014).

La mejor manera sería comunicarse en un tono suave para hacer sentir cómoda a la otra persona.

Acuérdate de no cambiar de repente de tono, así que puede que no entiendan por qué lo has hecho y puede que les asuste. Sé paciente. Nadie ha entendido nada más rápidamente por usar un tono más alto.

3.2. UNIDAD 2. Lenguaje corporal

El lenguaje corporal hace referencia a los mensajes silenciosos que conscientemente o inconscientemente comunica el emisor a través de los movimientos de su cuerpo, expresiones faciales, gestos, etc. que muestran sus sentimientos y actitudes. También se les conoce como kinésica o comunicación no verbal (Business Dictionary, n.d.). Por ejemplo, sonreír mientras hablas con una persona puede denotar cariño hacia la persona con la que estás hablando.

En los años 70, el profesor Albert Mehrabian de la Universidad de California, dio a conocer la teoría del lenguaje corporal para poder cuantificar cómo las personas comunicaban sus sentimientos: sólo un 7% a través de palabras, 38% por la voz y el restante 55% es lenguaje corporal. Esta norma ilustra la importancia que tiene la comunicación no verbal.

Pero, ¿qué es lo que ocurre cuando las palabras y el lenguaje corporal no coinciden? Las personas tienden a confiar más en la comunicación no verbal. Por ello, el lenguaje corporal es esencial para comunicarse.

Aun así, el significado del lenguaje corporal y los gestos varían dependiendo de la cultura y el país y pueden llevar a confusiones.

En la siguiente lista encontrarás diferencias en cuanto a la interpretación de los gestos y el lenguaje corporal entre diferentes culturas (E. Axtell, Originally published in 1985):

- La proxémica hace referencia al uso del espacio físico que se utiliza a la hora de comunicarse. En América Latina y en el Medio Oriente las distancias que se mantienen suelen ser más cortas que aquellas con las que los europeos y americanos se sienten a gusto.
- El contacto visual es un aspecto clave a tener en cuenta. Para la mayoría de los países de la UE y EEUU, es algo positivo. En la cultura árabe mantener un contacto visual durante un largo espacio de tiempo demuestra interés y ayuda a conocer y entender mejor a la otra persona. Pero, en Japón, África, América Latina y Caribe es mejor evitarlo. En algunos países orientales se interpreta como signo de interés sexual y las mujeres suelen evitar mantener contacto visual con los hombres para no desafiar su autoridad de demostrar interés sexual.
- Contacto físico
 - En El Medio Oriente e India, la mano izquierda se utiliza para labores de higiene, y por tanto utilizar esa mano para aceptar un regalo, saludar con la mano o comer se considera extremadamente grosero.
 - Muchos asiáticos no consideran adecuado tocar la cabeza y evitan el contacto con personas desconocidas.
 - Las culturas islámicas no aprueban el que persona de diferente género se toquen; aunque, por otro lado, se considera apropiado entre personas del mismo género.
 - Las culturas que fomentan más las emociones como las personas latinas o judías tienden a aceptar más fácilmente el contacto físico en público.
- Muchas culturas asiáticas evitan las expresiones faciales todo lo posible, y en general evitan mostrar cualquier tipo de emoción.

- En muchas culturas del Medio Oriente y Bulgaria, el movimiento de cabeza para decir “Sí” es el contrario que el que la mayoría de las culturas utilizan para ello. En estos casos, decir “Sí” o “No” y no limitarlo al gesto es suficiente para evitar cualquier tipo de confusión.
- El gesto previamente mencionado de “thumbs up” con la mano en puño y el dedo pulgar hacia fuera, tiene un significado vulgar en Irán y América Latina. En Australia es aún más grosero. El gesto de “OK” que se utiliza en algunos países para ciertas culturas simplemente significa “zero” o tiene un significado alejado de lo que interpretaríamos.
- Sentarse con las piernas cruzadas es considerado ofensivo en Ghana y en Turquía.
- Mostrar los tobillos es ofensivo en Tailandia y Arabia Saudí.
- Meter las manos en los bolsillos no es considerado un gesto educado en Turquía.
- En Japón, muestran respeto haciendo una reverencia.

