

ARTÍCULOS DE FONDO

MIGRACIÓN Y TERRITORIO: EXPERIENCIAS DE DIÁLOGO INTERCULTURAL EN CHILE*

LORENZO AGAR CORBINOS**

Resumen

Este artículo presenta las experiencias de diálogo intercultural que se han realizado en 2015 en territorios del Gran Santiago, Chile. El trabajo recorre inicialmente aspectos teóricos y conceptuales sobre multiculturalidad, pluralismo cultural y diálogo intercultural. Esta revisión permite enmarcar de mejor manera los resultados de estos diálogos con miras a políticas públicas que permitan avanzar en la construcción de una mejor convivencia entre nacionales de distintos países que han llegado a Chile en calidad de migrantes en los últimos años y la comunidad chilena. La realización de estos diálogos interculturales se fundamenta en la necesidad de poner en relación estos distintos grupos, sobre todo por la creciente inmigración la cual se ha ido concentrando en algunas regiones y localidades. Se destaca asimismo en este artículo las orientaciones metodológicas para efectuar estos diálogos y se culmina con un resumen global de los mismos.

* Fecha de recepción: Octubre, 2016. Aceptado para su publicación: Noviembre, 2016.

** Doctor en Sociología por la Universidad de Paris Descartes V- Sorbonne -, Magister en Desarrollo Urbano y Regional por la Pontificia Universidad Católica de Chile, Maestría en Sociología y un Diploma de Estudios Avanzados en Sociedades Iberoamericanas por la Universidad de Paris Vincennes VIII, es sociólogo por la Universidad de Chile. Correo electrónico: Lorenzoagar@gmail.com

Abstract

This article presents the experiences of intercultural dialogue that have taken place in 2015 in the territories of Greater Santiago, Chile. The work initially covers theoretical and conceptual aspects of multiculturalism, cultural pluralism and intercultural dialogue. This review allows better framing the results of these dialogues with a view to public policies that allow progress in building a better coexistence between nationals of different countries who have arrived in Chile as migrants in recent years and the Chilean community. The realization of these intercultural dialogues is based on the need to link these different groups, especially with the increasing immigration that has been concentrated in some regions and localities. It is also highlighted in this article the methodological guidelines to carry out these dialogues and culminates with a global summary of them.

Palabras Clave:

Migraciones, Diálogo Intercultural, Mediación, Identidad, Territorio, Metodología.

Key Words:

Migrations, Intercultural Dialogue, Mediation, Identity, Territory, Methodology.

1. A modo de introducción

Hoy en día, en nuestro país resulta de vital importancia generar una construcción constante de vínculos entre distintos grupos culturales, que impulse la formación de una sociedad más abierta, integradora y respetuosa de la diversidad cultural y social. En este sentido, avanzar hacia una sociedad más cohesionada cobra alta relevancia para el abordaje de comunidades más inclusivas que propendan a una mayor integración en su entorno territorial inmediato y con las redes humanas sociales más cercanas.

Para conocer las dinámicas migratorias en los territorios, es importante entender de qué manera se han ido conformando las relaciones entre personas de distintos países en los territorios a nivel local. Con ello, se espera generar espacios de encuentro y cercanía que posibiliten dejar atrás los prejuicios, estereotipos e incomprensiones que obstaculizan visualizar las potencialidades del aporte que genera la interculturalidad.

El creciente número de inmigrantes de diversas nacionalidades que están llegando a Chile en los años recientes, sumando a una gran hetero-

geneidad cultural por etnia, nivel educacional, grupos etarios, lugares de procedencia, entre otros, requiere propiciar condiciones para un habitar armónico del territorio compartido por distintos colectivos. Esto es una necesidad para garantizar el acceso al conjunto de programas sociales y, en términos más amplios, el disfrute de las bondades del territorio comunal y de la participación efectiva en la construcción de soluciones conjuntas, a través de mediaciones participativas, que permitan mejorar la calidad de vida en ambientes urbanos diversos culturalmente y espacialmente vulnerables.

Este artículo contiene un análisis del Programa Piloto de Mediación Social e Intercultural —PIMSI—, el cual se ha desarrollado en barrios del Gran Santiago con importante presencia relativa de población inmigrante. Se expondrán sintéticamente las orientaciones para la elaboración del diagnóstico comunal, la metodología y contenido de los talleres de diálogos participativos y se abordarán algunos modelos de mediación intercultural. Finalmente se hará una síntesis de los principales resultados de esta experiencia desarrollada en la capital de Chile durante el año 2015.¹

El PIMSI es una iniciativa en barrios de las comunas del Gran Santiago, Región Metropolitana de Chile. Estas son: Santiago, Estación Central, Recoleta, Independencia y Quilicura. En ellas existe un número relevante de inmigrantes de distintas comunidades. El objetivo es mejorar, mediante la intervención de mediadores sociales interculturales, la calidad de vida de barrios multiculturales, propendiendo mediante el diálogo participativo, avanzar hacia mayores grados de cohesión e inclusión social. Se trata en síntesis de mejorar los niveles de convivencia de los vecinos en territorios con una alta proporción de población inmigrante. A su vez se espera, como impacto esperado en el mediano y largo plazo, poder prevenir el surgimiento de eventuales conflictos intercomunitarios.

En barrios de algunas comunas de Chile, se ha evidenciado una nueva complejidad social como resultado de la interacción de la población local con nuevos colectivos de inmigrantes que se están asentando en el espacio urbano. Esta nueva situación debe ser estudiada para así poder implementar en fases posteriores los talleres de diálogo social e intercultural y subsanar eventuales conflictos de convivencia intercultural.

Esta problemática ha sido asociada en la literatura internacional, entre otras cosas, por las distintas formas de comunicación. Las sociedades de nuestra América Mestiza presentan un esquema de comunicación que delata la presencia de la necesidad de comprender muy bien el contexto para descifrar lo que el lenguaje quiere expresar; es decir son culturas de

¹ Este proyecto se concibió y realizó bajo la dirección del autor de este artículo en su calidad de Jefe de la Unidad de Migración e Inclusión Social del Ministerio de Desarrollo Social de Chile.

contexto alto según la conocida definición del antropólogo E. Hall (1978), una disímil proximidad, el desconocimiento del Otro,² la poca valoración, la falta de tolerancia y entendimiento interpersonal. Nuestra cultura Latinoamericana es esencialmente de contexto alto (raíz española) con una fuerte base comunitaria (lo indígena, luego lo afro y lo asiático) pero en donde se ha instalado un paradigma racionalista y positivista, derivado de culturas de bajo contexto de corte occidental. Es por lo tanto una nueva forma de mestizaje ahora en medio de la globalización y el posmodernismo. (Agar, 2011).

Todo lo anterior dificulta sin duda el desarrollo de formas positivas de relacionarse y convivir en contextos pluriculturales. Esta complejidad relacional se profundiza cuando los inmigrantes se ven expuestos a barreras por desconocimiento del funcionamiento de la sociedad de llegada, distintos códigos culturales comunicacionales o irregularidad en su status de residencia. Todo lo anterior confluye en dificultades para el acceso a prestaciones básicas como la salud, la educación y la vivienda, entre otros.

Según cifras del Departamento de Extranjería y Migración – DEM - (2016) actualmente habría un total estimado de 410.988 inmigrantes con residencia definitiva.³ Esto significa en torno a un 2,3% de la población de Chile.

Según la Encuesta Casen (2015) desarrollada en 2013, en la Región Metropolitana se concentra el 66% de la población inmigrante. La principal colectividad es la peruana con un tercio del total. Lo sigue la argentina y la colombiana con un 15% y 14% respectivamente. Los mayores incrementos relativos hoy en día están en población venezolana y haitiana. El 55% de los inmigrantes son mujeres.

En las comunas de la Región Metropolitana la población inmigrante más vulnerable habita en determinados barrios que los instrumentos actuales de medición no son aún capaces de identificar con precisión. Algunas comunas han efectuado un levantamiento de las zonas de residencia de sus migrantes, con un mapa incluso geo referenciado, que se puede asociar a situaciones de roces entre vecinos. Uno de los sentidos del diagnóstico previo en las comunas del PIMSI está destinado a identificar aquellos barrios susceptibles para realizar los diálogos interculturales. (Ver tablas 1 y 2 en anexo).

² Se utilizará "Otro" en un sentido inclusivo, sin distingo de género.

³ No están considerados los extranjeros con visas de residencia temporal o en situación no regular. Cabe destacar que solo en 2015 se entregaron 166.469 visas temporarias. Estas visas representan la tendencia creciente de la migración pues, a todas luces, en corto tiempo engrosarán el número de inmigrantes con permanencia definitiva. Por lo mismo puede afirmarse que, en cifras reales, no menos del 3% de la población asentada en Chile puede ser hoy en día considerada inmigrante.

Este Programa Piloto debe facilitar el proceso de adaptación, integración estructural, inclusión social y cohesión social – AINCO - de los inmigrantes mediante la puesta en práctica de los talleres de diálogo que, además de permitir elaborar un diseño de mediación preventiva o eventualmente rehabilitador, facilitará el proceso AINCO.⁴ (Agar y Pefaur, 2013).

Este programa no guarda relación con las Unidades de Justicia Vecinal (UJV), que es un programa desarrollado por el Ministerio de Justicia que busca acercar a la ciudadanía a formas de resolución de conflictos vecinales y comunitarios. En cambio, la Mediación Social Intercultural es una metodología de intervención social que apunta a mejorar la convivencia intercultural, a través de un mejor conocimiento del “Otro” y el diseño de fórmulas de mediación preventiva o rehabilitadora según sea el caso identificado. Se trata en fin de propender a un mejor entendimiento entre comunidades con diferentes hábitos y costumbres, bajo el supuesto que la normatividad nacional debe regir en forma igualitaria para toda la población residente, independiente de su procedencia o nacionalidad.

