



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**FACULTAD DE DERECHO.  
TRABAJO FIN DE MÁSTER.  
“MÁSTER EN MEDIACIÓN”.  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**LAS SOCIEDADES MULTICULTURALES. ESTUDIO EMPÍRICO SOBRE EL  
PLAN DE APOYO A PERSONAS REFUGIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE  
MÁLAGA Y DE LAS 16 ONG. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE  
MEDIACIÓN.**

**ALUMNA: NATALIA DEL PINO BRUNET ([nataliabrun@uma.es](mailto:nataliabrun@uma.es)).**

**TUTORA: MARIA ISABEL HOMBRADOS MENDIETA.**



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



**FACULTAD DE DERECHO**  
Universidad de Málaga

D/DOÑA NATALIA DEL PINO BRUNET, CON DNI 74941610C

DECLARA QUE EL TFM que se presenta es original y que ha citado debidamente las fuentes utilizadas.

Firma:



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



**FACULTAD DE DERECHO**  
Universidad de Málaga

LAS SOCIEDADES MULTICULTURALES. ESTUDIO EMPÍRICO SOBRE EL PLAN DE APOYO A PERSONAS REFUGIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Y DE LAS 16 ONG. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE MEDIACIÓN.

Trabajo Fin de Máster presentado por Natalia del Pino Brunet, estudiante del Máster en Mediación, para optar al Título de Máster Oficial de la Universidad de Málaga, siendo tutor del mismo el Dña. María Isabel Hombrados Mendieta.

VºBº Del Tutor/a:

Estudiante:

Fdo. María Isabel Hombrados Mendieta

Fdo. Natalia del Pino Brunet

En Málaga, a    de Marzo de 2017



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



**FACULTAD DE DERECHO**  
Universidad de Málaga

MÁSTER EN MEDIACIÓN

FACULTAD DE DERECHO. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

TRABAJO FIN DE MÁSTER (CURSO ACADÉMICO 2016/2017)

TÍTULO: LAS SOCIEDADES MULTICULTURALES. ESTUDIO EMPÍRICO SOBRE EL PLAN DE APOYO A PERSONAS REFUGIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Y DE LAS 16 ONG. ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE MEDIACIÓN.

AUTORA: NATALIA DEL PINO BRUNET

TUTOR ACADÉMICO: MARÍA ISABEL HOMBRADOS MENDIETA

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación es evaluar si el Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y 16 ONG cumple sus objetivos, y si es necesaria para el alcance de éstos la figura de un mediador intercultural. Se ha empleado una metodología cualitativa, utilizando la entrevista en profundidad a nuestra muestra de estudio, realizada tanto a integrantes del plan de personas refugiadas de la universidad de Málaga como a los profesionales que lo llevan a cabo. Las entrevistas han sido analizadas a través del discurso de Análisis de Potter y Wetherell. Los resultados indican que la figura del mediador intercultural sería necesaria para el apoyo y seguimiento de los alumnos refugiados y su correcta integración.

**PALABRAS CLAVES:** multiculturalidad, integración, refugiados, mediador intercultural.

**ABSTRACT:**

The objective from this research is to evaluate if the help Plan to the Refugees People from the University of Malaga and 16 ONG fulfill their objectives and if an international mediator is necessary to achieve such objectives. A qualitative research methodology has been employed, using in depth interviews to the target population; to members of the refugee people plan from the University of Malaga and to professionals of the topic. The interviews have been analyzed through the speech from Potter and Wetherell. Results show that an international figure as mediator would be necessary to the support of the refugee students and their correct integration.

**KEY WORDS:** multiculturalism, integration, refugee, international mediator.

Hospitalidad, en griego es *filoxenía*, que significa “amor a la diferencia.”

“Hay que desconfiar de lo que se entiende con absoluta claridad tanto como de lo que no se entiende” *Voltaire*

## Índice

1. <i>INTRODUCCIÓN</i>	1
2. <i>MARCO TEÓRICO</i>	2
2.1. Aspectos esenciales en materia socio-cultural	2
2.1.1. Movimientos migratorios. Diferentes figuras jurídicas.	2
2.1.2. Clasificación socio-cultural en la actualidad.	3
2.2. La multiculturalidad, una fuente de conflictos. Necesidad de caminar hacia sociedades interculturales.	5
2.2.1. Necesidad de mediación intercultural como resolución de conflictos multiculturales.	7
2.2.2. Tipos de mediación intercultural y posibles ámbitos de actuación.	7
2.3. Conflictos interculturales en materia de refugiados.	8
2.3.1. Régimen normativo y jurídico de la figura del refugiado.	8
2.3.2. Condiciones para el reconocimiento de la protección internacional	10
2.3.3. Impacto social internacional a causa de los refugiados.	11
2.3.4. Impacto social en España. Especial estudio en la ciudad de Málaga.	15
3. <i>LA EDUCACIÓN, DERECHO QUE POSEEMOS TODAS LAS PERSONAS</i>	16
3.1. Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG. Análisis de la situación.	17
4. <i>OBJETIVOS</i>	18
5. <i>MÉTODOS Y MATERIALES</i>	18
5.1. Método	18
5.2. Técnica	20
5.3. Participantes	20
5.4. Análisis	23
5.5. Resultados.	24
6. <i>CONCLUSIONES</i>	31
7. <i>BIBLIOGRAFÍA</i>	34
8. <i>ANEXOS</i>	37

# 1. INTRODUCCIÓN

En el mundo, los desplazamientos forzados se están multiplicando a causa de los conflictos, las guerras, las violaciones de los derechos humanos, catástrofes ambientales, la pobreza y la falta de perspectivas de vida.

Actualmente se ha alcanzado el récord de desplazados: más de 65 millones de personas refugiadas en el mundo. En el 2015, llegaron al sur de Europa más de un millón de personas y en España, en concreto, pidieron asilo casi 15.000 mil personas.

A causa de todo esto, Europa se ha convertido en una sociedad multicultural. En los diferentes países de la Unión Europea residen diversos grupos culturales y étnicos y España no es la excepción. Vivimos en espacios multiculturales, multiétnicos, multilingüísticos y multireligiosos. Es por ello, que en el mundo y en España en concreto, es urgente la atención a la diversidad cultural, la cual debe comenzar por reconocimientos jurídicos, y seguir trabajando en promover las relaciones positivas entre distintos grupos culturales, para hacer frente a la discriminación y la exclusión, haciendo uso además de la mediación intercultural como prevención.

En la actualidad vivimos en una sociedad multicultural, que toma forma en situaciones concretas como por ejemplo en la Universidad. Para evitar actitudes negativas o de rechazo, se debe empezar por educar a las nuevas generaciones en la igualdad, el respeto al diferente y los derechos humanos sea cual sea su condición, raza, sexo, etc. La Educación y Mediación Intercultural puede posibilitar que en un futuro, ya en un mundo completamente multicultural, todos los grupos humanos sean considerados iguales y sean respetados como se merecen.

Queremos analizar el Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG, para conocer sus fortalezas y debilidades, y mejorarlas para poder avanzar hacia la inclusión de la persona refugiada, ya no sólo en la vida universitaria malagueña sino también tenderle una oportunidad para poder rehacer su vida.

Queremos que este Plan proponga herramientas prácticas, para dar la protección y respuestas coherentes y eficaces, basándose en fundamentos de cooperación y responsabilidad compartida entre las ONG y la Universidad de Málaga, la cual ha reconocido la necesidad de un compromiso a largo plazo y de un desarrollo sostenible orientado hacia la creación de oportunidades de medios de vida como parte de un enfoque integral y de colaboración.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Aspectos esenciales en materia socio-cultural

#### 2.1.1. Movimientos migratorios. Diferentes figuras jurídicas.

La movilidad de personas siempre ha existido, pero en los últimos años se ha incrementado. Algunos analistas consideran que el siglo XXI será caracterizado como el siglo de las migraciones.<sup>1</sup> Creemos conveniente definir el concepto de migración, que según la Organización Internacional para las Migraciones se define como “Movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo, que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de personas refugiadas, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos.”<sup>2</sup>

Destacan tres elementos característicos del fenómeno migratorio<sup>3</sup>:

- Elemento humano: las migraciones internacionales suponen siempre una movilización del factor humano, que se encontraba formando parte de una determinada sociedad política, generalmente el Estado.
- Elemento internacional: que supone un cambio de un país a otro. Este cambio es el elemento de los movimientos de población que se producen dentro de un mismo Estado. Este superar de las fronteras estatales es el que origina el factor de desequilibrio entre los Estados y sus relaciones, y en consecuencia en la sociedad internacional.
- Elemento temporal: que a diferencia de otros fenómenos de movilidad humana (turismo, intercambio cultural, militar, etc.) la migración supone una cierta estabilidad en el país destino. Este elemento permite que los desequilibrios originados en las relaciones internacionales no sean momentáneos o transitorios, sino que la permanencia produce mayores efectos en la sociedad internacional.

Todo movimiento migratorio conlleva dos situaciones concretas: la emigración y la inmigración.

Entendemos que la emigración es el abandono de un Estado en el que se ha estado viviendo desde el nacimiento o durante mucho tiempo, para dirigirse a otro Estado, con la intención de establecerse en él de forma duradera temporal o definitiva<sup>4</sup>. Por otro lado, la inmigración es el proceso por el cual personas no nacionales ingresan en un país con el fin de establecerse en él<sup>5</sup>.

La aparición de estos movimientos, hace necesario la regulación y protección de ciertas situaciones migratorias, y por ello se crea la figura del asilo y la de refugio.

---

<sup>1</sup>Organización Internacional para las Migraciones (2006). Glosario sobre migración. Derecho internacional sobre migración. N°7.

<sup>2</sup>Ruiz, A. (2002) Migración oaxaqueña, una aproximación a la realidad. Oaxaca: Coordinación Estatal de Atención al Migrante Oaxaqueño, p.13.

<sup>3</sup>Calduch, R. (1992). *Apuntes sobre migraciones internacionales*. Madrid.

<sup>4</sup>Derruan, M. (1974) *Tratado de Geografía Humana*. Barcelona.

<sup>5</sup>Organización Internacional para las Migraciones (2006). *Glosario sobre migración*. Derecho internacional sobre migración. N°7

Respecto a la figura del asilo vemos que dicha palabra proviene de la expresión griega *asylon* adjetivo equivalente a “indespojable o inviolable<sup>6</sup>”. Este concepto puede ser definido como “la protección que un Estado da en su territorio, o en cualquier otro lugar bajo la jurisdicción de sus autoridades, a una persona que viene a buscarlo.<sup>7</sup>”

La figura de la persona refugiada se contempla en el texto firmado en Ginebra en 1951 estableciendo que será persona refugiada aquella que:

“...debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opciones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causas de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.<sup>8</sup>”

### 2.1.2. Clasificación socio-cultural en la actualidad.

Vivimos en un mundo donde cada vez será menos viable para las sociedades mantener solamente una cultura. España tiene una evidente diversidad cultural y debemos ser conscientes de ello.

Son los fenómenos migratorios, los que van a hacer que se asiente entre nosotros la idea de la multiculturalidad como una característica de nuestra sociedad, con una carga ambivalente en su percepción, pues por un lado, se reconocen los aspectos positivos de la variedad de culturas, sobre todo si las consideramos propias o al menos cercanas; y por otro, tenemos una visión negativa, cargada de prejuicios y estereotipos.<sup>9</sup>

Pensamos que es conveniente definir el concepto *cultura*, el cual es un conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial en una época o grupo social, etc.<sup>10</sup> También puede entenderse como una serie de mecanismos de control que gobernaban y determinaban la conducta del ser humano que vivía en ella.<sup>11</sup> Por otro lado, hay quien la define como aquello que garantiza la Integración de las diferentes esferas de la vida económica, social y religiosa del hombre.<sup>12</sup>

Las sociedades actuales están inmersas en una gran diversidad cultural, dando lugar a fenómenos sociales como la pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conceptos que definiremos a continuación.

---

<sup>6</sup>Quintano, A. Nueva Enciclopedia Jurídica, III, Barcelona, 1951, pág. 50.

<sup>7</sup>López, D. (1991). El derecho de asilo. Editorial Trotta. Ministerio de asuntos sociales.

<sup>8</sup>Artículo 1, Sección A, párrafo 2) de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 28 de Julio de 1951. La convención entra en vigor con carácter general el 22 de abril de 1954, para España el 14 de agosto de 1978 (B.O.E. núm. 252, de 21 de octubre de 1978; corrección de errores en BOE núm. 272, de 14 de noviembre).

<sup>9</sup>Sánchez, S. (2007). *Interculturalidad y cultura de paz. Implicaciones educativas*. Universidad de Granada. Campus de Melilla.