Estas son solo algunas de las diferencias, ¡pero hay bastantes más! Ten en cuenta que, así como algunas interpretaciones pueden resultarte sorprendentes, algunas personas pueden utilizar gestos inapropiados desde tu perspectiva, pero no según su cultura.

Es importante mencionar que la vestimenta y la apariencia física también son elementos que comunican de alguna manera y que el código de vestimenta también varía dependiendo de las culturas.

3.3. UNIDAD 3. Hablemos

Además del lenguaje corporal y aunque compartas el idioma, también hay otros aspectos y elementos a tener en cuenta que pueden facilitar la comunicación.

Te tocará hablar con personas con las que interactuarás fácilmente pero también habrá personas quizá más vulnerables con las que no resulte tan fácil esa comunicación. Las personas tienen su propia historia tras de sí, y no es posible definir un solo perfil y una manera de comunicarse más adecuada entre los migrantes y refugiados.

Términos generales

Probablemente, aunque ambas partes se estén comunicando en el mismo idioma, al menos una de ellas no esté utilizando su idioma materno y por ello es mejor utilizar términos fáciles y generales y evitar aquellos más concretos y específicos. **Utiliza palabras del día a día y no una jerga más culta que puede resultar confusa y frustrante para la otra parte.**

En la misma línea, no des nada por sentado. Puede que haya palabras que consideremos del día a día pero que no resulten tan comunes para otras personas como por ejemplo tóner, servidor, etc o, incluso algunos protocolos que están enmarcados en una cultura y no puede ser la regla general.

Si fuera posible, podrías intentar aprender **unas pocas palabras en su idioma materno**, que serán apreciadas e interpretadas como gesto de buena voluntad.

Evita temas sensibles y delicados y utiliza un vocabulario neutro.

Es recomendable evitar ciertos temas y términos escabrosos, al menos en un primer acercamiento. Si hablar sobre política, religión o incluso deporte puede llevar a una discusión entre personas de la misma cultura, no van a resultar temas más sencillos de tratar con personas de otra cultura, ya que puedes ofenderla incluso sin tener intención de ello.

Como previamente hemos mencionado, evitar temas como la religión, política, abusos, muerte, matrimonio o aspectos culturales en un principio. Una vez que la otra persona se sienta a gusto contigo puede que sea capaz de hablar y compartirte más cosas, pero no el primer día.

Hay un montón de temas que resultan más inocuos como la comida, niñez, experiencias personales, animales etc. Compartir con otra persona una experiencia personal puede ser interpretado como una muestra de confianza y puede que le anime a hablar, compartir y abrirse (Ahad & Banulescu- Bogdan, 2019).

Una vez que la persona se sienta cómoda y confíe en ti, estará dispuesta a tratar otros temas contigo.

Asegúrate de que ambas partes os entendáis adecuadamente

Además, la mejor manera de evitar que no os entendáis adecuadamente es **escuchar atentamente y confirmar que lo ha/has ido entendiendo cada cierto tiempo**, a través de preguntas, pequeños resúmenes para asegurar de que ambas partes os estáis entendiendo.

Aunque lo hagas lo mejor posible, siempre habrá la posibilidad de que cometas un error. No tengas miedo de disculparte. En el caso de que te des cuenta de que has cometido un error es mejor no dejarlo de lado e ignorarlo, lo que puede resultar aún más ofensivo.

No rendirse

Intentas hacerlo lo mejor que puedes una y otra vez, pero no está dando resultado y la otra persona no responde. No dispones de todo el tiempo para esa persona. Estás teniendo un día duro. Él o ella no parece que tenga intención de cooperar. Y empiezas a perder los nervios.

No puedes dejar que las emociones te controlen. La paciencia, el autocontrol y la perseverancia son habilidades clave para poder lidiar con estas emociones y situaciones. Sé comprensivo, dale algo de tiempo y vuelve a intentarlo.