En las UJV la relación es entre los individuos en conflicto y el sistema judicial, que utilizan mecanismos de resolución pacífica como una herramienta eficiente pero que necesariamente deben ir acompañados de otras instancias que pueden ser alternativas (como la mediación y conciliación), o adjudicativas (tales como el arbitraje), o de derivación (a los tribunales de policía local o servicios sociales). En el caso del PIMSI se desarrolla una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa entre diversos actores sociales organizados, con el objetivo de conseguir el reconocimiento y valoración del Otro como un Otro significativo humana y culturalmente; también el de producir una mejor comunicación entre las partes y, finalmente, el tender hacia el diseño de pautas de acción creadas en conjunto que apunten al desarrollo de distintos tipos de mediaciones.

El PIMSI debe mostrar que en la interacción social entre diversas comunidades el objetivo principal es favorecer la convivencia intercultural, trabajando en la construcción de espacios territoriales en donde la diversidad no implique diferencias insuperables, sino nuevas formas de relación social construidas a partir de la gestión y reformulación de las relaciones intercomunitarias, con el acento puesto en la evidencia de la riqueza que

⁴ Sintéticamente las etapas son las siguientes: Adaptación funcional: vida cotidiana. Inserción en el territorio. Integración estructural: el acceso en igualdad de condiciones a, por ejemplo, el ámbito de la salud, educación, trabajo, vivienda, entre otros. Inclusión social: la inserción en los distintos ámbitos de la vida comunitaria (por ejemplo organizaciones de la sociedad civil, relaciones de amistad o pareja mixta, clubes deportivos o artísticos, entre otros). Cohesión social. A una Dimensión objetiva (integración, pertenencia social, capital cultural) se suma una Dimensión subjetiva (sentido pertenencia a la sociedad de acogida, ciudadanía, capital social, aceptación de normas de convivencia).

conlleve los contextos pluriculturales. Supone trabajar a favor de la cohesión social en un plano de igualdad individual y reconocimiento cultural.

El PIMSI busca el desarrollo de una metodología de trabajo sobre la experiencia de la mediación social intercultural en territorios comunales seleccionados, como herramienta de política pública que sea capaz de reconocer la complejidad de las relaciones comunitarias y producir diseños preventivos o rehabilitadores mediante el diálogo participativo que, además, pueda ser utilizado como modelo a replicar en otros territorios y comunas de Chile.

En síntesis, el diagnóstico a realizar debe recoger el conjunto de trabajos previos que se hayan realizado en la comuna respectiva e identificar un barrio, en donde justifique por las razones expuestas que presente alto grado de complejidad desde la mirada de las relaciones interculturales, para desarrollar allí los diálogos. Será de la mayor relevancia la fundamentación —cuantitativa y cualitativa— y evidencia de relaciones interculturales complejas, distinguiendo claramente de conflictos típicamente vecinales, aunque sean estos inmigrantes. El diagnóstico debe permitir una elección razonada de territorios para hacer propuestas, mediante el diálogo participativo y multinacional, de acciones de integración y metodología de plan de acción con miras al diseño de una mediación de tipo preventivo o, si amerita la situación, rehabilitadora.

Veamos a continuación algunos elementos conceptuales y teóricos que nos permitan un mejor abordaje de los resultados y conclusiones de los diálogos participativos interculturales desarrollados.

2. Entrecruzamientos culturales: Una aproximación teórica

Si reparamos en los conflictos que se están generando en los países más desarrollados de Europa y América del Norte por la creciente inmigración procedente de países más pobres o en guerra debemos concordar que estamos frente a un fenómeno global que se ha transformado en un tema indispensable, para la agenda política (por sus implicancias en la estabilidad y desarrollo del Estado-nación), y para la sociedad civil, producto de la emergencia de nuevas identidades asociadas a factores, étnicos, religiosos, nacionales, que pueden poner en riesgo la cohesión y estabilidad social. Actualmente a las sociedades contemporáneas se les ha planteado un hecho social fundamental cual es la presencia de “extranjeros” o “extra-

ños” en el seno de su comunidad nacional, lo cual ha llevado a instaurar la noción de convivencia entre culturas diversas.

Barnouw (1957) define la cultura como “un sistema de vida de un grupo de personas y la configuración de todas las normas más o menos estereotipadas de comportamiento aprendido que son transmitidas de una generación a la siguiente por medio del lenguaje y la imitación” (p. 18). Consiste en normas de comportamiento aprendido que son transmitidas por medio del lenguaje y la imitación, y no por medio del instinto ni por acción directa de los genes. Esta noción de cultura se caracteriza por la plasticidad y el cambio, dando paso a una visión de la cultura no estática. En cualquier caso no deja fuera la posibilidad de que una cultura se manifieste con muy pocos cambios durante siglos e incluso milenios. Para Barnouw es difícil encontrar personas que pongan en duda los dogmas de la cultura a la que pertenece, pues habitualmente carecen de la perspectiva necesaria para hacerlo. El comportamiento cultural, dice, se parece al de las personas sometidas a una sugestión pos hipnótica, donde las personas realizan actos sin darse cuenta del motivo por el cual los hacen. Vale decir, toda persona desde su nacimiento está expuesta a ideas estereotipadas para hacer frente al mundo, lo que lo puede llevar a perder de vista posibles modos alternativos de comportamiento y comprensión.

En la actualidad se vive una situación compleja, donde la impregnación de la globalización se acompaña de una exacerbación de las identidades particulares. Es sin duda una de las mayores paradojas de la globalización: mientras más conocemos a otras culturas o al Otro individuo más profundizamos nuestro deseo de ser distinto, de marcar nuestras particularidades sociales y culturales.

La idea global de identidad como conceptualización social nos lleva a profundizar en un aspecto más concreto y crucial como es la identidad cultural. Y, desde allí revisar un núcleo más cohesionado y más denso de interrelaciones como es la identidad comunitaria, que nos permite incorporar el concepto de identificación. (Maffesoli, 1990). De alguna manera, la distinción entre identidad social, identidad cultural e identidad comunitaria se presenta para poder desmenuzar aquellos elementos sutiles relacionados con los complejos procesos de la construcción de las identidades y de los procesos de identificación en un mundo que se debate entre dos fuertes e inseparables apegos: la globalización y lo local.

Para Sartori (2001) la comunidad se puede definir como “un compartir que de alguna manera une”. Y en este caso se hace fundamental la noción de comunidad, puesto que los méritos del Estado-nación están siendo vaciados en una doble dirección: en lo más pequeño y también en lo más grande, en lo local y también en lo supranacional. Dice:

Cuanto más se debilita la “comunidad nacional”, tanto más debemos buscar o reencontrar una comunidad. O dicho de otra manera: cada vez que una superestructura (la nación el imperio u otra) se disgrega, nos volvemos inevitablemente a la infraestructura primordial que los griegos llamaban koinonia y reaparece la necesidad de reencontrar una Gemeinschaft, un vínculo que “sentimos” y que nos vincula y nos une.” (pp. 45-46).

Ahora bien, la idea que propone Sartori no es la de volver a las organizaciones comunitarias primarias, pequeñas o locales, sino repensar el sentido de pertenencia como una especie de sentir común en el que nos identificamos y que nos identifica y no viendo la comunidad como un cuerpo operativo. Y sobre la relación del nosotros / ellos como base de identidad apunta:

El nosotros es nuestra identidad; ellos son las identidades diferentes que determinan la nuestra. La alteridad es el complemento necesario de la identidad; nosotros somos quienes somos y como somos, en función de quienes o como no somos. Toda comunidad implica clausura, un juntarse que es también un cerrarse hacia fuera, un excluir. Un “nosotros” que no está circunscrito por un “ellos” ni siquiera llega a existir. (p. 48).

Nos acercamos así al punto más complejo de la relación entre comunidad, pluralismo e integración. Nos preguntamos si es posible —y deseable— la integración social en una sociedad abierta y con gran número de inmigrantes agrupados en sub comunidades afectivas que incluso pueden funcionar como contra-comunidades pues en muchos casos rechazan las reglas en las que se basa un convivir comunitario. Siguiendo a Sartori (2001) anota que las dificultades que enfrenta una sociedad que recibe un gran flujo migratorio son complejos y de gran magnitud y que las soluciones, más allá de ideales utópicos, deberán estar a la altura de las circunstancias. Defiende la integración, pero que ésta implique una reciprocidad y una mínima aceptación por parte del sujeto integrado. Dentro de la doctrina de la tolerancia la reciprocidad supone que no podemos ser tolerantes con la intolerancia. Quien entra es beneficiado, por tanto debe corresponder al benefactor, al que los acoge, de no ser así, inevitablemente se suscitan hechos de rechazo, de miedo y de hostilidad. Y nos entrega, a nuestro juicio, una idea clave: la diversidad, basada en el pluralismo cultural, para que se internalice en las sociedades de inmigración debe acompañarse de la reciprocidad o, dicho de otra forma, de la voluntad del inmigrante para acoger también nuevas formas de vida, en una medida equivalente a lo requerido por la sociedad de acogida. Es posible que se acepten con mayor facilidad nuevos valores culturales para comprender mejor los valores ajenos, en la medida que se logren.

La cohesión social es un concepto que incorpora una dimensión objetiva y otra subjetiva de adscripción con el modelo de nación que se está construyendo. Y desde el punto de vista cultural recrea una identificación con los valores predominantes junto con la aceptación de las particularidades en formas de vida de distintos grupos, sean diversidades étnicas, sexuales, territoriales, costumbristas, que pueden ser originarios del mismo país o comunidades inmigrantes.

El reconocimiento de la existencia de distintas culturas en un territorio es lo que se ha denominado “multiculturalismo”. Este reconocimiento es un paso necesario mas no suficiente. La tolerancia es el eje que subyace al multiculturalismo. Bien sabemos que en nuestra era de globalización y empoderamiento ciudadano progresivo, no basta con el reconocimiento “tolerante” de la diferencia. Es ahora necesario, para avanzar en cohesión social y desarrollo humano inclusivo, lograr mayores grados de entrelazamiento cultural y el diálogo participativo es un método apropiado.