<sup>10</sup>Diccionario Real Academia Española. <http://www.rae.es/>

<sup>11</sup>Geertz, C. (1990). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.

<sup>12</sup>García, A. (2004). *La construcción sociocultural del racismo. Análisis y perspectivas*. Madrid: Dykinson.

La pluriculturalidad sugiere la convivencia de varias culturas en un espacio territorial común, y entre ellas hacen una totalidad nacional.<sup>13</sup>

El origen del término Multiculturalismo se sitúa en Canadá, donde se pretendía instalar una política respetuosa con las culturas inmigrantes presentes en el territorio, entienden el término como la existencia de diferentes grupos culturales en un mismo territorio, que se muestran respeto pero no promueven situaciones de intercambio.<sup>14</sup>

Por otro lado, el multiculturalismo es entendido como un fenómeno social conflictivo, ya que existen una serie de factores que lo hacen conflictivo como<sup>15</sup>:

- En un mismo espacio habitan personas y grupos que se desconocen y/o tienen prejuicios entre sí.
- Confluyen diferentes culturas, es decir, personas con diferentes modos de percibir la realidad y desenvolverse en ella.
- Grupos con necesidades comunes y compiten por ellas. La falta de comunicación hará que estos grupos se vean como rivales con los que competir.
- Se encuentran grupos de personas con distinto poder y con diferentes oportunidades de acceso a éste. Es decir, los grupos no están en igualdad de condiciones, ni tienen el mismo acceso a los recursos, por lo tanto la competición no se hará en igualdad de condiciones.

Por último, el principio intercultural busca establecer una manera de relacionarse de manera positiva y creativa, un enriquecimiento entre todos sin perder por ello la identidad cultural de los interlocutores.<sup>16</sup> Por tanto, la interculturalidad es el espacio intermedio o el “tercer espacio” donde dos o más culturas se encuentran, un espacio de traducción y negociación en el cual cada uno mantiene algo de sí, sin asimilarse a la otra cultura.<sup>17</sup>

De una forma más completa podríamos decir que la interculturalidad debería entenderse como un proceso permanente de relación, comunicación y aprendizaje entre personas, grupos, etc., con conocimientos, valores y tradiciones distintas, orientada a generar y propiciar un respeto mutuo, y un desarrollo pleno de las capacidades de los individuos, por encima de sus diferencias culturales y sociales.<sup>18</sup>

Para que exista una perspectiva intercultural frente al otro, son necesarios tres elementos básicos:

- La descentración de uno mismo.
- Etapa de descubrimiento en el sistema del otro: se trata las dificultades a la hora de descodificar y entender las señales y las perspectivas de los otros.
- Negociación y la mediación: establecer una cultura de negociación y de investigación, comprometida a encontrar una solución satisfactoria al conflicto para ambas partes.<sup>19</sup>

---

<sup>13</sup>Touraine, A. (1997). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. Madrid, PPC Editorial.

<sup>14</sup>Bernabé, M. (2012). *Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente*. Revista Educativa Hekademos, [67-76].ISSN:1989-3558.

<sup>15</sup> Aguilera, B. (1994). *El conflicto multicultural*. Dialnet.

<sup>16</sup>Albó, X. (1999). *Iguales aunque diferentes*. Ministerio de Educación, UNICEF y Cipca, La Paz.

<sup>17</sup>Bhabha, H. (1994). *The Location of Culture*. New York: Routledge. London.

<sup>18</sup>Walsh, C. (2009). *Interculturalidad crítica y educación intercultural*. Universidad de Chile.

<sup>19</sup>Cohen, M. (2009). *Por un enfoque intercultural en la intervención social*. Revista de Intervenciones Socioeducativa, 54, p.11-38.

## 2.2. La multiculturalidad, una fuente de conflictos. Necesidad de caminar hacia sociedades interculturales.

El rasgo que describe nuestra sociedad contemporánea más que en ninguna otra época, es la multiculturalidad.

Ninguna cultura educa a sus miembros para la aceptación natural de otras culturas, toda cultura socializa enseñando un porcentaje de prejuicios y estereotipos, trayendo como consecuencias conflictos interculturales. Otra consecuencia podría ser la idea de que toda sociedad plural se considera, en principio, desigual, dado que siempre se va a producir un intercambio asimétrico, identificado desde la lógica de la dominación y el poder que se percibe en las relaciones entre las mayorías y las minorías.<sup>20</sup>

Tendemos a ver el conflicto como algo negativo, y tendemos a relacionarlo a violencia y agresividad. Deberíamos de cambiar el enfoque del mismo y verlo como algo positivo capaz de generar cambios individuales y sociales.<sup>21</sup> Los conflictos siempre serán positivos en la medida que ayuden a mantener en constante cambio las reglas de convivencia y su objetivo final sea la inclusión a través de la interculturalidad.

Vamos a señalar cinco tipos de conflictos que pueden surgir en sociedades multiculturales<sup>22</sup>:

- Conflicto de relación: ocurre como consecuencia de percepciones falsas o estereotipos y mala comunicación. Genera conflictos innecesarios o falsos, aun cuando no están las condiciones para que se genere este.
- Conflicto de información: se produce cuando a las partes en la relación, les falta información, están mal informadas, o interpretan de manera distinta la información existente.
- Conflicto de intereses: tiene su causa en la competencia entre necesidades incompatibles o percibidas como tales por las partes en disputa.
- Conflictos estructurales: causada por estructuras opresivas de relaciones humanas, en ocasiones están situadas fuera de las partes en disputa. Las situaciones que pueden promover este tipo de conflictos son la desigualdad de poder o autoridad, el control desigual de recursos, etc.
- Conflicto de valores: ocasionados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. La diferencia de valores causa conflictos cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros.

Todos los conflictos se desarrollan de la misma manera y pasan por una serie de etapas, las cuales son<sup>23</sup>:

---

<sup>20</sup>Llevot, N. (2004). *La figura del mediador intercultural en las instituciones escolares catalanas: perfil real e ideal según los propios actores*. Universidad de Lleida.

<sup>21</sup>Curle, A. (1978). *Conflictividad y pacificación*. Herde, Barcelona.

<sup>22</sup>Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Ediciones Granica, Barcelona.

<sup>23</sup>Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos, una perspectiva psicológica*. Universidad País Vasco. Bilbao.

<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Incomodidades	Sospechas que algo no va bien, pero no estás seguro. Te imaginas que si te limitas a ignorar la situación, todo irá bien.
Malentendidos	Aumenta la incomodidad. Ahora estás seguro que hay un problema, pero como no sabes qué es, haces suposiciones. Con frecuencia intentas la evitación o la confrontación, o una combinación de ambas par a intentar modificar las cosas.
Incidentes	Empeora la situación. Se hace o dice algo hiriente, irrespetuoso o amenazante. Comienzan a formarse imágenes negativas uno del otro.
Tensiones	A partir de incidentes, la situación se vuelve muy tensa. Sintiéndooos antagónicos, tú y la otra persona implicada adoptáis una serie de posicionamientos. Ambos podéis comenzar a reclutar a otros individuos para vuestro lado.
Crisis	La situación ha alcanzado un punto explosivo... Los conflictos se toman en serio en esta fase. Sientes la urgencia de luchar (confrontar) o alejarte cuanto sea posible (huir).

Debemos tener en cuenta que la dificultad básica de la comunicación intercultural es que con frecuencia no se comparten significados. No pueden compartirse muchos significados cuando no se comparte el modo de ver e interpretar la realidad.<sup>24</sup>

En definitiva la sociedad multicultural instituye relaciones sociales, económicas, culturales y de poder, que derivan en múltiples y variados factores que condicionan dichas relaciones. Factores que exigen que<sup>25</sup>:

<sup>24</sup>Laca, F. (2008). *Comunicación en Conflictos Interculturales*. Acta Universitaria, vol.18, núm.1, enero-abril, p.5-14. Universidad de Guanajuato, México.

<sup>25</sup>Velázquez, T. (2001). *La sociedad multicultural y la construcción de "la imagen del otro"*. Barcelona.

1. Las instituciones de poder político revisen sus leyes de extranjería, reglamentaciones laborales, e introduzcan modificaciones en los códigos civiles.
2. Los medios de comunicación traten temas vinculados a esas circunstancias, bajo diferentes formas genéricas, y produzcan contenidos que responda a esa situación.
3. La enseñanza incorpore en sus contenidos curriculares aspectos de la diferencia, identidad y respeto al otro.
4. El mundo empresarial y los agentes sociales que lo forman (empresarios y sindicatos) tomen en consideración esta realidad multicultural.
5. Las organizaciones civiles y las instituciones políticas de carácter social, como las de asuntos sociales, se preocupen por las situaciones que se originan en la sociedad.

### *2.2.1. Necesidad de mediación intercultural como resolución de conflictos multiculturales.*

El mediador intercultural es una nueva figura profesional, que nace de manera paulatina en distintas partes del mundo. Los mediadores interculturales son expertos en más de una cultura y pueden intervenir para suplir las carencias del conocimiento mutuo y facilitar así la comunicación, el intercambio y prevenir el conflicto, pudiendo abrir puentes para la integración social y económica de grupos culturales diferentes<sup>26</sup>.

A medio y largo plazo la Mediación Intercultural ha aportado muchos beneficios, 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, etc.<sup>27</sup>, ayudando a que se desarrolle la sociedad con una mayor cohesión social.

### *2.2.2. Tipos de mediación intercultural y posibles ámbitos de actuación.*

La mediación intercultural ha nacido como herramienta clave para trabajar la interculturalidad. Tiene como objetivo el logro de los tres ejes básicos del desarrollo humano sostenible: la equidad social, la competitividad económica y la ciudadanía política.<sup>28</sup>

Podríamos ver la mediación intercultural como una manera de intervención de terceras partes, en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión entre estas, la evolución de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup>Llevot, N. (2003). *Conflictos culturales y mediación: el ejemplo de Cataluña*. Revista de educación num. 334, pp.415-430.

<sup>27</sup>Fundación Secretario Gitano (2007). *La mediación intercultural*. Madrid.

<sup>28</sup>López, R. y otros (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse*. Universidad de Valencia.

<sup>29</sup>Delgado, A. (2011). *La mediación social e intercultural es espacios públicos*. Actas del, Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía (pp. 1055-1064). Granada.

La mediación intercultural se puede llevar a cabo en diferentes ámbitos<sup>30</sup>:

- Relación individuo/individuo: en este tipo de relaciones solo interactúan dos personas, estas pueden ser: profesor/estudiante, policía autóctono/inmigrante, etc.
- Relación individuo/grupo: un ejemplo de este tipo de relación sería un misionero europeo que trabaje en un pueblo de marroquíes.
- Relación individuo/institución: son las relaciones que existen entre un refugiado y un centro de salud. Las personas refugiadas, tienen sus códigos culturales con respecto a las instituciones al igual que las instituciones tienen unos códigos culturales enfocados a los ciudadanos autóctonos, y todos los autóctonos saben cómo funcionan éstos.
- Relación grupo/grupo: este tipo de relaciones las encontramos por ejemplo en una comunidad vecinal donde se asientan diferentes grupos étnicos, como puede ser el caso de La Palma-Palmilla (Málaga). En este barrio, habitan en el mismo espacio: europeos, árabes, hindúes, africanos, latino-americanos.
- Relación grupo/institución: un ejemplo de esta relación sería en una universidad, el grupo de Erasmus, su relación con la universidad.
- Relación institución/institución: relación que se da entre una institución y otra, o con un departamento de la misma, ya sea porque se va a abordar algún asunto etnocultural, o porque las personas implicadas en el proyecto tengan orígenes culturales diferentes.

### **2.3. Conflictos interculturales en materia de refugiados.**

#### *2.3.1. Régimen normativo y jurídico de la figura del refugiado.*

El régimen normativo de la figura del refugiado se distribuye en normas de ámbito comunitario y nacional.

Los Tratados Internacionales y de ámbito comunitario que regulan esta figura son:

- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, hecha en Ginebra el 28 de julio de 1951, y Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados, hecho en Nueva York el 31 de enero de 1967.
- Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional (*Diario Oficial de la Unión Europea L 180/60, de 29 de junio de 2013*).
- Acuerdo Europeo nº 31 sobre exención de visados para los refugiados, hecho en Estrasburgo el 20 de abril de 1959.
- Acuerdo de Schengen -artículos 28 a 38-. Instrumento de ratificación de España de 23 de julio de 1993 (*BOE núm. 81, de 5 de abril de 1994*).

Las normas de ámbito nacional son:

- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (*BOE núm. 263, de 31 de octubre*).

---

<sup>30</sup>Granado, A. (1997). *Educación, ¿integración o exclusión de la diversidad cultural*. Dialnet.

- Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas (*BOE núm. 256, de 25 de octubre*).
- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del Derecho de Asilo y de la condición de Refugiado.

Por su importancia en el plano internacional destacan la Convención de Ginebra de 1951 y el Protocolo de Nueva York de 1967, ambos Tratados regulan ampliamente la figura del refugiado en materias tales como :

- La definición del término refugiado, así como las condiciones de cesación y exclusión de la condición de refugiado.
- El estatuto jurídico de los refugiados en su país de asilo, sus derechos y obligaciones, incluido el derecho de ser protegido contra una expulsión o devolución a un territorio donde su vida o su libertad peligre.
- Las obligaciones de los Estados, incluida la de cooperar con el ACNUR en el ejercicio de sus funciones y facilitar su tarea de supervisar la aplicación de la Convención.

Por su parte, la normativa nacional<sup>31</sup>, aplica y complementa la política de refugiados comunitaria en España.

Se concede el derecho de asilo a los que ostenten la condición de refugiados, es decir, a toda persona que, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentra fuera del país de su nacionalidad y no puede o, a causa de dichos temores, no quiere acogerse a la protección de tal país, o al apátrida que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, por los mismos motivos no puede o, a causa de dichos temores, no quiere regresar a él.

*El derecho a la protección subsidiaria* es el dispensado a las personas de otros países y a los apátridas que, sin reunir los requisitos para obtener el asilo o ser reconocidas como refugiadas, pero respecto de las cuales se den motivos fundados para creer que si regresasen a su país de origen en el caso de los nacionales o, al de su anterior residencia habitual en el caso de los apátridas, se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de los daños graves previstos, y que no pueden o, a causa de dicho riesgo, no quieren, acogerse a la protección del país de que se trate.

El *amparo concedido con la protección internacional* (término que engloba tanto el derecho de asilo como la protección subsidiaria) consiste en la no devolución ni expulsión de las personas a quienes se les haya reconocido, así como en la adopción de las medidas contempladas en la normativa española, la de la Unión Europea y en los Convenios internacionales ratificados por España mientras subsistan las circunstancias en virtud de las cuales se les concede el derecho de asilo o de protección subsidiaria.

Quedan *excluidas de la condición de refugiado* las personas a quienes las autoridades del país donde hayan fijado su residencia les hayan reconocido los derechos y obligaciones inherentes o equivalentes a sus nacionales o quienes se encuentren

---

<sup>31</sup>Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (*BOE núm. 263, de 31 de octubre*).

comprendidos en el ámbito de aplicación del artículo 1.D o en algunos de los supuestos previstos en los artículos 1.F y 33.2 de la referida Convención de Ginebra:

El mencionado artículo 1.F señala que las disposiciones de la Convención no serán aplicables a persona alguna respecto de la cual existan motivos fundados para considerar:

- Que ha cometido un delito contra la paz, un delito de guerra o un delito contra la humanidad, de los definidos en los instrumentos internacionales elaborados para adoptar disposiciones respecto de tales delitos.
- Que ha cometido un grave delito común, fuera del país del refugio, antes de ser admitida en él como refugiada.
- Que se ha hecho culpable de actos contrarios a las finalidades y a los principios de la Naciones Unidas.

Estos motivos también se aplicarán a las personas que participen o inciten a la comisión de estos delitos.

Por su parte, el artículo 33.2 establece que no podrá invocar los beneficios de la presente disposición (prohibición de expulsión y de devolución) el refugiado que sea considerado, por razones fundadas, como un peligro para la seguridad del país donde se encuentra o que, habiendo sido objeto de una condena definitiva por delito particularmente grave, constituya una amenaza para la comunidad de tal país.

Además de lo expuesto, también quedarán *excluidas de la condición de beneficiarias de la protección subsidiaria*, aquellas personas que constituyan un peligro para la seguridad interior o exterior de España o para el orden público.

El artículo 25.3 de la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social* establece que los requisitos de entrada en territorio español no son de aplicación a los extranjeros que soliciten acogerse al derecho de asilo en el momento de su entrada en España.

### 2.3.2. Condiciones para el reconocimiento de la protección internacional

Para el reconocimiento del *derecho de asilo*:

Los actos en que se basen los fundados temores a ser objeto de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, deberán:

- a. Ser suficientemente graves por su naturaleza o carácter reiterado como para constituir una violación grave de los derechos fundamentales amparados en el apartado segundo del artículo 15 del *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales*.
- b. Ser una acumulación lo suficientemente grave de varias medidas, incluidas las violaciones de derechos humanos, como para afectar a una persona de manera similar a la mencionada en la letra "a".

Los actos de persecución podrán revestir, entre otras, las siguientes formas:

- a. Actos de violencia física o psíquica, incluidos los actos de violencia sexual.
- b. Medidas legislativas, administrativas, policiales o judiciales que sean discriminatorias en sí mismas o que se apliquen de manera discriminatoria.

- c. Procesamientos o penas que sean desproporcionados/as o discriminatorios/as.
- d. Denegación de tutela judicial de la que se deriven penas desproporcionadas o discriminatorias.
- e. Procesamientos o penas por la negativa a prestar servicio militar en un conflicto en el que el cumplimiento de dicho servicio conllevaría delitos o actos comprendidos en las cláusulas de exclusión establecidas en el apartado segundo del artículo 8 de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- f. Actos de naturaleza sexual que afecten a adultos o a niños.

Para valorar los motivos de persecución se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

1. El concepto de raza (color, origen o pertenencia a un determinado grupo étnico).
2. El concepto de religión (creencias teístas, no teístas y ateas, la participación o la abstención en cultos -individualmente o en comunidad-, actos o expresiones que comporten una opinión de carácter religioso, o formas de conducta personal o comunitaria basadas en cualquier creencia religiosa u ordenadas por ésta).
3. El concepto de nacionalidad (pertenencia a un grupo determinado por su identidad cultural, étnica o lingüística, sus orígenes geográficos o políticos comunes o su relación con la población de otro Estado).
4. El concepto de opiniones políticas (profesión de opiniones, ideas o creencias sobre un asunto relacionado con los agentes potenciales de persecución y con sus políticas o métodos, independientemente de que el solicitante haya o no obrado de acuerdo con tales opiniones, ideas o creencias).

Se considerará que un grupo constituye un grupo social determinado, si, en particular:

- a. Las personas integrantes de dicho grupo comparten una característica innata o unos antecedentes comunes que no pueden cambiarse, o bien comparten una característica o creencia que resulta tan fundamental para su identidad o conciencia que no se les puede exigir que renuncien a ella.
- b. Dicho grupo posee una identidad diferenciada en el país de que se trate por ser percibido como diferente por la sociedad que lo rodea o por el agente o agentes perseguidores.

Para la concesión del *derecho a la protección subsidiaria* constituyen daños graves:

- La condena a pena de muerte o el riesgo de su ejecución material.
- La tortura y los tratos inhumanos o degradantes en el país de origen del solicitante.
- Las amenazas graves contra la vida o la integridad de los civiles motivadas por una violencia indiscriminada en situaciones de conflicto internacional o interno.

### 2.3.3. Impacto social internacional a causa de las personas refugiadas.

Todos los años intentan llegar a Europa millares de personas migrantes y refugiadas. A algunas las mueve la necesidad de escapar de la extrema pobreza, otras buscan refugio contra la violencia y la persecución. Estas corrientes migratorias afectan

actualmente a todos los estados del mundo, a sus desigualdades y sus áreas de influencia<sup>32</sup>.

La creciente demanda de solicitudes de asilo indica, que el refugio junto con las migraciones, son dos de los problemas más importantes del sistema internacional. Esto es debido a la complejidad de las guerras actuales<sup>33</sup>.

La Unión Europea está recibiendo un flujo continuado de emigrantes y refugiados que se han incrementado de forma significativa en 2015 como consecuencia de varios factores<sup>34</sup>:

- La situación de Libia, espacio desgobernado donde el control de fronteras es prácticamente inexistente y las mafias y grupos organizados que negocian con el tráfico de emigrantes y refugiados se han acabado consolidando.
- La reciente política de Turquía, que soporta un enorme peso por el número de refugiados que acoge, que según Naciones Unidas, en enero de 2015, sin contar los emigrantes económicos, los refugiados, demandantes de asilo y personas sin nacionalidad alcanzaban la cifra de 1,633,560.
- Las graves deficiencias en registros y controles de Italia, y sobre todo de Grecia.
- El cambio de Macedonia en junio permitiendo un libre tránsito de tres días por carretera y ferrocarril.
- La posición adoptada por Alemania, aceptando a los refugiados que llegasen a su territorio aunque, no se hubiesen registrado en el estado europeo de entrada en el espacio Schengen.
- La duración de la guerra en Siria, la obligación de alistarse a los reservistas del bando del presidente Assad y las facilidades ofrecidas para viajar en orden para liberarse de posibles opositores.
- Las condiciones de vida en los campos de refugiados en Jordania, Líbano, Turquía e Iraq, que incapacitan a los refugiados para reconstruir sus vidas.
- La posición adoptada por los estados del Golfo Pérsico no admitiendo refugiados, dejando la vía europea como única alternativa.

Los diez países principales de donde proceden las personas refugiadas son:

---

<sup>32</sup>Achcar G. y otros (2003). *El Atlas de Le monde diplomatique*. Edita: Cybermonde. Bilbao.

<sup>33</sup>Martagón C. y Morán, J. (2009). *Investigación sobre los orígenes, circunstancias y expectativas que determinan la condición de refugiado*. DTS N° 46.

<sup>34</sup>Marquina, A. (2015). *El impacto de los flujos de refugiados en la Unión Europea. Los posibles dividendos demográficos y económicos*. Universidad Complutense de Madrid.

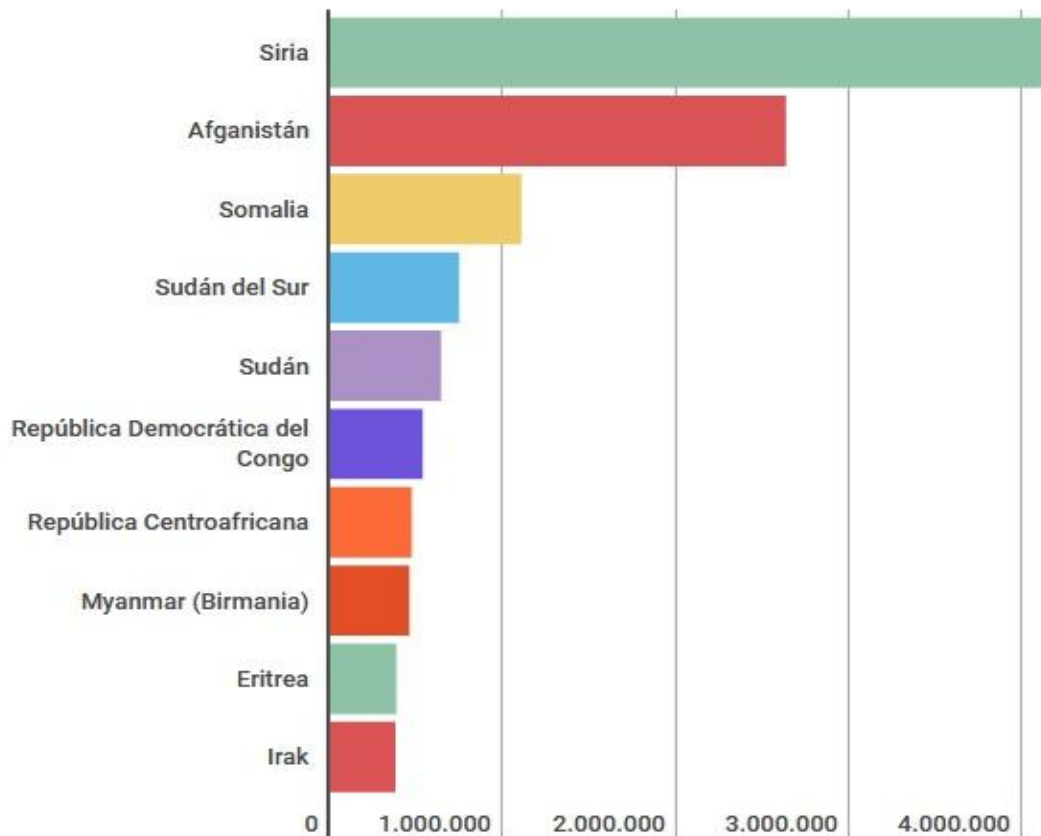


Figura 1. Fuente: ACNUR (2015).

Como observamos en la gráfica, Siria es el País con más número de refugiados, un total de 4,5 millones. País donde han fallecido 250 mil personas, más de 13 millones necesitan asistencia humanitaria urgente y cerca de cinco millones se encuentran refugiados en Turquía, Líbano, Jordania, Irak o Egipto<sup>35</sup>.