Es más, tienes que intentar tomártelo a título personal y no implicarte demasiado; como en el caso de los doctores, vas a tener que dibujar una línea clara para evitar demasiado afecto que puede derivar en dolor.

Trabajar estas habilidades te ayudará a lidiar mejor con este tipo de situaciones.

3.4. UNIDAD 4. Situaciones delicadas

Algunas de las personas inmigrantes y refugiadas pueden estar en una situación que haga la situación comunicativa aún más complicada para la persona que se quiere comunicar con ellas.

Además, habrá situaciones en las que, dependiendo de la cultura de cada persona, se gestionarán de una manera determinada u otra. Ello hace que alcanzar una solución o acuerdo que satisfaga a las dos partes resulte más difícil.

No necesaria, pero si probablemente tengas que hacer frente a una situación delicada que requiera el mejor de tus esfuerzos y habilidades.

Mediación

En algunas situaciones tendrás que convertirte en mediador/a.

Tal y como lo describe el Observatorio Internacional de la Mediación, la mediación intercultural consiste en desarrollar lazos de sociabilidad entre personas de diferentes culturas que residen en el mismo territorio ellas (L'observatoire international de la mediation, n.d.). La mediación transnacional tiene el mismo enfoque, pero contempla que las partes no residan en el mismo territorio.

La base para una comunicación intercultural reside en la competencia emocional y sensibilidad intercultural, y ambas habilidades pueden ser desarrolladas y mejoradas (Rowe & Patterson, 2010).

La figura del mediador es objetivo de continuo debate y no hay acuerdo sobre las características necesarias para un buen mediador, ni siquiera sobre el hecho de si tiene que ser una figura profesional o al menos una persona con formación en el ámbito (Jabbaz & Moncusi Ferré, 2009).

Las labores y responsabilidades del mediador pueden variar dependiendo de la situación: pueden estar más centradas en ofrecer ayuda al migrante o refugiado en su proceso de integración, puede este si no adoptar un rol de intermediario con diferentes instituciones como facilitador o pueden mediar en caso de conflicto como una figura neutral que conoce en detalle la situación de la persona migrante y la realidad del nuevo lugar de acogida (Giménez, La naturaleza de la mediación intercultural, n.d).

De hecho, es necesario ser capaz de empatizar y conocer ambas realidades para ser un buen mediador, así como tratar de mantenerse neutral y objetivo en su rol como mediador, lo que suele representar un gran reto.

Por ello, tener una buena capacidad de escucha activa, ser un buen comunicador, ser capaz de respetar diferentes puntos de vista, empatizar con diferentes realidades y ser una persona ingeniosa en la solución de conflictos son las cualidades que definen a un buen mediador (Giménez, Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural, 2011).

El mediador ha de hacer uso de ese conocimiento y habilidades para hacer de intermediario entre dos realidades, acelerando la comprensión mutua y tratando de tomar la mejor decisión para ambas partes.

Cómo gestionar situaciones delicadas

A pesar de que probablemente existan protocolos concretos en cada organización que trabaja directamente con los migrantes que serán más específicos para cada caso y casuística, tener una buena capacidad para la gestión de conflictos y resolución de problemas resultarán de ayuda para evitar empeorar las situaciones.

En este punto ha de hacerse hincapié en la idea de que cada persona actúa de acuerdo a su cultura, y que la manera de gestionar un conflicto o problema también depende de su contexto (Fernández, 2010) (Liddicoat, 2014).

Aun así, hay diferentes elementos y enfoques a tener en cuenta en cualquier tipo de conflicto.

Hay muchísima literatura sobre los estilos de gestión de conflictos. Una de las categorías más utilizadas en la desarrollada por Rahim y Bonoma, que dividió el estilo en dos principales categorías: preocupación por la persona en sí y por el resto de las personas. De estas dos

categorías surgen cinco estrategias de gestión de conflictos interpersonales: integración, servilismo, dominación, evitación y tendencia al compromiso (Rahim, M. Afzalur, 2001).