El principal problema del multiculturalismo, a la luz del pensamiento de Sartori (2001), es que su defensa radical de la diversidad conlleva la fragmentación social, imposibilitando la convivencia pacífica en el ámbito de cualquier comunidad. El multiculturalismo no persigue una integración diferenciada, sino una desintegración multiétnica. Es decir, la sociedad multicultural es aquella que acoge en su seno todas las culturas minoritarias, pero sin interrelacionarse, por ello, promueve las diferencias étnicas y culturales.

El autor defiende el pluralismo por sobre el multiculturalismo en la medida en que acepta la diversidad pero, junto con ella, coloca las directrices necesarias para una adecuada integración local lo que asegura la cohesión social. Y no por ello propone la homogeneización cultural y social. En suma para Sartori el multiculturalismo no es una extensión y continuación del pluralismo sino, por el contrario, su negación debido a que el multiculturalismo no perseguiría una integración diferenciada, sino más bien una desintegración multiétnica con consecuencias de una mayor fragmentación social.

Sartori (2001) apunta, y coincidimos en aquello, que en la medida que se goce de los derechos que entrega la ciudadanía debe exigirse también el compromiso a contribuir a su producción. Y quien no se siente obligado a contribuir a su producción se transforma en un ciudadano diferenciado, no integrado, hostil, y que en resumidas cuentas puede balcanizar la ciudad pluralista. Este autor propone repensar los límites de las sociedades abiertas, reniega del multiculturalismo por que este se manifiesta como la inversión de la sociedad pluralista que el imagina. Y plantea que el pluralismo no refuerza, sino que atenúa las identidades con las que se encuentra,

mientras que el multiculturalismo crea “identidades reforzadas” desde el ángulo de la lengua, religión, etnia o ideología según sea el caso. Y precisa que el pluralismo cultural se manifiesta como una sociedad abierta muy enriquecida por pertenencias múltiples, mientras que el multiculturalismo significa el desmembramiento de la comunidad pluralista en subgrupos de comunidades cerradas y homogéneas. El pluralismo se reconoce consanguíneo de la interculturalidad, no así del multiculturalismo.

Nos encontramos frente a un hecho social complejo. La migración internacional es un fenómeno que no puede dejar indiferente a nadie, por lo que implica en un marco de desarrollo de políticas humanitarias a escala mundial. Más aún, en un mundo multicolor, nos vemos obligados a pensar soluciones considerando las miradas diferentes que emergen de la misma constatación de que somos parte de un mundo habitado por culturas diferentes.

Ahora bien, ¿la alteridad propuesta por los inmigrantes de qué manera se debe comprender? ¿Bastará con reconocer, que provienen de una cultura diferente?

Cuche (1996) nos advierte que la cultura no es algo que se tiene (como generalmente se dice) o que es transportable como un equipaje que acompaña al viajero cuando se desplaza, pues, no se transporta una cultura como se transporta una valija. Quienes se desplazan, apunta Cuche, son los individuos, y estos individuos, por el hecho mismo de su migración, deben necesariamente adaptarse y evolucionar. Ellos van a encontrarse con otros individuos pertenecientes a otras formas culturales y, por cierto, de esos contactos surgirán nuevas elaboraciones culturales a las cuales es posible denominar formas transculturales singulares.

Por otra parte, como se ha podido constatar, se ha asociado generalmente el término de cultura de origen, al de cultura nacional del país de origen. Pero este embrollo conceptual desconoce el carácter heterogéneo de las culturas nacionales. Es decir, no reconoce el hecho de que los inmigrantes pueden venir de distintos “estratos” o capas sociales que los relaciona de manera particular con la “cultura de origen”, además desconoce los cambios que se producen en las personas en el momento en que deciden, voluntaria o forzadamente, alejarse de “su tierra” y el cambio cultural que se ocasiona en la sociedad de origen.

Como argumenta Cuche, toda cultura es evolutiva, pues está en constante interacción con fenómenos de carácter sociopolítico y económico que pueden determinar en buena medida cambios culturales importantes, sobre todo en el caso de sociedades con una fuerte emigración. Los países de emigración son con frecuencia, países en “transición”, en construcción o en reconstrucción. Esto explicaría el “desfase” cultural que

sienten frecuentemente los migrantes que vuelven a sus países, a su localidad después de un tiempo. Este desfase es doble: el país ha cambiado y ellos son percibidos como diferentes por sus compatriotas.

En este sentido señala:

Recusar el uso generalizado de la noción de cultura de origen no es hacer abstracción de la frecuente referencia a sus orígenes que hacen buena parte de los migrantes, ni tampoco desconocer la significación que esta referencia puede tener para ellos. Evocar sus orígenes su pueblo, su país, es fundamentalmente darse una identidad en la cual uno se reconoce. Y, para los hijos, y los nietos de inmigrantes, definirse en relación con el origen de sus padres o de sus abuelos es inscribirse en la historia familiar, es participar de una memoria colectiva. Esto es sin duda necesario en el plano psicológico tanto para todo individuo como para todo grupo social que necesita saber de dónde viene. (1996, p. 90).

En lo cotidiano podemos ver como algunas comunidades de extranjeros reproducen prácticas tradicionales de la cultura de donde provienen. Sin embargo, esto no es suficiente para asegurar la continuidad cultural. El nuevo escenario y las nuevas relaciones que surgen en un nuevo estado hacen que estas prácticas pierdan el ensamble cultural inicial. Pues una tradición no tiene sentido más que en un contexto social particular. Las tradiciones son o pueden ser manipuladas hasta reinventadas, dependiendo de la continuidad y del contexto en que se desarrollen y, en el caso particular de las culturas de migrantes pareciera ser más preciso hablar de culturas “mixtas”, es decir, asistimos en un plano intercultural a una especie de nueva cultura, resultante de este mestizaje producto de la interacción de comunidades diferentes, con distintos principios de identidad y que se relacionan en un mismo contexto.

La globalización, el tiempo que vivimos, es un proceso contingente y dialéctico que avanza engendrando dinámicas contradictorias. Al mismo tiempo que universaliza algunos aspectos de la vida moderna, fomenta la intensificación de diferencias. Por una parte introduce instituciones y prácticas parecidas pero por otra las reinterpreta y articula con relación a prácticas locales. Crea comunidades y asociaciones transnacionales pero también fragmenta comunidades existentes; mientras por una parte facilita la concentración del poder y la centralización, por otra genera dinámicas descentralizadoras; produce hibridación de ideas, valores y conocimientos pero también prejuicios y estereotipos que dividen. (McGrew, 1992).

Para Larraín (2004) la globalización ha afectado la construcción de identidades en la medida que ha acelerado el ritmo de cambio en toda clase de relaciones y eso ha hecho más difícil para el sujeto hacer sentido de lo que pasa, ver la continuidad entre pasado y presente y, por tanto, for-

marse una visión unitaria de sí mismo y saber cómo actuar. La explosión general de las comunicaciones, imágenes y simulacros hace más difícil concebir una realidad unificada. Asimismo la globalización afecta la identidad porque los grandes cambios asociados a este fenómeno tienden a desarraigar identidades culturales ampliamente compartidas y, por tanto, alteran las categorías en términos de las cuales los sujetos construyen su identidad.

Hopenhayn y Bello (2001) hacen notar que en Latinoamérica existen dos marcas culturales muy fuertes. Una es la endémica dialéctica de la negación del Otro, desde el momento del descubrimiento, de la conquista, de la evangelización, de la colonia, hasta llegar a los diferentes procesos de modernización que asumen las sociedades nacionales. A esto, dicen, se puede agregar que, según sea el caso, esta negación se sentó sobre la exclusión o menosprecio de la figura del indio, el paria, el mestizo, el negro, el campesino, el extranjero, la mujer, etcétera. Es decir, uno de los grandes rasgos de exclusión socioeconómica se ha producido a través de la discriminación cultural que se arrastra históricamente. El referente fue el blanco europeo, el cristiano; o sea, aquel que representaba a la racionalidad productiva. Con el paso del tiempo y la creación de los Estados – naciones estos valores cristalizaron durante la era moderna.⁵

Hacen notar estos autores que otro aspecto que se abre con la globalización es la valoración de los discursos por el respeto a la diferencia, la diversidad, el pluralismo, la tolerancia. Esto es paradójico. Por un lado, lo que homogeniza, la racionalidad reductiva, competitiva, la productividad y los mercados, por el otro lado, el discurso del respeto a la diferencia, la tolerancia a las identidades diferentes a la nuestra como un valor que hay que aprovechar y abrazar como signo positivo de estos tiempos.

Para Larraín “las identidades vienen de afuera en la medida que son la manera como los otros nos reconocen, pero vienen de adentro en la medida que nuestro auto reconocimiento es una función del reconocimiento de los otros que hemos internalizado (...) Y una identidad bien integrada depende de tres formas de reconocimiento: amor o preocupación por la persona, respecto a sus derechos y estima por su contribución.” (2001, p. 29-30). Dice:

La identidad también presupone la existencia de otros que tienen modos de vida, valores, costumbres e ideas diferentes. Para definirse así mismo se acentúan las diferencias con los otros. En la construcción de cualquier versión de identidad, la comparación con el “otro” y la utilización de mecanismos de diferenciación con el “otro” juegan un

⁵ Para mayor profundización sobre el rol de migraciones externas en la modernidad y posmodernidad en Latinoamérica ver Agar, L. (2011).

papel fundamental: algunos grupos, modos de vida o ideas se presentan como fuera de la comunidad. Así surge la idea del “nosotros” en cuanto distinto a “ellos” o a los “otros”. A veces, para definir lo que se considera propio se exageran las diferencias con los que están fuera y en estos casos el proceso de diferenciación se transforma en un proceso de abierta oposición y hostilidad al otro. Si bien la diferenciación es un proceso indispensable para la construcción de identidad, la oposición hostil al Otro no lo es, y constituye un peligro de todo proceso identitario. (2001, p. 32).