En Europa a pesar del clamor y la movilización social, todos los acuerdos de los líderes europeos para reubicar y reasentar a 180.000 personas refugiadas quedaron en papel mojado por la falta de solidaridad y la priorización de la externalización de fronteras. Pues en 2016, sólo habían reubicado a 1.716 personas: 674 desde Italia y 1.044 desde Grecia.

En el año 2015, los 28 países de la UE atendieron a 1.321.600 solicitantes de asilo, pero con un reparto muy desigual: solo Alemania se ocupó de 476.510, mientras que, por ejemplo, España batió su escuálido récord anual con casi 15.000, apenas el 1% del total. A finales de mayo de 2016, solo habían podido reubicar a 1.716 de las 180.000 personas que comprometieron el verano pasado, de ellas apenas 105 en España.

<sup>35</sup> Amnistía Internacional España: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/paises/pais/show/siria/>

<b>SOLICITANTE DE ASILO EN LA UNIÓN EUROPEA</b>		
Países	2015	2014
Unión Europea	1.321.600	625.000
Alemania	476.510	202.645
Hungría	177.135	42.775
Suecia	162.450	81.180
Austria	88.160	28.035
Italia	84.085	64.625
Francia	75.750	64.310
España	14.780	5.947

Figura 2. Fuente: Eurostat.

Hace 30 años que se habló de los costes o problemas que las personas refugiadas suponen para quienes les acogen:

- Imponen costes adicionales sobre los ya ajustados presupuestos públicos y de la seguridad social.
- Frenan el crecimiento económico, distorsionan los mercados.
- Provocan degradación ambiental y añaden presión política sobre países ya inestables y afectados por conflictos.

Pero por otro lado se destacó que las personas refugiadas también pueden reportar beneficios económicos y potencial de desarrollo como pueden ser:

- Nuevas destrezas.
- Aumento del consumo de alimentos y mercancías como materiales de construcción, estimulando el crecimiento de la economía de acogida.
- La comunidad de acogida puede beneficiarse de programas de asistencia como los servicios de bienestar social y las infraestructuras aportadas por las agencias en respuesta a las necesidades de los refugiados<sup>36</sup>.

La primera gran aportación que hacen los inmigrantes y refugiados, seguramente sin darse cuenta, es demostrar con su sola presencia la realidad del mundo. Ellos son la demostración viva de muchos hombres y mujeres que experimentan la asfixia y la importancia en sus países de origen<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Conferencia Internacional sobre Asistencia a los Refugiados en África (ICARA). (1981).

<sup>37</sup> Aparicio P. y otros (2009). *La Mediación intercultural. Modelos I experiencias*. Universidad Islas Baleares.

Quisiera destacar que las personas refugiadas suelen presentar unas características comunes<sup>38</sup>:

- Desorientación total: desconocimiento o deformación de la realidad del nuevo país al que llegan. En ocasiones, no saben en qué país van a «aterrizar», ni los obstáculos que se van a interponer durante la huida de su país. Por otro lado, no saben dónde ni a quién recurrir en el país de acogida.
- Miedo: temor a ser devuelto a su país; a que sus autoridades consulares en el país de acogida, lleguen a saber de su presencia en España o de su petición de asilo. Miedo a las represalias que podría tomar el gobierno de su país contra los familiares que quedaron en el país de origen, tras conocerse su salida del país. Miedo a la policía o cualquier persona uniformada. Miedo a lo desconocido.
- Desconfianza: no se fían de algunos de sus propios compatriotas que podrían «ser espías» y delatar su presencia. Desconfían de la veracidad de determinada información que se les proporciona o asistencia que se les pueda prestar (particularmente cuando se especifica que es gratuita).
- Carencia de recursos económicos: dependen mucho del país de origen del solicitante, de su nivel socio-económico, y de las circunstancias de la salida (muchos han vendido todas sus propiedades y pertenencias para «comprar» su salida del país y la de su familia: pasaportes, visa-dos de salida y entrada, autorizaciones militares; aunque no todos consiguen llegar a un país «seguro»).
- Situación documental irregular o a punto de convertirse en ilegal su estancia en otros países. Un importante número de refugiados llega a los países de asilo sin visados de entrada, con pasaportes y/o documentación de identidad falsa. Su salida ha tenido que ser repentina y de forma clandestina.
- Síntomas de ansiedad, alteraciones nerviosas. Provocadas por todas las circunstancias anteriormente mencionadas, las vividas en sus países, la ruptura, el desarraigo y el choque cultural.

El proceso de integración y adaptación de una persona refugiada va condicionado por variables endógenas y exógenas al refugiado, entre otras destacamos<sup>38</sup>:

- Edad, sexo, idioma, cultura -religión-, estatus sociocultural, experiencias traumáticas vividas antes, durante y después de la salida de su país de origen, situación familiar.
- Estatuto jurídico que posee (documentación).
- Tiempo de permanencia en el país de acogida, estancia previa en otros países, duración, etc.

#### *2.3.4. Impacto social en España. Especial estudio en la ciudad de Málaga.*

En 2015, casi 15.000 personas formalizaron su solicitud de protección internacional, la cota anual más alta registrada en España. El elevado aumento de la llegada de personas refugiadas originarias de Siria y Ucrania justifica la notable variación respecto a 2014, cuando apenas hubo 5.947. Como ya hemos dicho anteriormente, apenas representó un año más, el 1% de lo que los 28 países de la Unión Europea atendieron. Además, el Gobierno solo concedió el estatuto de refugiado a 220 personas y la protección subsidiaria a 800, mientras que denegó cualquier tipo de protección al 68,5%

---

<sup>38</sup>Vega, M. (1996). *Fases de la intervención social con refugiados*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 4. ISSN 1133-0473, pp. 155-181

de las personas cuyo expediente resolvió. Nuestro país ocupó el puesto 13º entre los 28 países de la UE<sup>39</sup>.

En nuestro país, la mayor parte de las personas refugiadas sirias que han llegado por vía aérea lo han hecho con pasaportes falsos de diferentes nacionalidades y procedente en su mayoría de la ruta de Brasil. Esta ruta es extremadamente cara, por lo que es accesible para unos pocos. Desde el primer trimestre de 2015 esta vía ha descendido considerablemente<sup>40</sup>.

Un año más, recibimos a un porcentaje ínfimo de las personas que buscaron protección internacional en Europa. Más de la mitad procedían de Siria (5.724) y Ucrania (3.420). La llegada de personas refugiadas sirias por el puesto fronterizo de Beni Enzar convirtió por primera vez a Melilla en la provincia donde se presentaron más peticiones (6.368, el 42,8% del total).

A fecha de 30 de mayo de 2016 habían llegado a España 87 personas más, como primera parte del grupo de 586 personas refugiadas que el Gobierno anunció que acogería antes de que acabara el año a través de la reubicación y el reasentamiento. Eran de nacionalidad siria, iraquí, eritrea y centroafricana y procedían tanto de Grecia como de Italia. Fueron alojados en diferentes provincias. En definitiva, España ha recibido a solo 105 personas de las 9.323 a las que se comprometió acoger a través de la reubicación en los acuerdos de junio y septiembre de 2015 y aún no había reasentado a ninguna de las 1.449 que aceptó<sup>40</sup>.

En España, las personas refugiadas y solicitantes de asilo se encuentran con múltiples barreras que impiden que esa integración se lleve a cabo con éxito. Uno de los principales obstáculos es el acceso legal al mercado de trabajo. España es uno de los países europeos en el que el proceso de solicitud de asilo es más intrincado. La tramitación de solicitudes es ineficiente y genera retrasos en el proceso de decisión. Un proceso que debería durar seis meses puede llegar al año y medio, comportando la extensión del período de la tarjeta roja. Esta acreditación temporal, se otorga a los solicitantes de asilo para que puedan empezar a buscar trabajo una vez se cumplen seis meses de la admisión a trámite de su solicitud. Esta extensión tiene efectos negativos sobre la demanda y la oferta de empleo. Por un lado, los empresarios se ven más legitimados para ofrecer contratos temporales hasta que no haya una resolución en firme, y por otro, los solicitantes de asilo pierden poder de negociación, así como la opción de acreditar o mejorar sus estudios mediante becas, por ejemplo<sup>41</sup>.

### 3. LA EDUCACIÓN, DERECHO QUE POSEEMOS TODAS LAS PERSONAS

En el año 2000, el Foro Mundial de Educación realizado en Dakar reafirma el derecho a la educación, convirtiéndose en asunto prioritario del desarrollo internacional. La educación se considera un instrumento indispensable para alcanzar y proteger otros

---

<sup>39</sup>CEAR (2016). *Informe 2016: Las personas refugiadas en España y Europa*.

<sup>40</sup>CEAR (2016). *Lesbos, "Zona Cero" del derecho de asilo*. Madrid.

<sup>41</sup>Agendapublica.es (2016). *¿Tiene España un plan para la integración laboral de los refugiados y solicitantes de asilo?*

derechos: salud, seguridad, libertad, bienestar socioeconómico y la participación en la vida sociopolítica, reduciendo la desigualdad de oportunidades<sup>42</sup>.

Sólo el 50% de los niños refugiados tiene acceso a la educación primaria, en comparación con un promedio global de más del 90%. Y a medida que estos niños crecen, la brecha se convierte en un abismo: sólo el 22% de los adolescentes refugiados acuden a la escuela secundaria en comparación con un promedio global del 84 %. En cuanto a la educación de nivel superior, sólo un 1% de los refugiados va a la universidad, frente al 34 % del promedio global<sup>43</sup>.

### **3.1. Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG. Análisis de la situación.**

Todo lo anteriormente redactado ha conducido a manifestar por diferentes instituciones y organismos de Málaga, una preocupación por las situaciones de desigualdad, desarraigo cultural y discriminación social con que los colectivos refugiados se enfrentan en las sociedades de acogida.

La Universidad de Málaga junto con dieciséis ONG de la ciudad, el día 9 de noviembre de 2015 puso en marcha un Plan de Apoyo a las Personas Refugiadas, cuyos objetivos son la asistencia directa, la formación en temas de inmigración y refugio, sensibilizar, investigar y la cooperación internacional. En este Plan colabora toda la comunidad universitaria y estará destinado a las personas refugiadas con vinculación universitaria, ya sean estudiantes, profesores o trabajadores de universidades sirias u otros países en conflicto.

La Universidad junto a otras instituciones ( dieciséis ONG que están más en contacto con esta situación), estudiarán las posibles actuaciones a corto, medio y largo plazo que se podrían desarrollar, entre las que se incluye el alojamiento en la Residencia Universitaria Alberto Jiménez Fraud, la creación de la figura del estudiante-guía específicamente para ellos, que se encargará de tramitar documentos y de acompañar a al estudiante UMA solicitante de protección internacional allá donde lo necesite, la formación lingüística en español, asesoramiento legal, psicológico y sanitario y facilitar el acceso a las universidades, en colaboración con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y con la Junta de Andalucía.

Por otro lado, se ha creado una Mesa Mixta de Trabajo con entidad de las 18 ONG y los miembros de la Comunidad universitaria para trabajar conjuntamente y atender la reciente situación de las personas refugiadas, para la firma de convenios colaborativos con objeto dar respuesta desde la Universidad de Málaga a estas demandas. Las Asociaciones participantes en esta mesa son ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones), CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), Cruz Roja, Asociación Al-Quds, Amnistía Internacional, Arternativa, CODENAF (Cooperación y Desarrollo con el Norte de África), Movimiento contra la intolerancia y PRODIVERSA (Progreso y Diversidad)<sup>44</sup>.

---

<sup>42</sup>UNESCO, (2000). *Foro Consultorio Internacional sobre Educación Para Todos*. Paris.

<sup>43</sup> ACNUR, (2016). *Missing Out: Refugee Education in Crisis*.

<sup>44</sup> Universidad de Málaga. <http://www.uma.es/oficina-voluntariado/cms/menu/apoyo-al-refugiado/>.

## 4. OBJETIVOS

Pregunta de investigación:

¿Sería necesaria la figura del mediador intercultural para el seguimiento e integración de los alumnos y alumnas refugiados/as en la Universidad de Málaga?

Objetivo general:

- Evaluar si el Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 18 ONG cumple sus objetivos y si es necesario para el alcance de éstos la figura de un mediador intercultural.

Objetivo específico:

1. Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes refugiados.
2. Averiguar cómo se gestiona y quién gestiona las acciones de mediación en dicho Plan.
3. Saber si es necesario la figura del mediador en la Universidad de Málaga.