No hay una única y perfecta manera de gestionar ni solucionar los conflictos. Dado que las personas migrantes y refugiadas son personas con dificultades, sería más recomendable utilizar un enfoque más integrador y con tendencia al compromiso, que tiene como objetivo alcanzar una solución intermedia válida para ambas partes.

Para saber cómo gestionar los conflictos y encontrar la mejor solución, existen cinco principales pasos a seguir (AMA, 2018):

Primer paso: Identifica el foco del conflicto. Es crucial que entiendas bien las causas y raíces del conflicto, ya que te ayudará a encontrar la mejor solución. En caso de que no estés involucrado/a en el conflicto y quieras mediar, has de mantenerte imparcial.

Paso 2: A menudo no es tanto por el incidente sino por el contexto que lo rodea, en este caso es cómo se interpreta en cada cultura (Giménez, Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural, 2001). ¿Es algo que viene de días atrás? ¿En el comportamiento de una de las partes involucrada está creando más problemas que el incidente en sí? Asegúrate de que ves más allá de la superficie. Hay que distinguir a las personas de los problemas.

Paso 3: Propón una posible solución o pide a las partes implicadas una posible solución para ellas basada meramente en los hechos. Es un paso hacia delante para pasar del conflicto a la solución.

Paso 4: Una solución válida para ambas partes. La mejor manera de solucionar un conflicto es encontrar un acuerdo que agrade a ambas partes. Por ello, es importante siempre remarcar lo que cada parte gana alcanzando este acuerdo.

Paso 5: El acuerdo. El acuerdo entre ambas partes sobre la solución al problema es esencial para que esta funcione.

Tener o gestionar un conflicto es estresante y en ocasiones desagradable. Pero, utilizando algo de empatía y escuchando puedes ayudar a encontrar la mejor solución. Cuando no estés directamente implicado/a, es importante que te mantengas neutral e imparcial. Encontrar la solución adecuada es muy satisfactorio para ti mismo/a y el resto de las personas lo valoran.

En resumen, la comunicación entre diferentes culturas es esencial hoy en día y requiere ciertas habilidades sociales para tener éxito. Sé empático y disfruta del enriquecedor proceso de aprendizaje de otras culturas.

3.5. UNIDAD 5. Herramientas y apps útiles

Para el ordenador:

- <https://pdictionary.com/>
- Translatr
- WordLingo
- Api translation

Aplicaciones móviles:

- Deep Translate live Translator- voice & speech dictionary
- Sayhi
- Arabic Picture Dictionary APK
- Microsoft Translate
- Aygo
- iVoice Translator Pro
- Voice Translator all languages
- myLanguage Free Translator
- Moving Languages
- TripLingo
- iTranslate Voice 3

3.6. Bibliografía utilizada

- Ahad, A., & Banulescu-Bogdan. (2019). *Communicating strategically about immigrant integration. Policymaker perspectives*. Available at: https://www.bosch-stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2019-01/MPIE_CommunicatingIntegration.pdf
- American Management Association (2018). *The five steps to conflict resolution*. Available at: <https://www.amanet.org/articles/the-five-steps-to-conflict-resolution/>
- Appelbaum, S. H., Shapiro, B., & Elbaz, D. (1998). *The management of multicultural group conflict*.
- Asante, M. K. (1989). *Handbook of intercultural communication*.
- Boros, S., Meslec, N., L. Curseu, P., & Emons, W. (2009). *Struggles for cooperation: conflict resolution strategies in multicultural groups*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/228467868_Struggles_for_Cooperation_Conflict_Resolution_Strategies_in_Multicultural_Groups
- CAPE-Communication Stories (2011) *The communication process & the elements of communication*. Available at: <http://cape-commstudies.blogspot.com/2011/10/communication-process.html>
- Courageous Steps. (2011). *Learning empathy as part of intercultural communication competence*. Available at: <http://www.courageoussteps.org/learning-empathy-as-part-of-intercultural-communication-competence>
- Coyer, G. (2014). *Médiation interculturelle: une mutuelle interpretation*. Available at: https://www.researchgate.net/publication/260155774_Mediation_interculturelle_une_mutuelle_interpretation
- Dai, X., Cheng G-M. (2014). *Intercultural Communication Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Context and Interactions*. Cambridge Scholars Publishing.
- E.Axtell, R. (Originally published in 1985). *Gestures: Do's and Taboos of the Body Language around the World*.
- Fernández, G. D. (2010). *To understand understanding: how intercultural communication is possible in daily life*. Available at:

- <https://www.researchgate.net/publication/225633138> To Understand Understanding How Intercultural Communication is Possible in Daily Life/download
- Giménez, C. (2001). *Modelos de mediación y su aplicación en mediación Intercultural*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376/4197>
 - Giménez, C. (n.d). *La naturaleza de la mediación intercultural*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888/4712>
 - Gómez Crespo, P. (2015). *Análisis, prevención y transformación de conflictos en contextos de inmigración*.
 - Isotalus, E., & Marija-Liisa, K.-K. (2017). *Ethics and intercultural communication in diversity management*.
 - Jabbaz, M., & Moncusi Ferré, A. (2009). *Mediación Intercultural Natural: reflexiones a partir de una experiencia local*. Available at: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/viewFile/1279/1093>
 - Koester, J., & Olebe, M. (1988). The behavioural assessment scale for intercultural communication effectiveness. *Research Gate*.
 - Liddicoat, A. J. (2014). *Intercultural mediation, intercultural communication and translation*. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/273514068> Intercultural mediation intercultural communication and translation/download
 - Modiga, G. (2014). *Intercultural Communication. 9th edition of the Internacional conference European integration realities and perspectives, Globalization and Cultural Diversity*.
 - Nolan, F. (2014). *Intonation*. Available at: http://www.ling.cam.ac.uk/francis/FN_inton_prepub.pdf
 - Parada Torres, E. (2009). *Psicología y emergencia habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Available at: <https://comepsi.mx/attachments/article/106/Psicologia%20y%20Emergencia.pdf>
 - Rahim, M.Afzalur (2001). *Managing conflict in Organizations*. Available at: http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/CONFLICT%20MANAGEMENT%20Managing%20conflict%20in%20organizations.pdf
 - Rainey, D. C. (2013). *10 ways to build trust through communication*. Available at: <https://www.850businessmagazine.com/10-ways-to-build-trust-through-communication/>
 - Rettig, T. (2017). *Medium*. Available at: <https://medium.com/intercultural-mindset/intercultural-empathy-a-guide-to-real-understanding-across-cultures-f2f0decbec52>
 - Rodríguez Moya, A. (2009). *Inmigración y resolución de conflictos: la mediación intercultural*.

- Rowe, J., & Patterson, J. (2010). *Culturally competent communication with refugees*.
- The Government & Public Sector Practice. (2017). *Communication for refugee integration*.
- United Nations (2012). *Guidance for effective mediation*. Available at: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDP_A2012%28english%29_0.pdf
- Válková, S. (2018). *Politeness research: key trajectories and their applicability in intercultural communication*. Available at: <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/view/4278/6398>
- Westsidetoastmasters.com. (n.d). *Book of body language*. Available at: https://westsidetoastmasters.com/resources/book_of_body_language/toc.html

4. TEST DE ELECCIÓN MÚLTIPLE

4.1. Test de elección múltiple Módulo 1: Introducción al multiculturalismo

Pregunta 1 de 10

¿Cómo definirías la multiculturalidad?

- La política que permite que los migrantes y las minorías no se integren en una sociedad.
- La política que permite a las minorías mantener sus propios hábitos culturales y no respetar la legislación nacional.
- La política mediante la cual se mantienen o apoyan las identidades de los diferentes grupos culturales dentro de una sociedad. ✓
- Todas las respuestas previas son correctas.