Hoy la interculturalidad emerge como una crítica al conocimiento científico occidental homogeneizador y universalista, aquel que pregona reglas absolutistas. Como respuesta a esta constatación se habla del paradigma de la complejidad, el que muestra la diversidad y matices de la realidad misma. Siguiendo a Maffesoli (1990) se debe más bien ver la vida tal como ella es, tratando de encontrar aquellos impulsos emocionales que emergen de la vitalidad subyacente en los encuentros sociales cotidianos.

En este sentido podemos decir que la interculturalidad nos conecta con los temas más emergentes de las últimas décadas, uno de ellos es el de la identidad. Más aún si atribuimos el crédito justo que tiene la globalización en la proliferación de las reivindicaciones identitarias comprendemos que se trata de un proceso complejo de interacción que se manifiesta en diferentes lugares y esferas de la vida. Por otro lado nos acerca o aproxima al “otro diferente” de una manera novedosa. Maalouf dice que “la época actual transcurre bajo el doble signo de la armonización y la disonancia. Nunca los seres humanos han tenido tantas cosas en común, tantos conocimientos comunes, tantas referencias comunes, tantas imágenes y palabras, nunca han compartido tantos instrumentos, pero ello mueve a unos y otros a afirmar con más fuerza su diferencia.” (1999, p. 112).

Las relaciones que se dan entre las personas de una comunidad, o entre comunidades culturalmente diversas, presuponen la intercomunicación referida a un mundo íntimo, subjetivo, de convicciones personales, que pueden ser difusas, equivocadas, pero son siempre sentidas y vividas. El ser humano se expresa y dialoga desde esas ideas preconcebidas, desde los prejuicios y los estereotipos. Desde ellas interpreta a la sociedad como un sistema, de donde puede surgir un nuevo tipo de interacciones sociales basadas ahora en la comunicación y el diálogo.

Entre la racionalidad e intuición de la sociedad moderna, emerge la marcha hacia una sociedad comunicativa. La acción comunicativa es aquella que se caracteriza por la interactividad, se genera en equipo, es dialógica, surge del mundo de la vida, ofrece salidas a sus problemáticas, es comunitaria. Busca ser efectiva y afectiva al mismo tiempo; busca el entendimiento y el acuerdo, el consenso, la negociación.

Es axiológica porque cree en los valores y normas acordadas. La única herramienta de la acción comunicativa es el lenguaje, su axioma es que “hablando se entiende la gente”. Es tan importante el contenido de lo acordado como el proceso seguido para llegar a ese acuerdo. El procedimiento contiene un valor ético. Se acoge a la fortaleza de la razón pero también a los juegos múltiples del lenguaje y los afectos.

Hoyos (2001) coloca énfasis en que la filosofía intercultural parte del diálogo entre las diversas culturas para abordar los temas de la razón tanto teórica como práctica.

En el diálogo los sujetos se cercioran de la relatividad de sus opiniones y al mismo tiempo se establecen los consensos y los disensos. Previamente, eso sí, es necesario reconocer al Otro como diferente y como un interlocutor válido. Esto es posible gracias a la actitud que se funda en el pluralismo razonable frente a la multiculturalidad, principio moral irrenunciable para quienes buscan mínimos de convivencia enriquecidos y asegurados gracias a la diversidad cultural. Es así como la competencia discursiva de personas conscientes de su identidad moral, a partir del reconocimiento de la multiculturalidad, permite establecer las distinciones pertinentes para constituir aquellos mínimos en los que se basan la identidad social, la unidad institucional y el sujeto de derecho. Lo que desde una posición estrictamente epistémica parece imposible, es decir, la coexistencia de diversos absolutos culturales (religiosos, morales, filosóficos, políticos, ideológicos), puede tener una solución práctica. O sea, la del actuar comunicativo orientado hacia aquellos mínimos que sin ignorar los máximos, pueda motivar la interacción cultural, rescatando las fidelidades que en ellos se generan. De esa forma, es posible suponer, la cohesión social y el desarrollo humano inclusivo se posicionarán en mejor medida en tanto existan las bases estructurales que permitan las interacciones sociales y culturales en un ambiente de respeto por las distintas identidades o identificaciones que vayan surgiendo en la dinámica de la sociedad.

Hopenhayn (2000) habla incluso de las “vibraciones transculturales”; es decir, la posibilidad de recrear perspectivas en el contacto con ese Otro. Que esta comunicación se torne accesible en un mundo donde la heterogeneidad de lenguas, ritos y órdenes simbólicas es cada vez más inmediata. Y recalca que la nueva aventura de mirarnos con los ojos del Otro y entrar en esa otra mirada, nos hace ser otro respecto de uno mismo. La mirada queda liberada del prejuicio moral cuando viaja, una y otra vez, por tantas miradas.

Se busca una egrégora, suerte de alma colectiva cuya diversidad aliamente una sinergia que de sentido a un nuevo grupo humano enriquecido por los aportes de las variadas formas de vida. Las culturas y sus trans-

formaciones lógicas y necesarias encuentran su sentido en la capacidad de comunicarse entre sus miembros y también con nuevos miembros que se integran a su hábitat. La transformación cultural, siempre basada en el intercambio o choque entre grupos humanos diversos, la mayoría de las veces es casi imperceptible para nuestra vida. Debemos estar muy alertas y conscientes para observar y adaptarnos a estos cambios. Las evidencias están allí, por ejemplo, donde cambian los lenguajes generacionales; donde cambian los rituales de convivencia gregaria; donde valores vicarios que seguimos respetando vemos que pierden sentido para otros.

Rodrigo (2004) señala que toda cultura es básicamente pluricultural. Es decir, se establece a partir de los contactos entre distintas comunidades las que van aportando sus diversos modos de pensar, sentir y actuar. En este estadio los intercambios culturales no tienen, ni tendrán, todas las mismas características y efectos. Pero es a partir de estos contactos que se produce el mestizaje cultural, la hibridación cultural, que por lo demás, solo puede darse en un contexto de interacción respetuosa entre los distintos grupos y sensibilidades.

Por otro lado, hay que señalar que mientras que el concepto “pluricultural” sirve para caracterizar una situación, la interculturalidad describe una relación entre culturas. Para Carrasco (1999) la interculturalidad es “un proceso de interacción entre sociedades diferenciadas en contacto y/o comunidades o grupos en el marco de una sociedad global, en cuanto dicha interacción provoque modificaciones recíprocas y cree espacios culturales nuevos resultantes de la integración y transformación de elementos culturales heterogéneos.” (p. 136). Finalmente, el diálogo intercultural, o intergrupal en términos más amplios, no solo supone comunicarse con un Otro distinto, sino también nos conduce a una toma de consciencia, con sus potencialidades y sus limitaciones, de la cultura propia y por esa vía es posible incrementar las posibilidades de un desarrollo humano más inclusivo.

En el próximo capítulo examinaremos algunos basamentos conceptuales y metodológicos de la mediación intercultural de forma de ir abriendo paso concreto a la experiencia de diálogo entre inmigrantes y locales en territorios de Santiago que nos interesa mostrar en este trabajo.

3. Mediación social intercultural: conceptos y metodología⁶

Para el grupo Triángulo de España (2010) el objetivo principal de la mediación social intercultural es favorecer la convivencia entre distintos grupos, trabajando en la construcción de una sociedad donde la diversidad no implique una conflictividad insuperable, sino nuevas formas de relación social construidas a partir de la gestión y reformulación del conflicto y reivindicando la riqueza que conlleva los contextos pluriculturales. Supone trabajar a favor de la cohesión social en un plano de igualdad.

Según este grupo, la acción mediadora intercomunitaria se centra en el conocimiento de la realidad, la identificación de problemáticas y la adecuación de recursos. Se enfoca en la prevención y en la resolución precoz de conflictos en contextos de diversidad cultural. No debe confundirse con la mediación interpersonal, entendiendo por ésta aquella en la que hay unas partes claramente identificadas a través de individuos concretos, ya sean particulares o representantes de instituciones o entidades.

Con el objetivo puesto en lograr un diseño de mediación preventiva es relevante, según este grupo, la búsqueda de la comunicación y el conocimiento entre las partes, como un primer paso para conseguir acuerdos. No se trata de llegar a un acuerdo cuando el conflicto se ha hecho explícito, sino también de trabajar a través de ese conocimiento mutuo, de esa comunicación, en la prevención y en la construcción de la convivencia intercultural. Es un modo de desactivar estereotipos, prejuicios y miedos hacia quienes son diferentes a uno, de facilitar el diálogo y el entendimiento, como base para una buena convivencia.

Para el grupo Triángulo de España, la mediación intercultural es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Puntualizan que la ignorancia sobre el mundo propio y el del Otro y sobre las formas de percibir, entender, sentir y actuar es terreno fértil para que aparezcan prejuicios, estereotipos, discriminación y racismo. Este desconocimiento separa a las personas, crea o mantiene la distancia entre ellas. En este contexto, surge la necesidad de la mediación intercul-

⁶ Se reconoce el apoyo de la socióloga Pamela Walker en la elaboración de este capítulo.

tural. Una necesidad que se ve acentuada en el mundo actual, cuando a la diversidad cultural se une la desigualdad social, económica y la diferencia de género.

Para la Fundación Gitano (2006) la mediación es la intervención de una tercera parte, con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de los actores implicados, para superar las situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflicto de valores o intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades. La mediación intercultural, por tanto, permite explicitar el sentido, las lógicas y las representaciones de las culturas en contacto en un ambiente apropiado de comunicación y predisposición de ambas partes a la colaboración de una tercera, con el objetivo tanto de garantizar la igualdad de disfrute y de acceso a los recursos y servicios a los que tienen derecho, como de favorecer el conocimiento y la interrelación entre personas/grupos, en orden a construir un marco común de convivencia.