## 5. MÉTODOS Y MATERIALES

### 5.1. Método

Las personas refugiadas, tienen en común que huyen de su país por correr peligro sus vidas, y en los países de acogida tienen el nivel más alto de protección. Más allá de estas características, las personas refugiadas son completamente diferentes unos de otros, con vivencias y aspiraciones distintas.

Nosotros hemos querido conocer los objetivos del Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG y saber si esos objetivos se cumplen según los ojos de los estudiantes refugiados. Por ello, queremos conocer a nivel personal que protocolo de actuación realiza la Universidad de Málaga para ingresar al alumno/a al Plan. Mientras que por otro lado, queremos conocer el nivel de satisfacción del refugiado/a que accede al Plan, y sus propuestas de mejora, para poder ver los posibles vacíos de esta actuación y así poder ir mejorarlo. También hemos querido saber, si todos los entrevistados y entrevistadas creen necesaria la figura de un mediador intercultural en dicho Plan.

Por tanto, la metodología que hemos utilizado en la investigación ha sido la cualitativa, por creer que es la más idónea frente a la cuantitativa, para tener un conocimiento más apropiado y efectivo, y así averiguar con mayor claridad, las virtudes y los vacíos del Plan.

De manera que vamos a realizar una investigación que produce datos descriptivos, utiliza las propias palabras habladas o escritas de las personas (su propia interpretación), se realiza en escenarios naturales y vistos desde una perspectiva holística<sup>45</sup>.

Esta metodología permitirá interactuar directamente con los sujetos. Gracias a este acercamiento, la aproximación a la realidad de los fenómenos, a través de las percepciones, conocimientos o vivencias de los participantes, será más visible, lo que llevará a interpretar mejor el objeto de estudio, así como y desvelar los significados de esta interpretación, ya que la realidad es dinámica y, por lo tanto, está en continua construcción.

Las características de una metodología cualitativa, son cinco: en primer lugar, su objetivo es la captación y reconstrucción de significado; una segunda característica se relaciona con el lenguaje que se emplea en este tipo de investigación, el cual es conceptual y metafórico; en tercer lugar, la forma con la que se obtiene la información, no es estructurado sino flexible y desestructurado; un cuarto rasgo, corresponde con proceso al que recurre dicha metodología, es más inductivo que deductivo, y por último, su orientación no es particularista y generalizadora sino holística y concretizadora<sup>46</sup>.

De manera que nuestra investigación cualitativa sobre el desarrollo y finalidad del Plan de Apoyo a Personas Refugiadas, nos va a permitir de las informaciones y vivencias recogidas, comprender desde una perspectiva holística la realidad de los participantes en el Plan, a través de los datos que se obtengan. Se trata de darle lógica a una realidad, sin partir de ninguna hipótesis o teoría. Y es que, en esta investigación, interaccionamos de forma directa con sujetos que tienen alguna o toda relación con el estudio. De forma que hay que adaptarse con facilidad a los obstáculos que se nos presenten, impidiéndonos tener un guion del que no nos podamos salir.

Por tanto, se ha elegido la metodología cualitativa con el fin de tener una visión detallada.

Una vez explicado en que se basa la metodología cualitativa, vamos aclarar que el siguiente paso es centrarnos en un método cualitativo con el uso del análisis discursivo el cual se introdujo desde una perspectiva psicosocial por la relevancia del lenguaje en las relaciones sociales. Exactamente, se empleará el método cualitativo del análisis del discurso de Potter y Wetherell<sup>47</sup>.

El análisis del discurso se podría definir como el lenguaje ordena nuestras percepciones y hace que las cosas sucedan, mostrando cómo el lenguaje puede ser usado para construir y crear la interacción social y diversos mundos sociales. Los cimientos del discurso son las versiones sobre el mundo, la función del discurso implica la construcción de versiones, en la que son los propios hablantes los que van a decir la realidad que están viviendo<sup>47</sup>.

Dentro del método del análisis del discurso, también está el repertorio interpretativo, herramienta analítica, que recoge las regularidades o patrones que se establecen en el discurso, que están vinculadas y son resistentes. No son individuales, sino que se establecen a partir de las prácticas discursivas de lo que dicen (según su contexto).

El análisis del discurso pone en énfasis la lectura cuidadosa y la interpretación de los textos, con él, se puede reflejar realidades subyacentes sociales, además de construir y

---

<sup>45</sup>Taylor, S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.

<sup>46</sup> Ruiz, J. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao.

<sup>47</sup> Potter J. y Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology*. London.

legitimar sucesos y hechos. Los textos son analizados para encontrar indicios de estructuras de significados, más o menos estables, que organizan la subjetividad y las definiciones de lo social desde sus distintos contextos de enunciación<sup>47</sup>. Por lo tanto, se pretende realizar una descripción detallada de los puntos fuertes y débiles del Plan, conocer las diferentes necesidades y prioridades de cada uno de los refugiados/as, y si existe la necesidad de un mediador intercultural.

## 5.2. Técnica

En este estudio la técnica que se va a emplear sobre la muestra seleccionada es la entrevista en profundidad.

Una entrevista, es fundamentalmente una conversación en la que y durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas<sup>48</sup>. Entendemos como entrevista en profundidad los encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras<sup>49</sup>.

En esta investigación, se llevarán a cabo entrevistas individuales, con cada uno de los participantes. Estas entrevistas se realizarán mediante un guión semi-estructurado. La entrevista semi-estructurada es similar a una conversación informal porque surge de forma espontánea, pero al mismo tiempo es diferente puesto que existen un número de preguntas preestablecidas por el entrevistador con anterioridad<sup>50</sup>. (Ver anexo 1).

## 5.3. Participantes

Para realizar la presente investigación he contado con la participación de cinco de los seis estudiantes UMA solicitantes y/o beneficiario de protección internacional. He realizado cinco entrevistas quedando un participante del Plan fuera, pues según los profesionales de la Universidad pidió por favor no colaborar en nada que tuviera que ver con su condición de refugiado.

De los cinco estudiantes refugiados, dos son mujeres y tres hombres. A continuación haré una breve descripción de todos ellos:

El primer participante en el Plan, procede de Siria, tiene 27 años, y se encuentra con su familia en Málaga. Trabaja algunos días a la semana en un establecimiento de Kebab en el centro.

Dos de los participantes son familia, Padre e hija, de 43 y 19 años. Ambos proceden de un país asiático, el cual no quiso decirme por motivos de seguridad. Han llegado a España acompañados de toda su familia. Al ser una familia de cinco miembros, tienen una situación complicada ya que no trabajan y no reciben ningún tipo de ayuda económica.

---

<sup>48</sup> Ruiz, J. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao.

<sup>49</sup> Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.

<sup>50</sup> Vayes, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Técnicas de conversación, narración (I): la entrevista en profundidad*. Madrid, Ed: Síntesis.

Otra de las participantes procede de Ucrania, tiene 22 años, y en España no tiene ningún familiar. Aquí ha encontrado trabajo de niñera algunos días a la semana.

El último paciente entrevistado, procede de Ucrania también, tiene 24 años y vino a España solo. No trabaja. Huyó de su país porque obligan a los jóvenes a reclutarse en el ejército y participar en la guerra.

Por otro lado, he podido entrevistar personalmente a cuatro profesionales que trabajan en la mesa del Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG, por parecerme su labor importante y necesaria para la realización de esta investigación.

Diferenciar dos organismos, uno que sería la mesa del Plan de Apoyo, que es presidida por el Vicerrector de estudiantes y en la que se reporta toda la información de cómo va avanzando el Plan y se reúnen un par de veces al año (no está reglado). Por otro lado, hay una segunda mesa de trabajo, en la que se incorpora cualquiera de las ONG que participan en el Plan. Se reúnen cada 30 o 40 días.

A continuación explicare la función de cada unos de ellos:

Primero entrevisté, al coordinador de personas refugiadas de Cruz Roja. De entre todas las asociaciones escojo entrevistar a dicho experto, por ser la única asociación que a día de hoy, ha derivado refugiados a la Universidad a los cuales se le ha admitido en el Plan. Su labor es ver cuáles son las necesidades que puede tener desde un punto de vista académico los usuarios, para después trasladar esas necesidades a la Universidad para ver si puede cubrirlas.

Su protocolo de actuación es analizar si el usuario dispone de la documentación necesaria para iniciar los trámites, o en cualquier caso, facilitarle la posibilidad de que consiga dicha documentación. Una vez que ven que la persona no sólo manifiesta interés sino que puede disponer de la documentación mínima exigida por la Ley, lo derivan a los trabajadores sociales de la UMA.

Seguidamente entrevisté, al trabajador social de la Universidad de Málaga, es el primer profesional de la Universidad que contacta con el estudiante refugiado. El realiza una primera entrevista y una valoración, para conocer cuáles son las principales necesidades del refugiado, orientarle de las diferentes formas de acceso que podría tener a la Universidad dependiendo de la titulación que hayan obtenido o que puedan aportar.

El protocolo de actuación que sigue el trabajador social, es atender al refugiado que llega a la oficina a informarse del Plan, o bien el que viene derivado por las ONG a través de un documento base (Anexo2), elaborado en la propia Universidad con la colaboración de las asociaciones, en donde éstas cuentan quién es la persona solicitante de protección internacional, nivel de español, etc. Al final del documento, el profesional de la ONG realiza una pequeña valoración donde expresa si entiende que en ese momento el solicitante puede entrar en la Universidad, o si por el contrario, necesitaría todavía unos meses más para obtener un mejor nivel de español, lo suficientemente alto como para que no tenga un fracaso escolar.

También participa la directora de acceso, por ser ella la que estudia el caso y las vías de acceso a la Universidad.

Su protocolo de actuación es el siguiente. A ella le deriva el trabajador social el documento base de la asociación y además un informe personal donde le resume las preferencias académicas de los estudiantes, su documentación disponible. Ella entonces de los procedimientos recogidos en el Real Decreto para admitir a un estudiante, pues

los admite por uno de ellos, siempre de forma legal, ya que no hay una vía de acceso específica para los estudiantes refugiados.

Por último, entrevisté al Jefe de Becas, por ser importante ver el tipo de ayuda que reciben los alumnos/as que ingresan en el Plan.

El protocolo de actuación que sigue, es conocer si el participante del Plan tiene reconocida la condición de asilado o refugiado por el Estado Español. A partir de ahí, la Universidad acoge a los refugiados en la residencia Alberto Jiménez Fraud, donde dispone de cinco plazas destinadas a esta función. Además de acogerlos tendrán manutención gratuita. Por otro lado, estos alumnos y alumnas también pueden acogerse a las becas del sistema que está actualmente establecido, pues los estudiantes solicitantes y/o beneficiario de protección internacional, al tener dicha condición, tienen los mismos derechos que una persona española sin distinción y puede optar a cualquier beca o ayuda.

A continuación, presentamos de forma más clara y resumida lo anteriormente dicho:

<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ROL</b>	<b>PAÍS</b>	<b>SEXO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
1	Estudiante UMA	Solicitante o beneficiario de protección internacional	Siria	Hombre	27 años, tiene familia en España. Trabaja en un establecimiento de Kebabs unos días a la semana.
2	Estudiante UMA	Solicitante o beneficiario de protección internacional	País asiático	Mujer	19 años. Acompañada de su familia. No trabaja.
3	Estudiante UMA	Solicitante o beneficiario de protección internacional	País asiático	Hombre	43 años. Acompañado de su familia. No trabaja.
4	Estudiante UMA	Solicitante o beneficiario de protección internacional	Ucrania	Mujer	22 años. Está sola. Trabaja de niñera días sueltos.
5	Estudiante UMA	Solicitante o beneficiario de protección internacional	Ucrania	Hombre	24 años. Está solo. No trabaja.
6	Profesional	Trabajador Cruz Roja	España	Hombre	Conoce las necesidades académicas de los refugiados y los deriva a la Universidad de Málaga.

7	Profesional	Trabajador social UMA	España	Hombre	Entrevista y realiza una valoración de el refugiado. Estudia el caso y si el resultado es positivo deriva a Acceso.
8	Profesional	Directora de Acceso	España	Mujer	Según documentos del refugiado busca posibles vías de acceso.
9	Profesional	Jefe de becas	España	Hombre	Estudia que el refugiado tenga tal condición para poder acceder a las becas establecidas

#### 5.4. Análisis

En una primera fase hemos realizado una búsqueda de las diferentes investigaciones llevadas a cabo sobre nuestra temática de estudio. Una vez indagado, hemos pasado a seleccionar y preparar los diversos estudios y teorías que vamos a plasmar en nuestra investigación, en función de su relevancia, de su proximidad a la actualidad o bien porque el autor sea experto en nuestro objeto de estudio. Para dicha investigación, me he fundamentado en libros y artículos científicos. Algunas de estas referencias bibliográficas son:

- Marquina, A. (2015). *El impacto de los flujos de refugiados en la Unión Europea. Los posibles dividendos demográficos y económicos*. Universidad Complutense de Madrid.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Ediciones Granica, Barcelona.
- Bhabha, H. (1994). *The Location of Culture*. New York: Routledge. London.