Pregunta 2 de 10

¿Cuál es la diferencia entre ser migrante y refugiado?

- Un refugiado es una persona que se encuentra fuera de su país por temor a la persecución por diferentes razones, las que le hacen no estar seguro allí; mientras que el migrante es cualquier persona que se mueve a través de las fronteras o dentro de un mismo estado. ✓
- Un refugiado es una persona que se encuentra fuera de su país por temor a la persecución por diferentes razones, las que le hacen no estar seguro allí; mientras que el migrante es cualquier persona que se mueve a través de las fronteras de diferentes países.
- Un refugiado teme ser perseguido por diferentes razones y está protegido por su país en otro territorio.

- Un refugiado es una persona que busca la seguridad contra la persecución o el daño grave en un país que no sea el suyo y espera una decisión sobre la solicitud de condición de protección bajo los instrumentos internacionales y nacionales pertinentes.

Pregunta 3 de 10

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera?

- Los musulmanes pueden comer carne Kosher. ✓
- Los Armenios y Georgianos pertenecen a la misma familia lingüística.
- Los árabes esperan que los regalos se abran delante del que los da.
- Todos los musulmanes son árabes.

Pregunta 4 de 10

¿Qué es la migración circular?

- El movimiento fluido de personas dentro del mismo país, incluido el movimiento temporal o de largo plazo que puede ser beneficioso para todos los involucrados, si ocurre voluntariamente y está vinculado a las necesidades laborales de los lugares de origen y destino.
- El movimiento fluido de personas entre países, incluido el movimiento temporal o de largo plazo que puede ser beneficioso para todos los involucrados, si ocurre voluntariamente y está vinculado a las necesidades laborales de los países de origen y destino. ✓
- Movimiento de personas de un Estado a otro, o dentro de su propio país de residencia, con fines de empleo.

- Ninguna de las mencionadas anteriormente.

Pregunta 5 de 10

Completa la frase. El término "ilegal"...

- ... se usa para describir a los migrantes criminales.
- ... se usa para referirse a una persona migrante.
- ... se puede usar cuando para hacer referencia a un estado o proceso, mientras que el término para referirse a una persona es "irregular". ✓
- ... es un término neutral para referirse a los migrantes no autorizados.

Pregunta 6 de 10

¿Cuál es el principio de no devolución?

- Principio que establece que "Ningún Estado contratante expulsará o devolverá a un refugiado de ninguna manera a las fronteras de los territorios donde su vida o libertad se verían amenazadas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social en particular u opinión racista".
- Principio que establece que "Ningún Estado contratante negará devolver a un refugiado de ninguna manera a las fronteras de los territorios donde su vida o libertad se verían amenazadas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opinión política en particular".
- Principio que establece que "el Estado contratante expulsará o devolverá a un refugiado a las fronteras de los territorios donde su vida o libertad se verían amenazadas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opinión política en particular".

- Principio que establece que "Ningún Estado contratante expulsará o devolverá a un refugiado de ninguna manera a las fronteras de los territorios donde su vida o libertad se verían amenazadas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opinión política en particular". ✓

Pregunta 7 de 10

Verdadero o falso: los países en desarrollo son los que acogen a la mayor cantidad de los refugiados.

- Verdadero ✓
- Verdadero, pero solo se acoge a los ricos.
- Verdadero, pero solo si necesitan mano de obra.
- Falso.

Pregunta 8 de 10

¿Cuál es la percepción de las personas de los países de acogida con respecto a la migración?

- Las personas tienden a subestimar la proporción de migrantes que vive en su país.
- Las personas tienden a sobreestimar la proporción de migrantes que vive en su país. ✓
- Las personas tienden a considerar que solo los hombres son migrantes.
- Las personas tienden a considerar que solo las mujeres son migrantes.

Pregunta 9 de 10

Selecciona la respuesta que contenga tan solo factores que empujen a las personas a abandonar su hogar.