Claramente la mediación intercultural es útil para la armonía de un entramado social intercultural. Para esta Fundación puede ser de ayuda para prevenir y resolver determinados conflictos que se dan en los contextos multiculturales. Su labor de prevención crece en la medida en que facilita la comunicación entre personas y grupos culturalmente diferentes, en cuanto contribuye al acercamiento cultural y al incremento del conocimiento mutuo de los códigos culturales. Con ello limita la aparición de conflictos productos de malos entendidos por falta de conocimiento de los valores del Otro, reduce el peso de los estereotipos y prejuicios que constituyen una de las principales barreras para el acercamiento cultural y favorece actitudes de apertura, compromiso social y pacifismo en el abordaje de los conflictos.

Para la Fundación Gitano es destacable su utilidad a la hora de resolver conflictos de carácter cultural o con una importante dimensión cultural, pues pone a las partes a buscar una solución aceptable para ambas. Aclarar el componente cultural presente en el conflicto, permite facilitar a las partes una dimensión cuyo desconocimiento dificulta la resolución del conflicto y afianza los prejuicios y las actitudes de rechazo mutuo de las partes, lo que conduce a una dinámica acción-reacción nada favorable a la convivencia a mediano y largo plazo, la mediación intercultural aporta muchos beneficios tales como: el arraigo de una cultura de gestión positiva de los conflictos; la promoción de la comprensión y el respeto de las diferencias culturales; la reducción del peso de los estereotipos y prejuicios culturales. Todo ello conlleva a una mayor cohesión social.

Según esta Fundación la mediación preventiva consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales

diferentes. La mediación rehabilitadora sería aquella que interviene en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías. E incluso se habla de una mediación creativa que consistiría en un proceso de transformación de las normas basadas en nuevas relaciones entre las partes. También se plantea una definición más amplia de la mediación la cual no debiese limitarse a la resolución de conflictos, sino a mejorar las relaciones humanas entre los grupos culturalmente distintos. Esa mejora podría impactar positivamente en la prevención de los conflictos y el establecimiento de una mejor comunicación e interacción. En este sentido, se plantea, que la formación de líderes comunitarios insertos en los barrios, sujetos participantes de los diálogos interculturales, deberían permitir generar un diseño y acuerdos que mejoren la convivencia a través del conocimiento del Otro cultural, y por esa vía, impactar de manera positiva en el territorio.

A continuación presentaremos los aspectos básicos de los diálogos sociales interculturales participativos, sobre la base de experiencias pioneras desarrolladas en Chile con distintas comunidades culturales.⁷

4. Los Diálogos Sociales Interculturales Participativos

a) En los fundamentos del diálogo social intercultural participativo se busca:

- ✓ Consensuar una ética de mínimos.
- ✓ Tomar conciencia de la propia cultura.
- ✓ Abrirse a comprender la otra cultura.
- ✓ Repensar nuestra propia cultura.
- ✓ Mejorar nuestra capacidad para interpretar expresiones culturales en función de criterios diversos y ajenas al propio.

b) ¿Qué se busca en el diálogo social intercultural participativo?

- ✓ Ampliar perspectivas más que la de presentar sólo una idea o imponer una postura ética.

⁷ Este capítulo se basa en la experiencia práctica del autor de este documento en la coordinación de dos diálogos interculturales participativos realizado en Chile. El primero (2007 – 2008) entre jóvenes de la comunidad árabe y judía (IDEAS/Fundación FORD). El segundo (2011) entre refugiadas africanas y colombianas (Vicaría Pastoral Social / ACNUR). Las referencias se encuentran en la bibliografía consultada. Desde la perspectiva metodológica los principales aportes surgen de Zuñiga, X (2011).

- ✓ Descubrir significados compartidos, aunque eso signifique mostrar los desacuerdos pero sin la pretensión de convencer al otro.
- ✓ Expresar las contradicciones y ambigüedades más que defender una opinión.
- ✓ Mostrar puntos ambivalentes más que buscar qué es correcto o equivocado.
- ✓ Descubrir significados comunes más que buscar defectos lógicos.
- ✓ Cuestionar las nociones preconcebidas propias y ajenas más que juzgar las otras perspectivas
- ✓ Explorar pensamientos y sentimientos de cada participante más que negarlos o invalidarlos.
- ✓ Escuchar para comprender más que para contradecir o encontrar defectos en los argumentos.
- ✓ Respetar el silencio más que usarlo para sacar ventaja.
- ✓ Articular las áreas de conflicto y las de diferencias.

c) ¿Cuáles son los objetivos principales?

- ✓ Reconocer al *Otro*.
- ✓ Aprender a dialogar con ese *Otro*.
- ✓ Superar estereotipos y prejuicios.
- ✓ Generar actitud de tolerancia, respeto.
- ✓ Evitar la falta de visibilidad cultural comunitaria.
- ✓ Crear instancias donde se aprecien los puntos de unión entre las comunidades.
- ✓ Reflexionar sobre los puntos conflictivos. Su origen y posible solución-aceptación.
- ✓ Imaginar planes de acción o actividades de integración entre las comunidades para originar cambios en las relaciones habituales.

d) Cuáles son las preguntas que se deben plantear antes del inicio del diálogo social intercultural participativo?

- ✓ Cuando las metas son diferentes ¿sería más apropiada una mediación preventiva o rehabilitadora?
- ✓ ¿Qué tan extendido está el deseo, sueño, visión o esperanza de superar los desacuerdos?
- ✓ ¿Qué acontecimientos condujeron a la idea de concertar un diálogo?
- ✓ ¿Qué esperanzas y/o preocupaciones se han expresado?
- ✓ ¿Ha habido con anterioridad intentos de mejorar las relaciones o buscar la solución de los posibles conflictos?
- ✓ ¿Quiénes son los posibles participantes del diálogo?
- ✓ ¿Cómo conciben los promotores del diálogo los orígenes de los posibles conflictos?
- ✓ ¿Hay diferencias significativas de poder o de jerarquía entre los participantes?

e) ¿Cuál es el rol de los facilitadores (o mediadores) interculturales?

- ✓ Facilitar la comunicación entre las comunidades participantes: ser neutral pero con énfasis en la apertura y acuerdos.
- ✓ Colaborar para que los miembros tengan una conversación fructífera.
- ✓ Establecer un ambiente relajado y abierto, orientado a generar confianza.
- ✓ Invitar a todos a participar en la conversación.
- ✓ Usar el humor en momentos apropiados.
- ✓ No debe ser necesariamente un experto en el tema, pero sí prever cómo será el desarrollo de la discusión. Esto requiere preparar adecuadamente las sesiones.
- ✓ Establecer normas de comportamiento.
- ✓ Abstenerse de entregar respuestas o soluciones.
- ✓ Evitar hablar luego de cada intervención y en las conclusiones.
- ✓ Respetar los silencios. Dejar espacios de reflexión.

- ✓ Ayudar a examinar los puntos positivos y negativos de cada argumento.
 - ✓ Lograr que los dialogantes capten sus valores y cómo estos los determina en los temas (prejuicios).
 - ✓ Solicitar que se hable a título personal. Ningún miembro de la comunidad representa el conjunto de ella.
 - ✓ Considerar las diferencias culturales: Cómo se resuelven los conflictos (directamente, formalmente, por escrito); estilos de comunicación (verbal-diferencias de palabras, lenguaje corporal, contacto físico).
- f) ¿Cuál es la estructura que debe tener un diálogo participativo?
- ✓ Identificación de las comunidades: relaciones, conflictos, líderes.
 - ✓ Instancia para dar a conocer la idea del diálogo: grupos focales, entrevistas en profundidad, entrevistas con líderes de las comunidades.
 - ✓ Reclutamiento de facilitadores de las comunidades y capacitación aprender-haciendo.
 - ✓ Sesiones de diálogo: actividades con los dialogantes.
 - ✓ Seguimiento y evaluación de las repercusiones.
- g) ¿Cuáles son los componentes esenciales de las sesiones de los talleres?
- ✓ En esquema de sesiones de acuerdo a la cantidad de horas a las que se pueden convocar.
 - ✓ Modelo basado en dinámicas grupales, aprender-haciendo.
 - ✓ Cada comunidad es distinta. No hay modelo único.
 - ✓ Se debe realizar una sesión inicial de orientación o entrega de información. Primer conocimiento entre las partes.
 - ✓ Realizar actividades que revisen los puntos de encuentro/desencuentro entre las comunidades.
 - ✓ Se requieren de al menos 4 sesiones, de 3 horas cada una para generar confianza.
 - ✓ Instar a la creación de normas de convivencia, las que son introducidas por los mismos dialogantes con el apoyo de los facilitadores.

- ✓ Advertir mediante una dinámica las aprensiones y esperanzas de los dialogantes (en general similares).
- ✓ Aglutinar a cada comunidad con un facilitador.
- ✓ Respetar los ritmos de cada dialogante. Dar espacio para la reflexión.
- ✓ Instar actividades de esparcimiento en la mitad del proceso. Crucial para distender.
- ✓ Última sesión con la comunidad de origen sin su contraparte, para evaluar y dirigir pasos a seguir.

Los componentes enunciados en este capítulo corresponden a las bases esenciales de cómo se tendría que conducir un diálogo social intercultural participativo, basado en evidencia. Con todo debe solo tomarse como punto de referencia toda vez que cada diálogo presenta características distintas y el equipo que dirige la experiencia debe, con su capacidad y conocimiento, ir adecuando los contenidos en función de las necesidades, expectativas y posibilidades reales de conducir convenientemente estos delicados procesos de intervención social participativa.

A continuación se presentarán los principales resultados de la experiencia de diálogo social intercultural participativo en cinco barrios de comunas del Gran Santiago.