A continuación hemos leído artículos relacionados con nuestra investigación y libros. A través de las lecturas se han recabado ideas, algunas similares, complementarias y otras contradictorias según cada autor.

En la segunda fase, hemos utilizado como técnica de estudio la entrevista en profundidad con guión de entrevista semi-estructuado. Se han desarrollado dos tipos de entrevista, uno para los integrantes del Plan de Ayuda a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG y otra para profesionales que llevan a cabo dicho Plan. (Ver anexo 1).

En la tercera fase, hemos encontrado a través del discurso de nuestros participantes diversas estrategias discursivas, y a partir de aquí hemos extraído tres repertorios interpretativos, tal como hemos mencionado anteriormente, son herramientas analíticas, que recogen las singularidades de los discursos.

Por último, la cuarta fase, donde hemos comprobado si existen coincidencias o contradicciones entre los estudios utilizados en el marco teórico y los repertorios interpretativos extraídos de las entrevistas. Con ello, se han realizado las conclusiones.

## 5.5. Resultados.

El objetivo de esta investigación es evaluar si la asistencia directa del Plan de Apoyo a Personas Refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG cumple su finalidad y si es necesaria para ello la figura de un mediador intercultural.

Se ha empleado una metodología cualitativa, donde hemos utilizado la entrevista en profundidad a nuestra muestra de estudio, realizada tanto a integrantes del Plan de personas refugiadas de la Universidad de Málaga y de 16 ONG, como a los profesionales que lo llevan a cabo. Una vez realizadas dichas entrevistas, han sido analizadas a través del discurso de Análisis de Potter y Wetherell, donde hemos extraído repertorios interpretativos para localizar los conceptos y argumentaciones que repiten y utilizan los hablantes a la hora de construir sus discursos basados en la realidad.

Se ha conseguido la participación de cinco estudiantes UMA solicitantes de protección internacional pertenecientes al Plan, y por otro lado, la participación de cuatro expertos que colaboran en dicho Plan.

Repertorio interpretativo 1. “Sobrevivir con la esperanza de algún día poder vivir.”

SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

En este repertorio interpretativo los cinco estudiantes entrevistados coinciden en que huyen de su país por motivos de guerra y problemas políticos. Tras su llegada a España sus principales necesidades son las básicas para poder vivir, además de intérprete, asistencia jurídica y apoyo psicológico. Con el tiempo, todos ellos buscan estudiar, y las necesidades son otras como el pago de las matrículas, traducción y adaptación de los documentos, materiales didácticos, etc.

Extracto (1): *“Comer, vivir, y con el tiempo estudiar. Llegué a Málaga con 90 dólares, no tenía nada. Algún alquiler, y sin el idioma, porque nunca estudié antes español.”*

Extracto (2): *“desde la alimentación, techo, alquiler, ropas para niño, comer, todo las cosas higiénicas, empezando por el jabón. Cualquier cosa que necesitamos... gafas, mis hijos necesitan gafas, ella y yo necesitamos gafas, medicamentos, el médico me ha mandado, ya más de un mes me ha dicho el medicamento que necesito pero yo no puedo comprarlo aún porque no tengo ninguna ayuda y entonces todas las cosas que necesita una persona para vivir, todo lo que necesitamos, empezando desde transporte hasta toda cosa para existir”*

Extracto (3): *“En este caso (estudios) es el pago de matrículas, la traducción y adaptación de los documentos que solicite la universidad para entrar, la residencia universitaria, comedor, materiales didácticos (libros, cuadernos, diccionarios).”*

PROFESIONALES:

Los profesionales, entendían que además de las necesidades básicas, los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional que pertenecen al programa tienen otros tipos de necesidades, como son la dificultad de adaptación, por el desconocimiento del idioma, y la necesidad del alojamiento, pues vienen de unos planes que llevan las asociaciones, donde les dan alojamiento durante dos años, después de ese tiempo deben salir y no tienen dónde ir.

Por ello, en la Universidad los profesionales tenían miedo que se acogieran a este Plan con la única motivación del alojamiento y sin ninguna ilusión por estudiar. Sin

embargo, todos los estudiantes pertenecientes al Plan están ilusionados y su principal motivación es estudiar.

Extracto (4): *“Yo creo que la principal que tiene es la adaptación, son personas que para ellos hay una mayor dificultad porque no conocen el idioma perfectamente, tienen una cultura diferente y entonces, tienen un proceso de adaptación que se une a su proceso educativo que además viene parado o cortado durante x años, con lo que para ellos es un reto más difícil que para cualquiera de nosotros, con lo cual, necesitan de un mayor acompañamiento, de un mayor iniciativa por parte de los demás que les rodea para que se integren con mayor facilidad.”*

Extracto (5): *“creo que es un buen trabajo que están haciendo desde las ONG que la principal motivación es el estudiar, no nos hemos encontrado ningún caso de que la motivación principal no sea el estudiar...Entonces la problemática con la que vienen es con el tema de alojamiento, luego también el tema de la manutención y sí que es verdad que hay otro tipo de ayudas que si que tenemos un poco mas cubiertas con las ONG como son, la vestimenta, o la compra de material educativo tema más de libros, eso está cubierto por las ONG, y quizás nosotros lo que nos toca cubrir es el alojamiento, la manutención o comida, y quizás en algunos casos el transporte.”*

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Uno de los participantes en el Plan se entera por internet. Dos de ellos lo conocen por un folleto de una asociación, pero no recuerdan el nombre. Una de las participantes se entera del Plan gracias a un monitor de Cruz Roja. Uno de ellos, se entera de casualidad, pues le hablaron de otro Plan que lleva a cabo la Universidad de Málaga, Alojamiento con Mayores, una vez que fue a informarse, le hablaron del Plan de Apoyo para Personas Refugiadas.

Extracto (6): *“Yo lo encontré en internet. Yo sabía ya todas mis metas y sabía que nunca las cumpliré solo. Por eso he puesto en marcha a buscar todas las ayudas posibles para los refugiados.”*

Extracto (7): *“...trabajaba todos los días, ni si quiera tenía tiempo para estudiar... Cuando termina el primer trimestre sólo apruebo una asignatura, así que decido encontrar una solución...por Facebook me hablan de un programa donde te dejan vivir con mayores gratis a cambio de ayudarles con cosas sencillas...fui al Aulario Rosa de Gálvez, allí me dijeron que había otro programa donde puedes vivir de forma gratuita... He dejado donde estaba viviendo, para vivir en la residencia... y de esta manera ya no necesito trabajar todos los días, le he dicho a mi jefe que no me importa el dinero solo quiero trabajar tres días, el me dijo si claro yo quiero ayudarte para que te gradúes.”*

#### PROFESIONALES:

Por parte de los profesionales de la Universidad, entienden que o bien viene el estudiante porque sabe de la existencia del programa y quiere matricularse, pero la gran mayoría de ellos los derivan las ONG que le ha designado el Ministerio de Interior para atender la crisis de las personas solicitantes de protección internacional, que son CEAR, ACCEM y Cruz Roja. Cualquiera de ellos puede derivar a la universidad a través de un documento base, donde aportan información de quienes son, que hacen, su nivel de español, y también una pequeña valoración del profesional de la ONG diciendo si entiende que en ese momento el solicitante puede entrar a la universidad o necesitaría todavía unos cuantos meses más para obtener un nivel de español suficiente para evitar el fracaso escolar.

Extracto (8): *“nosotros lo que hacemos es ver cuáles son las necesidades que pueden tener desde el punto de vista académico los usuarios y nosotros lo que hacemos es trasladar cuáles son las necesidades de estos usuarios, para ver si la UMA puede cubrirlas...”*

Extracto (9): *“En el documento lo que si les pedimos es que nivel de español tienen, porque eso sí que es una barrera fundamental. A las ONG nosotros les pedimos, sobre todo el nivel de idioma y que las ONG hagan una valoración subjetiva, que veo yo nada más, que valoren si creen que esa persona está capacitada para continuar los estudios universitarios o no, no sólo por la barrera idiomática sino por las ganas, la situación personal que tienen...”*

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Todos los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional y los profesionales coinciden en los pasos a seguir. Es necesario que tengan la documentación exigente por la administración para poder seguir estudiando. Es decir, los estudiantes además de tener interés e ilusión por estudiar deben tener consigo una documentación mínima traducida que exige la Ley.

Extracto (10): *“...traducir oficialmente algo es carísimo, una traducción oficial, entonces nosotros con los centros, porque los centros se han portado genial, se portan genial, hemos dicho vamos a presentar una traducción no oficial pero oficiosa, pero correcta y si el alumno entra, la garantía nuestra es que se presenta la oficial... y ellos firman una declaración jurada diciendo que los datos que están suministrando se ajustan a la realidad.”*

El tiempo que se tarde en acceder depende de dos factores. Por un lado, según la disponibilidad de los documentos que tenga los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional. Si tienen la documentación disponible, únicamente tienen que traducirlos, tardando alrededor de dos meses. Por el contrario, si no disponen de dichos documentos tardan nueve meses aproximadamente, porque tienen que pedirles a familiares o amigos que se los envíen. Por otro lado, de la fecha en el que el alumno/a manifieste que quiere matricularse.

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Extracto (11): *“...entonces yo he pedido a mi compañera para que ella vaya a recoger ese papel de mi Universidad, porque ahora es bastante complicado, porque con la guerra la Universidad esta a veces cerrada...”*

#### PROFESIONALES:

Extracto (12): *“Es complicado, depende de la documentación que tenga y del momento en el que de que llegue esa persona a comunicarnos su necesidades educativas, si nos la comunicas ahora (marzo), probablemente hasta septiembre de este año no pueda iniciar, pero bueno como cualquier otro alumno que quisiera iniciar los estudios universitarios, tendría que esperarse al siguiente curso.”*

Repertorio interpretativo 2. “Que la burocracia no les corte el paso”.

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

En este repertorio interpretativo los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional perciben varios vacíos en el Plan y en la Universidad. Todos ven necesario una ayuda económica rápida, pues la Beca de Emergencia (la única a la que pueden acceder, pues en el tiempo en el que entran ya no está disponible la del Ministerio) tarda

mucho. También los temas burocráticos en algunos de ellos fue un proceso difícil. Por otro lado, la barrera del idioma, piensan que la Universidad debería proporcionar clases de español.

Extracto (13): *“Yo quiero que la Ayuda de Emergencia se mejore, pero como su nombre dice es ayuda de emergencia... nosotros la solicitamos en diciembre, ya ha pasado diciembre, enero, febrero, y todavía no sabemos cuándo...”*

Extracto (14): *“El idioma en general, tus compañeros por ejemplo si tu no llevas la iniciativa ellos no te hablan, tienes que ser muy atrevido, tiene que tener un nivel muy fluido para tener amigos. Por ejemplo, como no soy de Erasmus me tratan como un español, ¿Cómo como un español? Yo tengo menos nivel que un Erasmus, el de Erasmus ya han estudiado español en su Universidad, yo he venido aquí y he aprendido aquí, así que muchos me tratan igual...”*

#### PROFESIONALES:

Uno de los profesionales coincide en que los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional deberían recibir un curso de español, para tener conocimientos suficientes del idioma, por ser algo fundamental a la hora de estudiar. Entienden como impedimentos los que generan la administración y la burocracia, en temas como las tasas administrativas. Además según uno de los profesionales falta que se integren diferentes actores de la comunidad universitaria, para que al final este Plan sea transversal y cale el mensaje final, el de sensibilizar sobre la problemática. Perciben también fallos por ser un camino nuevo que recorrer, ya que tienen entendido que es la única Universidad española que está apostando por este tipo de Plan. Por último, uno de los profesionales entiende que exista fallo de comunicación o coordinación por ser la universidad una institución grande.

Extracto (15): *“problemas burocráticos, problemas de cosas que no nos planteábamos, como por ejemplo el tema de las tasas administrativas o de expedición de títulos, que luego nos enteramos de que no podemos becar a nadie o no hay una beca que pueda cubrir eso por temas legales... que intentamos solucionar de la mejor manera posible, pero si es verdad que siempre nos vamos a encontrar diferentes problemas porque estamos abriendo un poco de camino en este tipo de actuación.”*

Extracto (16): *“nosotros lo que hemos encontrado es que a veces se ha llegado a acuerdos y los acuerdos después han tardado más en materializarse, pero eso forma parte del día a día de la aplicación de un Plan..., ... muchas veces una estructura está haciendo algo que la otra estructura no sabe que se está desarrollando, entonces se producen malentendidos, se produce pues personas que no tienen toda la información, la información es una de las clave yo creo a la hora de que funcionen las cosas...”*

Por otro lado, los trabajadores del Plan nos cuentan que en estos dos años han avanzado mucho. En la Beca de Emergencia se añadió una cláusula para que recogiese el caso de estos estudiantes. También nos cuentan que se han añadido actividades de sensibilización, con el fallo de no saber difundirlas bien y que le llegue a la comunidad universitaria.