- Poca seguridad, desempleo, pobreza, falta de servicios, poco riesgo de desastres naturales.
- Poca seguridad, desempleo, pobreza, falta de servicios, guerra. ✓
- Poca seguridad, potencial de empleo, pobreza, falta de servicios, guerra.
- Mejor prestación de servicios, potencial de empleo, mayor riqueza.

Pregunta 10 de 10

Selecciona la afirmación correcta.

- Durante la última década, muchas más personas han sido desplazadas internamente por desastres "naturales" que por conflictos violentos y guerras. ✓
- La mitad de los migrantes actuales son refugiados.
- Actualmente los refugiados se quedan más tiempo por motivos laborales.
- Las personas desplazadas internamente no son migrantes.

4.2. Test de elección múltiple Módulo 2: La diversidad como fuente de riqueza

Pregunta 1 de 10

¿Cuáles son los puntos de salida y llegada de migrantes y refugiados?

- Los países del norte.
- Países con mejores condiciones.
- Los territorios locales. ✓
- Los territorios nacionales.

Pregunta 2 de 10

¿Cuáles son las diversidades más comúnmente mencionadas?

- Diversidad cultural, religiosa, sexual y étnica. ✓
- Sexo, edad o demografía.
- Valores, habilidades, intereses y experiencias.
- Ninguna de las anteriores.

Pregunta 3 de 10

¿Cuáles son las políticas locales que exigen, como parte de sus competencias?

- Identificar cuáles son las necesidades de los ciudadanos que viven juntos en el mismo territorio. ✓
- Formar ciudadanos en temas culturales.
- Enseñar a los migrantes en cuestiones administrativas locales.

- Todas las mencionadas anteriormente son correctas.

Pregunta 4 de 10

La principal referencia teórica a la construcción de redes territoriales es ...

- la teoría de Etzkowitz y Leydesdorff.
- el modelo de hélice cuádruple.
- el modelo de triple hélice. ✓
- Ninguna de las anteriores.

Pregunta 5 de 10

¿Qué queremos decir con intolerancia?

- La negación de la otra persona debido a su posible pertenencia, real o supuesta, a una categoría humana definida por el agresor. ✓
- La negación de la otra persona debido a su pertenencia a una categoría humana.
- Reducir la personalidad de la víctima a una condición socioeconómica.
- Todas las respuestas previas son correctas.

Pregunta 6 de 10

La xenofobia y el rechazo a refugiados e inmigrantes ...

- permiten avanzar el discurso de intolerancia, reacciones y manipulaciones destinadas a difundir el odio y el rechazo de los musulmanes.
- está ascendiendo con el crecimiento de la islamofobia.
- está avanzando en Europa.
- Todas las respuestas previas son correctas. ✓

Pregunta 7 de 10

El discurso de odio...

- busca suspender derechos y libertades.
- se construye con estrategia, no es un prejuicio espontáneo.
- es un discurso de agresión.
- Todas las anteriores son correctas. ✓

Pregunta 8 de 10

Denunciar el discurso de odio ...

- no es fácil por diferentes razones. ✓
- es para la víctima un simple procedimiento administrativo.
- implica la identificación previa del autor.

-
- Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

Pregunta 9 de 10

De acuerdo con la Resolución de las Naciones Unidas del 20 de diciembre de 2012, ¿cuál es una manera efectiva de combatir el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las formas conexas de intolerancia?

- Un sistema anticorrupción para líderes político-institucionales.
- Estrecha cooperación con la sociedad civil y los mecanismos internacionales y regionales de derechos humanos. ✓
- Eurocentrismo.
- El resurgimiento de los estados de bienestar.

Pregunta 10 de 10

¿Dónde podemos encontrar discursos de odio?

- En los medios
- En Internet
- En las redes sociales
- Todas las respuestas anteriores son correctas. ✓

4.3. Test de elección múltiple Módulo 3: Comunicación multicultural: hacia la comprensión mutua

Pregunta 1 de 10

De forma simple, ¿qué entendemos por comunicación?