5. Experiencias de diálogo en barrios multiculturales del Gran Santiago⁸

Luego de realizados en 2015 los diálogos sociales interculturales en los distintos barrios seleccionados de comunas del Gran Santiago, se ha logrado concretizar en resultados que, a todas luces, evidencian la necesidad de un mayor conocimiento de las nuevas realidades sociales y culturales que están surgiendo en barrios de nuestra capital, como consecuencia del acelerado proceso de inmigración que se está experimentando. Sin duda alguna este proceso migratorio produce nuevas realidades sociales

⁸ Los resultados presentados en este capítulo corresponden a una síntesis de libre selección, redacción y articulación, elaborada por el autor de este artículo, sobre la base del Informe Final de Consultoría cuya autoría corresponde a Galaz, C. (2015), debidamente citado en la bibliografía y a quien se reconocen los aspectos sustantivos elaborados, basados a su vez en los resultados reflejados por cada una de las consultoras que han trabajado en la conducción del PIMSI en cada territorio seleccionado.

que otorgan vitalidad a la configuración del espacio urbano. Este es un primer paso —Piloto— el cual deberá ser acompañado de seguimiento de los resultados y por cierto de una segunda etapa en la cual se vaya cristalizando el diálogo como método principal de las relaciones sociales producto de la diversidad cultural.

5.1 Aspectos comunes en los diagnósticos de las cinco comunas seleccionadas.

Los diagnósticos realizados en las cinco comunas de intervención arrojaron algunos resultados comunes sobre la inmigración los cuales se presentan a continuación Galaz (2015):

- a) Se observan buenas relaciones vecinales pero imaginarios negativos.
- b) Se aprecia convivencia intercultural, a pesar de que existen sectores de riesgo que explicitan aprehensión, rechazo, miedo o distancia respecto de la población inmigrante.
- c) La percepción y la relación social es disímil en función de la procedencia nacional. Los chilenos desarrollan escalas de proximidad en cuanto a la relación con personas inmigrantes, de acuerdo a la procedencia nacional de éstas y a la cercanía en cuanto a valores compartidos. Se hacen construcciones sociales diferenciadas de los sujetos inmigrantes: buen migrante vecinal / mal migrante vecinal.
- d) Se observa discriminación y violencia latente hacia personas inmigrantes en el espacio local. Se señalan diversos grados de discriminación indirecta (comentarios, burlas soterradas, pagos diferenciados por nacionalidad, alquileres diferenciados, entre otros), y algunos episodios de violencia directa, verbal y física. El rechazo se muestra principalmente en el espacio público, educativo y laboral.
- e) Existe una percepción de racismo por parte de los inmigrantes. Ésta siente diferentes grados de rechazo por parte de un sector de los nativos.
- f) En algunos casos se asocia la llegada de personas inmigrantes con fenómenos sociales como delincuencia, aumento de consumo de alcohol, drogas y suciedad en las calles.
- g) Se aprecia una asociación negativa que se desarrolla en la comunidad local respecto del deterioro en la vida de barrio con

la llegada de personas inmigrantes, aunque también ocurre lo mismo con traslados internos de personas nacionales. Los inmigrantes son considerados como chivos expiatorios de los males que emergen socialmente en la vida cotidiana.

- h) Se asocia la inmigración con la competencia por recursos sociales. Se ve cierto malestar en algunas comunas de parte de la comunidad local, frente a la posición competitiva en que sitúan a los inmigrantes frente al acceso a algunos servicios.
- i) Las problemáticas estructurales que afectan a la población inmigrante (acceso a la vivienda y habitabilidad particularmente) desencadenan efectos negativos en la convivencia cotidiana.
- j) La sobreutilización de espacios, el hacinamiento, las malas condiciones de estos lugares, la falta de espacio, los ruidos asociados a esta sobreutilización, la falta de fiscalización y el abuso por parte de arrendadores afecta también la convivencia.
- k) Las extensas jornadas de trabajo y la precarización laboral dificultan la participación de los colectivos migrantes.
- l) Se consideran positivos algunos hechos culturales asociados a la celebración de actividades festivas y el arte culinario. Se valora el hecho de que estas acciones culturales diversifican el contexto social comunal. El desarrollo de festividades transversales con la participación de personas locales y extranjeros se destaca en la mayoría de los municipios como acciones positivas para la convivencia. Existe consenso en que estas actividades participativas pueden ayudar al acercamiento de los distintos grupos culturales comunitarios.
- m) Las redes interpersonales y vecinales de colaboración entre inmigrantes y nativos configuran posibilidades de una participación más efectiva a largo plazo de las distintas comunidades en el ámbito local ya que permiten la generación de confianza, solidaridad y colaboración.
- n) Se destaca la falta de espacios públicos para encuentros pluriculturales a la vez que existe evidente deterioro de algunos espacios públicos. La lejanía y escasez de espacios abiertos entorpecen la apropiación por parte de los vecinos y dificulta la participación.
- o) Existe bajo conocimiento del fenómeno migratorio y de las particularidades culturales específicas. La distancia y aprehensión inicial entre locales y extranjeros puede deberse al desco-

nocimiento de otros referentes culturales y a una suerte de endogamia cultural típica de un país como Chile, de un alto grado de aislamiento, por su geografía e historia.⁹

5.2 Una visión diagnóstica común de los territorios seleccionados

El desarrollo de los diagnósticos comunales ahora específicamente en función de los territorios piloto seleccionados para los diálogos, arrojó así mismo antecedentes comunes de alto interés¹⁰ Estos son según Galaz (2015):

- a) Una baja organización social existente y una escasa presencia de inmigrantes organizados en aquellas entidades que desarrollan un trabajo comunitario.
- b) El acceso a la población inmigrante residente, para la aplicación de los instrumentos diseñados, se vio dificultado por los horarios de trabajo y tiempo disponible.
- c) La reticencia a la participación por un sector de inmigrantes en situación no regular y la inseguridad que les genera la participación en procesos de investigación, sobre todo liderados desde el mismo municipio. En algunos municipios no se cuenta con personal capacitado para el desarrollo de este tipo de instrumentos, y además no hay traductores suficientes para acceder a un sector más amplio de población haitiana.¹¹
- d) Existe una disparidad en los niveles de inserción a nivel comunitario de las diferentes Oficinas Municipales para Migrantes.
- e) Se aprecia la falta de líderes locales que pudieran convertirse en potenciales mediadores interculturales debido a la falta de tiempo por sus actividades laborales
- f) Se nota la presencia de prejuicios, estereotipos y rumores respecto de los inmigrantes externos. Hay una construcción del Otro que lo coloca en situación de desmedro respecto del nativo nacional.

⁹ En este sentido se puede leer a Agar, L. (2012 y 2016).

¹⁰ Por cierto que existen diferencias diagnósticas y en los propios diálogos, de acuerdo a las propias características de cada una de las comunas de intervención, pero el abordaje específico escapa a los límites de este artículo.

¹¹ En este caso específicamente en la comuna de Quilicura en la cual se ha asentado gran parte de la comunidad inmigrante haitiana.

5.3 Utilidad de los diálogos sociales interculturales

Para Galaz (2015) el trabajo realizado por las distintas consultoras del programa Piloto, encargadas de los diagnósticos y talleres, impulsado por la Unidad de Migración e Inclusión Social del Ministerio de Desarrollo Social, muestran algunas necesidades comunes que son importantes de dar a conocer y que de alguna forma van mostrando el camino que se debe seguir respecto de los contenidos de los talleres de diálogo cuyos resultados se verán más adelante.

- a) El desarrollo de talleres de sensibilización ha permitido la valoración de la diversidad social y cultural. Asimismo, la comprensión de conceptos tales como el etnocentrismo y una lectura crítica de los propios referentes culturales.
- b) Se propende a un mejor conocimiento de los de los procesos migratorios, sus causas, sus motivaciones y las consecuencias positivas en nuevos territorios. En este sentido los talleres pueden permitir visualizar la similitud en proyectos de vida entre nacionales y extranjeros. También permiten el diagnóstico participativo de las percepciones con relación a los orígenes de los conflictos cuando se trata de personas inmigrantes.
- c) Se valora la realización de talleres participativos para diseñar posibles soluciones comunitarias, ya sea en términos preventivos o rehabilitadores.
- d) Debido a la percepción de aumento de inseguridad, de problemas cívicos y violencia, los talleres de diálogo pueden ayudar a enfrentar adecuadamente los rumores sin fundamento sobre la inmigración y permitir así la difusión de información fidedigna sobre la seguridad ciudadana y los índices efectivos de victimización y criminalidad.
- e) Los problemas de convivencia originados por la relación entre nativos y extranjeros deben abordarse mediante talleres de resolución de conflictos que entreguen habilidades para el diálogo, posibiliten la negociación colectiva y la generación de consensos y acuerdos.
- f) También se plantean talleres de mediación intercultural para líderes comunitarios con herramientas técnicas de negociación. Se destacan indicaciones de que estos talleres deben ser de carácter educativos en las escuelas en donde se produce la convivencia intercultural en los niños y jóvenes.

- g) Como consecuencia de la carencia de relación entre los inmigrantes y los nacionales y la aprehensión y desconocimiento del Otro, en tanto sujeto activo y presente en el espacio comunitario, se propone la generación de instancias de conocimiento y encuentro a nivel comunal para potenciar la confianza y la solidaridad vecinal.
- h) Se plantea asimismo la necesidad de mejorar la organización comunitaria en aquellos espacios urbanos de alta concurrencia intergrupal como pueden ser los centros de salud, las escuelas y los servicios sociales en general.
- i) Los problemas estructurales que afectan la convivencia dicen relación con la habitabilidad en los espacios residenciales y el acceso limitado a empleos en buenas condiciones. Se propone una intensificación de la fiscalización en el ámbito de la vivienda y lo laboral. También se considera necesario la sensibilización tanto de los arrendadores como de los empleadores.
- j) A su vez se propone utilizar la mediación comunitaria por los efectos del uso intensivo de espacios de los inmigrantes y las consecuencias negativas que emanan de aquellos (p.ej. ruidos, basura, entre otros).
- k) Debido al desconocimiento de los servicios públicos disponibles se propone igualmente una mayor difusión entre los inmigrantes para que de ese modo adquieran mayor conocimiento de sus derechos sociales. Se sugiere mayor difusión de la información respecto de los trámites y accesibilidad a la oferta de los programas sociales del Estado y el Municipio.¹²
- l) Considerando la ausencia de formación en temas migratorios e interculturales de los funcionarios municipales y público, se proponen capacitaciones en dichas temáticas. También en materias de derechos y garantías de la población inmigrante y la capacitación en idiomas en aquellos territorios con presencias de población con lengua nativa distinta al español.
- m) Existe acuerdo sobre la necesidad de contar con un catastro de población inmigrante en las comunas para poder acceder a mejores datos de caracterización social y económica de dicho colectivo para poder proceder a intervención social.