Extracto (17): *“las principales novedades han sido las actividades de sensibilización que se ha ido poniendo en marcha, que quizás es verdad que la divulgación no ha sido... sería una de los principales problemas que hemos tenido a la hora de*

*comunicarnos, no hemos sabido comunicar para que la población universitaria se entere de lo que se está haciendo.”*

Extracto (18): *“el marco de lo que sería sensibilización o la formación, cada vez son más sesiones, las charlas, los seminarios, que las diferentes ONG que se van incorporando al Plan nos ofrecen aportar ya no solo a la universidad sino a la comunidad malagueña y que la universidad sea un altavoz de... un pulpito donde poder hablar a la comunidad universitaria y a la población malagueña de la problemática del refugiado ya no solo en Siria sino también en Palestina, en Sudamérica, en diferentes lugares no? Y todo eso somos capaces de aprovecharlo y generar un motor de trabajo con las propias ONG y que va a ser muy beneficioso para la universidad.”*

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

La mayoría de los alumnos recogidos en el Plan se sienten integrados en la Universidad, a excepción de uno de los casos que no tiene muchos amigos y no se siente bien integrado. Él nos cuenta, que para ayudarlo en la integración en la universidad le asignan dos voluntarios sensibilizados con la problemática de los solicitantes y/o beneficiarios de protección internacional. Pues bien, uno de ellos nos cuenta que la voluntaria que se le asignaron se cansó de explicarle la materia y que además la notaba desconfiada ya que siempre cuando quedaban iba acompañada de un amigo.

Extracto (19): *“Sí. Tengo amigas. Me siento bien.”*

Extracto (20): *“hasta un límite, no me siento muy integrado la verdad, porque no tengo muchos amigos no me comunico mucho con mis compañeros, pero es también depende de cada persona, hay personas que se integran rápidamente, hay otras que le cuesta un poquito más, por ser tímidos, que no tiene confianza en su nivel de español, a lo mejor con una persona puedo estar mejor que con un grupo, porque te hablan directamente y no te sientes perdido, cuando hablas de muchos temas y te sientes perdido porque no tienes idea, por ejemplo cuando hablan de un programa español, me quedo callado y no me siento cómodo.”*

Extracto (21): *“se aburrió rápido porque se dio cuenta que no tenía ni idea de morfología ni sintaxis para mí era complicado, pues no lo he estudiado allí, en mi vida he estudiado esas cosas y quería enseñármelo y yo estaba totalmente perdido me parecía súper difícil así que ella se aburrió rápido y ya me dejó... además parecía un poco asustada, me dio esa sensación, muchas veces venía con un compañero que no tiene nada que ver con la facultad, para estar con ella mientras me está enseñando, yo me quedo así... porque él no hacía nada, solo acompañarla, yo me sentía súper incomodo, que no te voy a comer sabes...”*

#### PROFESIONALES:

Según los profesionales, una vez que entren en la Universidad, inician un protocolo de acompañamiento por el trabajador social, además a estos estudiantes se les ofrece la posibilidad de ser tutorizados por voluntarios de un programa específico de voluntarios sensibilizados por la problemática de los refugiados, para ayudarles en el proceso de adaptación. Además se realizan charlas, cursos, que desde las ONG se difunden y se prestan a dar, para concienciar a la sociedad malagueña.

Extracto (22): *“a los estudiantes que se han ido incorporando al Plan se le ofrece una especie de guía de alguno de estos estudiantes de la bolsa, para que le ayude a integrarse dentro de la comunidad universitaria malagueña... hacen un*

*acompañamiento a los tramites en secretaria en biblioteca, le ayudan a los primeros pasos en el campus virtual, toda problemática que pudiera tener el estudiante de cómo hacer algo dentro de la universidad que tenga un pequeño apoyo de un estudiante que digamos sea de su propio edificio de su propia titulación y sino del edificio donde se encuentra...”*

Extracto (23): *“en todo el proceso duro y burocrático vamos con ellos, sobre todo los trabajadores sociales van con ellos, una vez dentro, está muy bien que se relacionen entre ellos, a veces ellos mismos no quieren, como un tratamiento así... si nos reclaman ellos saben dónde estamos, y si necesitan algo nosotros hablamos con el centro, pero es que es mucho más agradable hablar con un compañero que te diga cómo estás en el campus virtual, porque te encuentras con lo mismo que se encuentra el de primero ,que llega allí, siempre es mejor, estás más cómodo así.”*

Los profesionales me comentan que a su parecer y por lo que le cuentan los integrantes del Plan, en general se encuentran bien adaptados con los compañeros.

Extracto (24): *“depende un poco de la capacidad de socialización que tiene el propio estudiante, en el caso de uno de ellos, nos dice que su buddy le ayudo al principio y que ahora está un poco mas despegado del buddy, en el caso de otra estudiante, ella sí que ha tenido muy buena relación con el grupito más destacado académicamente de la clase, se ha juntado mucho a ellas y entonces normalmente no depende tanto de su buddy...”*

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Los integrantes al Plan dicen tener un seguimiento vía email por lo general, pudiendo acudir a la Universidad o la Asociación, en caso de necesitarlo. Uno de los estudiantes manifiesta no tener ningún tipo de seguimiento

Extracto (25): *“No, no tengo ningún seguimiento. Si hay algo importante me mandan un correo sino nada... si siento la necesidad de algo, les mando un correo y me contestan rápidamente. En dos días, o uno.”*

Extracto (26): *“Contactamos por correo electrónico o si tengo algunas dudas siempre puedo venir.”*

#### PROFESIONALES:

Los profesionales me cuentan que por un lado la UMA les realiza un seguimiento mediante visitas que realizan los alumnos y alumnas del Plan, o por email. Además hay planes futuros de que las Facultades donde haya estudiantes UMA solicitantes de protección internacional hagan reportes comunicando la situación del alumno/a. Por otro lado el experto de la Asociación me dice que su seguimiento es más social, psicológico, etc.

Extracto (27): *“la idea es que ahora desde el Vicerrectorado, porque ya son alumnos pues reunirnos con los vicedecanos de los centros donde hay alumnos refugiados y explicarles a los vicedecanos que esta es la situación que hay y que vayan pues reportando información pues de ellos.”*

Extracto (28): *“Bueno por nuestra parte siguen un seguimiento social, psicológico, jurídico... pero dependiendo de lo que los técnicos crean que es necesario de cada caso.”*

Repertorio interpretativo 3. “No los abandones a mitad de camino.”

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Los estudiantes del Plan, se dividen entre los que piensan que haría falta más profesionales trabajando con ellos/as, y entre los que creen que son suficientes con los que ya hay. Sin embargo, tres de ellos, ya creen que sería conveniente un mediador intercultural, como persona más cercana y que se preocupe más por ellos. También creen que sería conveniente este profesional para informar a la ciudadanía y evitar que tengan miedo a lo diferente. Los dos estudiantes restantes, entienden que no es necesaria la figura del mediador intercultural porque en la Universidad la persona ya es mayor de edad y tiene capacidad de hacer.

Extracto (29): *“Yo me he encontrado con bastante graves situaciones y problemas. Desde la infancia mis padres me enseñaron a salir de los complejos problemas y situaciones, pero aquí, en otro país, a veces no es suficiente. Falta " la experiencia local". Si decides crear un mediador, que sea la persona que estará a nuestro lado, con el consejo y soplo.”*

Extracto (30): *“Si. Para informar y formar relaciones de confianza entre la gente diferente. Porque la gente tiene miedo de todo que no saben.”*

Extracto (31): *“Yo creo que no porque una persona que entra en la universidad es mayor de edad y tiene la capacidad de obrar y puede contactar directamente con la persona que necesite, por ejemplo con el trabajador social o por ejemplo si necesita a alguien más.”*

#### PROFESIONALES:

Los trabajadores también se dividen entre los que ven necesaria la figura del mediador intercultural y los que no. Los que apoyan la idea, creen que sería necesario pues ayudaría a que los participantes del Plan tuvieran una mejor adaptación, pudiendo además ayudar a los voluntarios de ellos, formándoles o dirigiéndolos. También como solucionador de toda problemática que crea una convivencia. Por otro lado, los trabajadores que dicen no necesitar el Plan dicha figura, explican que es trabajo de las ONG o en caso de conflicto, está la figura del Defensor universitario.

Extracto (32): *“Sí, porque le daría la posibilidad de que estas personas pudieran tener mayor facilidad para adaptarse, ahora mismo cuenta el Plan con un grupo de personas voluntarios pero no sabemos hasta qué punto, qué formación tienen estas personas voluntarias, si tienen los conocimientos necesarios, si se les ha formado adecuadamente para trabajar con estas personas.... probablemente la figura de un mediador facilitaría el que estuviera o hubiera una mayor coordinación en las diferentes necesidades que tuvieran ellos de acompañamiento.”*

Extracto (33): *“yo me encuentro el alumno, pero las ONG trabajan con un montón de refugiados y hacen una labor excepcional ahí, entonces yo creo que esa mediación propiamente cultural que tiene no es específica de la Universidad...”*

#### SOLICITANTES O BENEFICIARIOS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL:

Desde el punto de vista de los estudiantes participantes del programa, sería conveniente un mediador intercultural para acercar la cultura malagueña y evitar malentendidos en la convivencia. También como guía o persona cercana, ya que aquí algunos de ellos se encuentran solos. Uno de los participantes cree conveniente esta figura para concienciar al profesorado de la problemática que han vivido, y que usen el principio de equidad. Por último, una de las participantes lo cree necesario para los estudiantes UMA solicitantes de protección internacional que tengan problemas para integrarse por haber sufrido daños psicológicos.

Extracto (34): *“Saber un poco de idiomas, yo sé español y entiendo perfectamente, pero algunos pueden tener esta dificultad para expresar bien lo que quieren hablar, si creo que es necesario que los alumnos y profes tengan un poco de idea de lo que le ha pasado a la persona por llegar aquí, porque cada refugiado tiene una historia diferente, viene por una razón distinta, no puedes tratarle de forma igual, tiene que saber sus virtudes sus defectos, que le falta, para saber tratarle bien.”*

Extracto (35): *“Creo qué figura me mediador en este caso, para dar explicaciones sobre la vida en España y de mentalidad de los españoles. También me parece que sería buena idea hacer un trabajo más global, explicar a la gente que vive aquí que ha pasado en una u otro país, por que... formar una idea de otras mentalidades, de otros países. Informar la gente sobre que hace una organización como "cruz roja", hacer más actividades culturales para conocer los mundos diferentes”.*

#### PROFESIONALES:

Los trabajadores del Plan creen que sería necesario el mediador intercultural en diferentes situaciones. Algunos piensan que ayudaría mucho esa figura para mediar entre los conflictos o tensiones que exista o pueda existir entre las diferentes asociaciones. Otro profesional piensa que sería necesario pero no para el Plan, sino para la Universidad en general, pues ésta ya cuenta con estudiantes de todas las partes del mundo. También nos comenta que sería conveniente tenerlo para facilitar el proceso a los alumnos y alumnas y como prevención.

Extracto (36): *“...lo mismo hace falta una mediación cultural pero no para los refugiados, sino porque la universidad necesita un mediador cultural, porque recibimos ya estudiantes de muchas culturas muy diversas, entonces es necesario persé, no porque el refugiado venga y lo necesite, sino porque tenemos alumnos que vienen de culturas totalmente diferentes y de religiones totalmente diferentes y entonces por eso puede ser que lo necesitemos como mecanismo de integración, pero como necesitamos tantas cosas todavía.”*

Extracto (37): *“yo creo que ninguna situación específica, no haría falta que surgiera ningún problema ni que hubiera una situación de crisis que lo necesitara, simplemente desde el inicio para la participación, para que el proceso sea lo más fácil posible para ellos y para que no haya ninguna incidencia de problema, para que se prevenga.”*

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos del presente estudio, se han investigado las necesidades de los refugiados acogidos al Plan de la Universidad de Málaga, y si en dicho Plan, es necesaria la figura de un mediador intercultural.

Las necesidades de los solicitantes o beneficiarios de protección internacional que se han detectado son las siguientes:

- Asilo, pues huyen de sus países por motivos de guerra y/o conflictos políticos.
- Necesidad de fluidez en los trámites burocráticos, tanto el que le concede la condición de refugiado, como aceptación de documentos que le permiten estudiar.
- Para una mejor integración, necesitan escuelas de idiomas para seguir aprendiendo y mejorando el español.