- La capacidad de hablar el mismo idioma.
- La capacidad de escuchar a otras personas.
- La capacidad de entender y ser entendido. ✓
- La capacidad de crear un mensaje adecuado.

Pregunta 2 de 10

¿Qué es crucial para comunicarse de manera eficaz en un entorno multicultural?

- Hablar el mismo idioma.
- Utilizar el mismo canal.
- Evitar gestos.
- Estar dispuesto a comunicarse. ✓

Pregunta 3 de 10

¿Es importante establecer una atmósfera de confianza y ser comprensivo?

- Sí. ✓
- No.
- Depende de los interlocutores.
- Depende de la situación.

Pregunta 4 de 10

El tono...

- no es un aspecto importante a tener en cuenta.
- podría dar una idea general sobre lo que intentas decir. ✓
- es mejor que sea alto para ser más fácil de entender.
- depende de las vibraciones por segundo del oído.

Pregunta 5 de 10

¿Qué es el lenguaje corporal?

- El lenguaje corporal hace referencia a los mensajes silenciosos conscientes e inconscientes comunicados por los movimientos corporales, expresiones faciales, gestos, etc. del emisor que muestran sus sentimientos y actitudes. ✓
- El lenguaje corporal hace referencia a mensajes silenciosos conscientes por los movimientos corporales, expresiones faciales, gestos, etc. del emisor que muestran sus sentimientos y actitudes.
- El lenguaje corporal hace referencia a mensajes silenciosos conscientes e inconscientes comunicados por los movimientos de la boca del remitente, espacios entre las palabras y pequeños sonidos.

- Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

Pregunta 6 de 10

¿Qué se podría hacer para evitar situaciones incómodas al comunicarse con personas de otra cultura?

- Preguntarles sobre todas las curiosidades que tienen.
- Si la otra persona no quiere comunicarse contigo, no presionarla. Otra persona estará dispuesta a comunicarse.
- Debería ser la persona que habla sobre todo y contar su punto de vista sobre su país.
- Tratar de usar términos generales y evitar temas delicados. Usar vocabulario neutral. ✓

Pregunta 7 de 10

¿Qué es lo más importante a tener en cuenta al manejar una situación delicada?

- Dependiendo de la cultura de la persona, habrá situaciones que normalmente se manejan de otra manera y podría aumentar el malentendido. ✓
- La policía debe mediar en todos los casos.
- No todas las soluciones son válidas.
- Todas las respuestas anteriores son correctas.

Pregunta 8 de 10

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el mediador no es cierta?

- La figura del mediador se discute ampliamente y no hay acuerdo sobre las características que debe tener un buen mediador, incluso sobre el hecho de que debe ser una figura profesional o al menos tener una formación concreta sobre el tema.
- El mediador solo debe actuar frente a las instituciones. ✓
- Por lo tanto, ser un oyente activo, un buen comunicador, ser capaz de ser respetuoso con diferentes perspectivas, así como la capacidad de empatizar con ellos, serán habilidades clave para actuar mejor.
- Las tareas y responsabilidades del mediador pueden variar.

Pregunta 9 de 10

¿Cómo podríamos lidiar con los conflictos?

- Es esencial que siempre tengamos en mente nuestro objetivo.
- Debemos identificar la fuente del conflicto, entenderlo muy bien e intentar encontrar una solución satisfactoria para ambas partes. ✓
- Teniendo en cuenta que los migrantes y refugiados necesitan orientación y no se manejan bien en el nuevo entorno, es mejor que usemos un enfoque amable.
- Como los migrantes y los refugiados necesitan orientación y no se manejan bien en el nuevo entorno, es mejor que utilicemos un enfoque dominante.

Pregunta 10 de 10

¿Existe alguna herramienta o aplicación que pueda ayudarte tanto a ti como a tu interlocutor en el proceso de comunicación?

- No. ✓
- Sí.

- Solo aplicaciones móviles.
- Sí, pero solo para gente local.