¹² Cabe destacar que en cuanto al acceso y uso de programas sociales los inmigrantes regulares tienen los mismos derechos que la población chilena. (Nota del autor de artículo).

5.4 La recurrencia de temas en los talleres de diálogo

Los talleres de diálogo intercultural y social que se realizaron como parte del proyecto in comento han permitido generar instancias de encuentro a nivel comunal para poder así potenciar el conocimiento de problemas comunes, generar confianzas y mayor solidaridad vecinal. Entre otras cosas se han hecho presente en forma recurrente las siguientes temáticas (Galaz, 2015):

- a) La ausencia de comunicación entre vecinos, acompañado por el abandono o falta de espacios de encuentro y recreación.
- b) El aumento de delincuencia y drogadicción en los territorios y la necesidad de mayor presencia policial.
- c) Existe una valoración negativa sobre el interés de las entidades gubernamentales y del gobierno local en las problemáticas del barrio.
- d) Se reconoce la existencia de relaciones discriminatorias mediadas por prejuicios y estereotipos asociados a la persona migrante.
- e) Se considera importante la toma de responsabilidad por parte de los residentes del barrio en la solución de problemáticas de convivencia.
- f) Se destacan los problemas de salubridad por alta cantidad de basura en determinados sectores de los barrios y se los asocia con los inmigrantes.

5.5 Aspectos relevados como positivos en los talleres de diálogo

Se han considerado por parte de Galaz (2015) un conjunto de aspectos positivos en los talleres de diálogo propuestos en la conformación del PIMSI.

- a) La incorporación activa de los mediadores interculturales capacitados ex profeso para la conducción de los talleres de diálogo.
- b) La incorporación de agentes de apoyo para el desarrollo de los talleres.
- c) La implementación de dinámicas participativas y de educación popular.
- d) El establecimiento de un plan de acción de forma participativa.

- e) La utilización de fuentes oficiales sobre la temática de la migración con el fin de derribar mitos y prejuicios.
- f) El uso de los talleres como espacio de encuentro intercultural y promoción de lazos comunitarios.
- g) La evaluación y valoración positiva sobre el proceso como se han desarrollado los talleres.
- h) La autocrítica y toma de responsabilidad por parte de los participantes en las problemáticas identificadas.
- i) La incorporación de una mayor variedad de participantes en los talleres que lo previsto.

5.6 Recomendaciones para el mejoramiento de los diálogos sociales interculturales participativos

En el Informe Final de Consultoría (Galaz, 2015) se desarrollan algunos aspectos que los participantes de los talleres han considerado que pueden ser mejorados en el caso de la realización de otras experiencias de esta naturaleza. Estas son las siguientes:

- a) Se debe ampliar el foco del proceso de integración del sujeto inmigrante en la comunidad plena pues se aprecia un énfasis excesivo en la perspectiva cultural.
- b) Se tiende a hacer invisibles las nociones discriminatorias y prejuiciosas sobre la comunidad migrante.
- c) Las propuestas de acción se centran en la normalización de las comunidades inmigrantes.
- d) Hay ausencia de evaluación por parte de los equipos de intervención respecto a la participación de personas inmigrantes en el proceso.
- e) Son escasas las apuestas por una sensibilización hacia la comunidad chilena de acogida.

Finalmente Galaz señala a modo de conclusión que la concepción e implementación del PIMSI aporta un giro en la intervención tradicional en los temas migratorios, pasando de la asistencia más directa a la sensibilización, prevención y actuación directa referente a las problemáticas en las relaciones interculturales dadas por la presencia conjunta en los barrios del Gran Santiago de población nacional y extranjera. Asimismo, se recalca que el programa permite levantar espacios de encuentro y diá-

logo abierto con vecinos residentes, de diversos grupos etarios y de diversa procedencia nacional, respecto de las problemáticas comunes que se viven en los contextos locales.

Por otro lado, se señala en el Informe Final, a la luz de la experiencia y los reportes de las distintas consultoras que han conducido los procesos de diálogo, que existe una valoración positiva de la experiencia con los mediadores interculturales al ser precisamente vecinos que actúan como agentes reconocidos por parte de la comunidad para la posible gestión de conflictos.

Se releva como importante el diagnóstico inicial desarrollado, porque permite entregar algunas luces de cuáles son las percepciones mutuas que tiene la población residente sobre su vivencia en los barrios y las relaciones vecinales. La convivencia no solo se debe a factores culturales sino que también existen variables diferenciadoras como son la nacionalidad, el género, el nivel educativo y también se ve afectado por la falta de participación que se aprecia en muchos barrios.

También se destaca cómo influye el ritmo laboral, la vida social, las responsabilidades familiares, la necesidad de encontrar trabajo estable en algunos casos, la lucha por alcanzar una mejor condición de vida, en la participación, la vinculación vecinal y en definitiva, la convivencia en los barrios. Esta desvinculación posibilita la emergencia de imaginarios negativos sobre unos y otros.

Para ello se reafirma la necesidad de diseñar estrategias de mediano y largo plazo que permitan desarrollar acciones de intervención más intensivas que efectivamente posibiliten un reconocimiento de la diversidad local y una implicación a nivel participativo tanto de la institucionalidad como de la ciudadanía en general.

6. Palabras finales

Chile está viviendo un proceso inmigratorio acelerado. La tasa de inmigración de los últimos 5 años es de un 7% anual frente al 1% anual de crecimiento de la población chilena. Los nacimientos con al menos un progenitor extranjero han aumentado, entre 2010 y 2014, en un 57% mientras que los nacimientos con ambos padres chilenos bajó en este mismo período en un 1,8%. Actualmente el 6% de los nacimientos tienen al menos un progenitor extranjero. El grado de mestizaje es elevado: el 41% de éstos son niños nacidos de un padre o madre chileno con madre o padre extran-

jero.¹³ Este dato duro muestra que la presencia de la población inmigrante, de muy variadas nacionalidades, cobra rápida importancia. No se trata solo de inmigrantes sino también de niños nacidos en suelo chileno, y por ende chilenos, con orígenes diversos.

La inmigración es heterogénea y se localiza en distintas zonas de Chile. Se concentra por cierto en la Región Metropolitana en mayor medida que la población nacional lo cual le otorga una característica predominante urbana. La concentración en áreas urbanas obliga a una interacción constante con la población nativa chilena y de ahí la relevancia de los encuentros de diálogo intercultural participativo, objeto principal de este artículo. Se trata de buscar soluciones conjuntas que posibiliten una mejor calidad de vida en ambientes culturalmente disímiles y espacialmente vulnerables.

La idea principal del PIMSI es en el mediano y largo plazo prevenir eventuales conflictos intercomunitarios a través del conocimiento del *Otro* en tanto legítimo *Otro*, culturalmente reconocido y aceptado. Se supone que el hecho de favorecer la convivencia intercultural aumentará la cohesión social sobre la base de pluralidad cultural.

El Programa Piloto busca asimismo convertirse en herramienta de política pública que reconozca las complejidades de las relaciones intercomunitarias y sea capaz de producir una metodología adaptativa a nuevas situaciones potenciales de conflicto, mediante el diálogo participativo, y que además pueda ser visto como un modelo a replicar en distintos territorios de Chile e incluso de otros países de la Región.

Rescatamos la noción de pluralismo cultural por sobre el multiculturalismo en tanto el primero atenúa las identidades originarias, centrándose en el reforzamiento de la Unidad en la sociedad de llegada que reconoce, eso sí, el enriquecimiento cultural por las múltiples pertenencias más sin favorecer el desmembramiento de la comunidad local y la identidad nacional. El diálogo intercultural es el método de trabajo del pluralismo cultural.

Una convivencia activa es garantía de una aceptación de la diferencia cultural y establece las bases del dinamismo y vitalidad de la sociedad de la llegada sin que ponga en riesgo su estabilidad social y su perspectiva de desarrollo basado en una historia escrita por múltiples herencias integradas al alma nacional.

Los objetivos principales del diálogo intercultural apuntan a conseguir el reconocimiento del *Otro*, promover la comprensión mutua y el acercamiento de las distintas partes. Se trata asimismo de prevenir conflictos o

¹³ Esta información ha sido procesada y elaborada por el autor sobre la base de datos del Registro Civil de Chile.

al menos disponer de herramientas para hacerlo en el momento debido. También se promueven cambios estructurales e individuales en una permanente dialéctica.

En los diálogos interculturales se deben consensuar mínimos de conducta. Se tendrá que necesariamente tomar consciencia de su propia cultura en la medida que los participantes se abren a comprender culturas diversas lo que obliga a repensar nuestra propia forma de vida y valores.

En los procesos de diálogo se debe tener una actitud tolerante y generosa. Se debe evitar la invisibilidad de culturas comunitarias. Es necesario conversar sobre los aspectos conflictivos y las posibles soluciones, imaginando actividades conjuntas entre las comunidades para producir los cambios acordados.