- Manifiestan la necesidad de aprender sobre la cultura de España (tradiciones, expresiones, pensamiento, etc.), para mejorar sus relaciones sociales.
- Necesidad de que se agilice la Ayuda de Emergencia de la Universidad de Málaga, pues para ellos/as es imprescindible para poder vivir de forma digna.
- Necesidad de un mediador intercultural que les realice un seguimiento, les de apoyo y les guíe en diversos trámites.
- Necesidad de concienciación en la sociedad universitaria.

Según el análisis de la figura del mediador intercultural, pensamos que es necesaria la presencia de este profesional en el Plan, pues existe falta de integración a nivel cultural. Estos estudiantes llegan a España sin saber nada sobre la cultura, el idioma, tradiciones, etc., siendo importante que un mediador intercultural les guíe y les acerque a la forma de vida que tiene el país y/o la ciudad donde viven. Con ello, se les facilitaría la adaptación, sabrían mantener mejores relaciones con las personas autóctonas, además de hacerle que su convivencia en la residencia o en las casas mejoré al reducirse los malentendidos culturales.

Además, la figura del mediador intercultural es imprescindible para trabajar también con los alumnos y alumnas que forman la bolsa de voluntarios que acompañan a los refugiados, pues esta figura podría coordinar a los voluntarios, detallar los objetivos, y dar indicaciones a la hora de trabajar con los estudiantes acogidos al Plan. También sería conveniente este profesional para la promoción de la comprensión y el respeto a las diferentes culturas, para que exista mayor cohesión en la sociedad universitaria.

En el Plan se debería realizar varios tipos de mediación intercultural, ya que se relacionan individuo, grupo e institución. Los tipos que podrían darse serían: individuo/individuo (en este tipo de relaciones sólo interactúan dos personas), individuo/grupo (la relación del refugiado con el contexto del barrio o los vecinos), individuo/institución (Los refugiados, tienen sus códigos culturales con respecto a las instituciones, al igual que la instituciones tienen unos códigos culturales enfocados a los ciudadanos autóctonos).

De acuerdo a los datos obtenidos, se ha llegado a la conclusión de que la puesta en práctica del Plan se está realizando correctamente y en gran medida está satisfaciendo las necesidades de los acogidos. Sin embargo, todo Plan nuevo y pionero en un ámbito requiere tiempo, fallar y acertar, trabajar duro y colaboración. Consideramos que este Plan tiene profesionales, organizaciones e instituciones, y las personas necesarias para triunfar y llevar a buen puerto su cometido, que no es otro que la total integración de los estudiantes refugiados, además del éxito académico.

Además que sea la Universidad de Málaga la única que ahora mismo ha aceptado a refugiados en España, dice mucho de los profesionales que trabajan en ella, pues quiere decir que están interesados en la sensibilización de los profesionales que salen formados de la Universidad, los cuales en un futuro tendrán que interactuar con inmigrantes y refugiados en situaciones de vulnerabilidad.

Aún queda mucho por hacer, acciones que a nuestro parecer son importantes, por ellos, hemos redactado unas propuestas de mejora para introducirlas en el Plan y así seguir avanzando.

Habría que hacer hincapié en que los estudiantes comiencen el curso en septiembre, pues la mayoría de los integrantes al Plan lo comienzan en noviembre o diciembre, perdiendo demasiadas horas lectivas, vitales para obtener éxito académico. El comenzar tarde el curso, trae consigo otra consecuencia, el no tener acceso a la Beca del

Ministerio, por haberse pasado el plazo. Para evitar que los alumnos refugiados no tengan acceso a la beca del Ministerio, sería conveniente que una persona los guiara en el trámite de las diferentes becas, y los ayudara a solicitarla aún sin estar matriculado, para así evitar el problema futuro.

Este tema, es vital para ellos, y más cuando la beca a la que sí tienen opción “Ayuda de Emergencia” tarda tanto en concederse. Esto trae como consecuencia que el estudiante tenga que trabajar para poder vivir y no pueda dedicarle a los estudios el tiempo que desea, llevando al alumno/a refugiado al fracaso académico.

A pesar de la formación del idioma que se le han dado las diferentes ONG, la Universidad debería a través de sus medios (Centro de Idiomas), seguir enseñando español a los participantes del Plan, para que avancen con el idioma y sigan perfeccionándolo, pues esto les ayudaría en la integración diaria, además cuando acabasen la carrera tendrían un nivel excepcional de español y un título oficial, que les facilitaría la búsqueda y obtención de empleo.

Por último, las actividades que realiza el propio Plan deberían difundirse mejor, para que la propia comunidad universitaria este enterada bien de las acciones que realizan. Pues se organizan muchas actividades pero cuentan con muy poco apoyo del alumnado, y nos cuesta creer que el alumnado universitario no quiera participar, o no quiera formar parte de este tipo de actividades, más bien será que no las conoce o no se las comunicamos bien, siéndoles difícil participar.

Los resultados hay que tomarlos con cautela porque los participantes son pocos, pero son los que en ese momento participan en el programa y habrá que seguir profundizando en este tema y dar a conocer la figura del mediador intercultural para trabajar en este ámbito.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Achcar, G. y otros (2003). *El Atlas de Le monde diplomatique*. Edita: Cybermonde. Bilbao.

ACNUR. (2016). *Missing Out: Refugee Education in Crisis*.

Agendapublica.es (2016). *¿Tiene España un plan para la integración laboral de los refugiados y solicitantes de asilo?*

Aguilera, B. (1994). *El conflicto multicultural*. Dialnet.

Albó, X. (1999). *Iguales aunque diferentes*.

Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos, una perspectiva psicológica*. Universidad País Vasco. Bilbao.

Amnistía Internacional España: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/paises/pais/show/siria/>

Aparicio P. y otros (2009). *La Mediación intercultural. Modelos I experiencias*. Universidad Islas Baleares.

Artículo 1, Sección A, párrafo 2) de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 28 de Julio de 1951. La convención entra en vigor con carácter general el 22 de abril de 1954, para España el 14 de agosto de 1978 (B.O.E. núm. 252, de 21 de octubre de 1978; corrección de errores en BOE núm. 272, de 14 de noviembre).

Bernabé M. (2012) *Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente*. Revista Educativa Hekademos, 11, Año V, Junio 2012 Revista Educativa Hekademos, [67-76].ISSN:1989-3558.

Bhabha, H. (1994). *The Location of Culture*. New York: Routledge. London.

Calduch, R. (1992). *Apuntes sobre migraciones internacionales*. Madrid.

CEAR (2016). *Informe 2016: Las personas refugiadas en España y Europa*.

CEAR (2016). *Lesbos, “Zona Cero” del derecho de asilo*. Madrid.

Cohen, M. (2009). *Por un enfoque intercultural en la intervención social*. Revista de Intervenciones Socioeducativa, 54, p.11-38.

Conferencia Internacional sobre Asistencia a los Refugiados en África (ICARA). (1981).

Curle, A. (1978). *Conflictividad y pacificación*. Herde, Barcelona.

Delgado, A. (2011). *La mediación social e intercultural es espacios públicos*. Actas del, Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía (pp. 1055-1064). Granada.

Derruan, M. (1974). *Tratado de Geografía Humana*. Barcelona.

Diccionario Real Academia Española. <http://www.rae.es/>

Figura 1: ACNUR (2015). Disponible en: <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/refugiados-en-el-mundo-un-repaso-en-cifras-las-ultimas-decadas>

Figura 2: Eurostat. Disponible en: [https://europa.eu/european-union/documents-publications/statistics\\_es](https://europa.eu/european-union/documents-publications/statistics_es)

- Fundación Secretario Gitano (2007). *La mediación intercultural*. Madrid.
- García, A. (2004). *La construcción sociocultural del racismo. Análisis y perspectivas*. Madrid: Dykinson.
- Geertz, C. (1990). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- Granado, A. (1997). *Educación, ¿integración o exclusión de la diversidad cultural?* Dialnet.
- Taylor, S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.
- Laca F. (2008). *Comunicación en Conflictos Interculturales*. Acta Universitaria, vol18, núm.1, enero-abril,p.5-14. Universidad de Guanajuato, México.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria (BOE núm. 263, de 31 de octubre).
- Llevot, N. (2003). *Conflictos culturales y mediación: el ejemplo de Cataluña*. Revista de educación num. 334, pp.415-430.
- Llevot, N. (2004). *La figura del mediador intercultural en las instituciones escolares catalanas: perfil real e ideal según los propios actores*. Universidad de Lleida.
- López, R. y otros (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse*. Universidad de Valencia.
- López, D. (1991). *El derecho de asilo*. Editorial Trotta.
- Martagón, C., Morán J. (2009). *Investigación sobre los orígenes, circunstancias y expectativas que determinan la condición de refugiado*. DTS N° 46.
- Marquina, A. (2015). *El impacto de los flujos de refugiados en la Unión Europea. Los posibles dividendos demográficos y económicos*. Universidad Complutense de Madrid.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Ediciones Granica, Barcelona.
- Organización Internacional para las Migraciones (2006). *Glosario sobre migración*. Derecho internacional sobre migración. N°7.
- Potter J. y Wetherell M. (1987). *Discourse and Social Psychology*. London.
- Quintano, A. Nueva Enciclopedia Jurídica, III, Barcelona, 1951, pág. 50.
- Ruiz, Aída. (2002). *Migración oaxaqueña, una aproximación a la realidad*. Oaxaca: Coordinación Estatal de Atención al Migrante Oaxaqueño, p.13.
- Ruiz, J. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao.
- Sánchez, S. (2007). *Interculturalidad y cultura de paz. Implicaciones educativas*. Universidad de Granada. Campus de Melilla.
- Touraine, A. (1997). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. Madrid, PPC Editorial.
- UNESCO. (2000). Foro Consultorio Internacional sobre Educación Para Todos. Paris.
- Universidad de Málaga. <http://www.uma.es/oficina-voluntariado/cms/menu/apoyo-al-refugiado/>

Velázquez, T. (2001). *La sociedad multicultural y la construcción de “la imagen del otro”*. Barcelona.

Vayes, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Técnicas de conversación, narración (I): la entrevista en profundidad*. Madrid, Ed: Síntesis.

Vega, M. (1996). *Fases de la intervención social con refugiados*. Cuadernos de Trabajo Social. N. 4. ISSN 1133-0473, pp. 155-181

Walsh, C. (2009). *Interculturalidad crítica y educación intercultural*. Universidad de Chile.

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1.

#### **Entrevista a los alumnos/as refugiados/as**

1. ¿Cuántos años tiene?
2. ¿De qué país procede?
3. ¿Por qué saliste de tu país?
4. ¿Cuáles son sus principales necesidades?
5. ¿Con qué titulación o nivel de estudios llego a Málaga?
6. ¿Cómo se entera del Plan y quién le informa?
7. ¿Qué pasos tiene que seguir en el programa?
8. ¿Cuánto tiempo tarda y por qué?
9. ¿Se siente integrado en la Universidad de Málaga?
10. ¿Qué dificultades o vacíos ha percibido en el Plan?
11. Con respecto a la Universidad, ¿Qué dificultades ha encontrado?
12. ¿Qué propuestas de mejora propondría para el futuro?
13. ¿Qué tipo de seguimiento ha tenido durante el curso?
14. ¿Cómo es la comunicación ONG, Universidad, y usted?
15. ¿Cree que hay suficientes profesionales en este tema?
16. ¿Cree que es necesaria la figura del mediador intercultural? ¿Por y para qué?
17. ¿Qué situaciones o problemas cree que necesitaría la actuación de un mediador intercultural?

#### **Entrevista a los profesionales**

1. ¿Cuál es su función en el programa?
2. ¿Qué protocolo de actuación sigue?
3. En estos años, ¿cómo ha avanzado el programa? ¿Qué novedades ha ido adaptando?
4. ¿Cuánto tiempo tarda el estudiante en ingresar al Plan?
5. ¿Cuáles son sus necesidades?
6. ¿Qué demandan los estudiantes refugiados?
7. ¿Qué impedimentos ha tenido a lo largo del programa?
8. ¿Qué falta según su parecer en el programa?
9. ¿Qué profesionales y Organismos intervienen en el proceso?
10. ¿Qué manera de comunicación tiene con los demás participantes en el programa?
11. ¿Qué seguimiento siguen los alumnos/as refugiados/as?
12. ¿De qué forma lo integráis en la universidad?
13. ¿Cree que sería conveniente la figura de un mediador en el Plan? ¿Por qué? ¿Para qué?
14. ¿Qué situaciones o problemas crees que necesitaría la actuación de un mediador intercultural?