El Programa Piloto mostró, entre muchas cosas, que a pesar de evidenciar buenas relaciones vecinales entre las distintas comunidades existen imaginarios negativos sobre las comunidades foráneas. La convivencia intercultural no está exenta de rechazo y temores con el Otro distinto. Se aprecia discriminación soterrada en el ambiente educativo, de servicios públicos y laborales que amerita mayores análisis, en particular desde la perspectiva psicosocial toda vez que éste no es homogéneo con todos los grupos comunitarios externos. Los inmigrantes perciben rechazo por parte de un sector de chilenos. Por su lado los locales aprecian que la vida de barrio se ha deteriorado como consecuencia de la llegada de inmigrantes. Éstos son sindicados como causantes de los males sociales que surgen en la vida cotidiana.

Las condiciones de vida de los inmigrantes vulnerables afectan también la convivencia. Con todo se aprecian acciones culturales por parte de las distintas comunidades extranjeras. Estas actividades pueden producir acercamiento entre los grupos. Es así como las redes que se van generando entre los distintos grupos pueden facilitar mayor confianza, solidaridad y colaboración.

Coincidente con las apreciaciones teóricas mostradas en este artículo el desconocimiento de las otras culturas facilita la aparición de conflictos. La endogamia cultural chilena, propia de nuestra formación histórica, se constituye en un obstáculo para un mejor entendimiento con otras culturas, incluso cuando su procedencia es de la misma Latinoamérica.

Los vecinos en diálogo han considerado relevante la toma de consciencia de esta nueva situación socioespacial en la búsqueda de soluciones para los problemas de convivencia. A su vez, se han validado los procesos de diálogo participativo para establecer planes de acción en forma partici-

pativa.¹⁴ Los talleres se han ratificado como un mecanismo apropiado de encuentro intercultural y promotor de lazos culturales entre las distintas comunidades, sean éstas foráneas o la chilena.

¹⁴ Los planes de acción resultantes de los distintos diálogos participativos interculturales en barrios de Santiago se encuentran disponibles en cada uno de los municipios mencionados. Por escapar a los límites de este artículo sus resultados no han podido ser incorporados en estas páginas.

Tabla 1
Evolución de Inmigrantes según Comunas de Santiago y Región Metropolitana
entre 2010 y 2014 E Índices de Masculinidad y de Dependencia

Años Comunas	2010		2011		2012		2013		2014		Var. % 2010 - 14		I.M		I.D	
	N		N		N		N		N							
Santiago	2.623		2.797		4.098		4.079		5.258		100,4		95,1		22,1	
Recoleta	600		614		1.026		925		1.091		81,8		100,7		28,7	
Independencia	570		607		871		819		1.052		84,5		95,3		33,0	
Est. Central	482		466		622		630		847		75,7		99,6		29,1	
Quilicura	190		318		342		378		580		205,2		124,0		23,4	
Otras	7.055		7.411		9.937		9.438		12.033		70,5		78,4		25,8	
Región Metro.	11.520		12.213		16.896		16.269		20.861		81,0		85,9		25,4	

Fuente: Elaboración del autor de este artículo sobre la base primaria de información de permisos de residencia definitivos, DEM 2015.

Notas: El índice de Masculinidad corresponde al número de hombres por cada 100 mujeres. El índice de Dependencia en este caso muestra el número de personas entre 0 – 19 más aquellos de 65 y + respecto de 100 personas entre 20 y 64 años.

¹⁵ Se reconoce el apoyo de la socióloga Milena Alemany en la elaboración de tablas en anexo.

Tabla 2

Permisos de Residencia de Inmigrantes de Principales Orígenes (2010–2014) en Comunas de Santiago y Región Metropolitana

Origen Comunas	Argentina	Bolivia	Colombia	Ecuador	España	Haití	Perú	Rep. Dom.	Otros	Total
	803	485	2.847	666	552	81	9.046	391	3.984	18.855
Santiago	76	211	216	106	43	58	3.015	59	472	4.256
Recoleta	21	113	189	84	7	53	3.240	67	145	3.919
Independencia	41	163	243	129	9	167	1.959	97	239	3.047
Estación Central	82	31	159	56	13	676	499	18	274	1.808
Quilicura	1.023	1.003	3.654	985	624	1.035	17.759	632	5.114	31.885
Total PIMSI	4.199	1.606	5.250	1.906	2.035	407	16.128	786	13.557	45.874
Otras	5.222	2.609	8.904	2.947	2.659	1.442	33.887	1.418	18.671	77.759
Total R.M.	6,7	3,4	11,5	3,8	3,4	1,8	43,6	1,8	24,0	100,0
Part. Relativa %										

Fuente: Elaboración del autor de este artículo sobre la base primaria de información de permisos de residencia definitivos, DEM 2015.

Referencias bibliográficas

AGAR, L., "Migraciones externas en Chile: Bases históricas de un fenómeno complejo", en *Revista OASIS*, Núm. 22. Universidad Externado de Colombia, 2016.

_____, "Migraciones Posmodernas en Chile: Reflexiones sobre cohesión social y diversidad cultural", en *Revista PALOBRA*, Núm. 12, Universidad de Cartagena, Colombia, 2012.

_____, "Migrations internationales et diversité culturelle au Chili: Les défis de la postmodernité. [Thèse de Doctorat] Université Paris Descartes Sorbonne, Paris V., 2011.

_____, "Familias Palestinas Reasentadas en Chile: el proceso de integración social 2008-2010" (Informe Final del Área de Refugio de la Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores) Santiago de Chile. pp. 42-60, 2010.

AGAR, L y ESPONDA, J. (2015) Migraciones Internacionales en Chile: Hechos, Desafíos y Oportunidades (pp. 100 – 117). En Seminario Internacional organizado por el Instituto Igualdad, 6 – 7 de noviembre 2015. Santiago de Chile: Fundación Ebert Stiftung.

AGAR, L. y PEFAUR, D. (2013) "Refugio en Chile: el proceso de intervención social en contexto de globalización y postmodernidad", en *Avaria*, A. (Ed.) Desafíos de la migración ¿Cómo acercarnos a las personas migradas? Miradas de y desde la investigación e intervención social. Ediciones de la Universidad Santo Tomás: RIAL editores.

Agar, L. y Magendzo, A. (2009) (Ed.) *Diálogo Intercultural: Comunidad Árabe y judía en Chile*. Santiago, Chile: Fundación Ideas.

BARNOUW V. (1967). *Cultura y Personalidad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Troquel.

CASEN (2015). *Encuesta de Caracterización Social y Económica de Chile, 2013*. Ministerio de Desarrollo Social de Chile.

CARRASCO, M. (1999). *La literatura intercultural y sus expresiones en Chile*. Chile: Universidad Austral de Chile. Obtenido en Julio 16, 2009 de <http://cla.univ-fcomte.fr/gerflint/chili3/ivan.es.pdf>.

CUCHE, D. (1996). *La notion de culture dans les sciences sociales*, 83-96. Paris, Francia: Éditions la Découverte.

Departamento de Extranjería y Migración – DEM - (2016). Anuario. Migración en Chile 2005 – 2014. Publicación oficial del Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile.

DEMOSCÓPICA (2011) Diálogo social e intercultural participativo con mujeres solicitantes de refugio y refugiadas y reasentadas refugiadas. Informe de resultados. Vicaría Pastoral Social.

Grupo Triángulo de España. (2010) recuperado de <http://mediadoresinterculturales.blogspot.com/2010/07/la-mediacion-intercultural-segun-el.html>.

Fundación Gitano (2006). Retos en contextos multiculturales: competencias interculturales y resolución de conflictos. Fondo Social Europeo / Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Madrid.

GALAZ, C. (2015). Informe Final de Consultoría. Sistematización del Programa Piloto Mediadores Sociales Interculturales. Ministerio de Desarrollo Social: Santiago.

HALL, E. "Más allá de la cultura", Barcelona, Editorial Gustavo Gili, S. A., 1978.

HOPENHAYN, M. (2000, Marzo). Transculturalidad y Diferencia: el lugar preciso es un lugar movedizo en Cinta de Moebio, N°7. Chile: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Recuperado en octubre 3, 2008 de <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/07/frames05.htm>

HOPENHAYN, M. y BELLO, A., Discriminación étnico-racial y xenofobia en Centro de Estudios para América Latina y el Caribe, Serie Políticas Sociales, N° 47. Santiago, Chile, Naciones Unidas, 2001.

Hoyos, G. (2001). Comunicación Intercultural para Democratizar la Democracia en Ponencia en Primer Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo. La Habana, Cuba. Recuperado en septiembre 2, 2008 de

<http://www.crim.unam.mx/cultura/ponencias/ponen2faseindice/Hoyos.htm>

LARRAÍN, J. (2004). Globalización e identidad. Los desafíos de la interculturalidad: Identidad, Política y Derecho (Castro, M. Ed), 103-116. Santiago, Chile: Programa internacional de interculturalidad Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo, Universidad de Chile.

_____, "Identidad chilena", Santiago, Chile: LOM ediciones, 2001.

McGREW, A. (1992). A Global Society? en Modernity and its Futures. Cambridge, UK: Polity Press & Open University.

MAALOUF, A (1999). Identidades asesinas. Madrid, España: Alianza.

MAFFESOLI, M. (1990). El tiempo de las tribus. Barcelona, España: Icaria.

RODRIGO, M. (2004). Cuestionamientos, características y miradas de la interculturalidad en *Sphera Pública*, N°4, 53 - 68. Murcia, España: Universidad Católica San Antonio de Murcia

RONDÓN, L.M (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico en *Trabajo Social*, N°13, 153 - 169, enero-diciembre 2011. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia

SARTORI, G. (2001). *La sociedad multiétnica: pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Buenos Aires, Argentina, Taurus.

ZÚÑIGA, X. (2009). El diálogo intergrupar: ¿qué es y cómo se diseña? En Agar, L. y Magendzo, A. (Ed.) *Diálogo Intercultural: Comunidad Árabe y judía en Chile*. Santiago, Chile: Fundación Ideas.