

## El conflicto intercultural desde un contexto comunitario<sup>1</sup>

Ruth Nina-Estrella<sup>2</sup>

*Universidad de Puerto Rico*

### Resumen

El estudio propone analizar los conflictos que los y las inmigrantes dominicanos/as enfrentan en la cotidianidad. Se realizaron cuatro grupos focales: dos grupos de jóvenes y dos grupos de adultos/as. La información brindada en los grupos focales fueron estudiadas mediante el análisis de contenido, estableciéndose como categorías de análisis: percepción de la comunidad dominicana, discriminación hacia la comunidad dominicana, conflicto intercultural, soluciones al conflicto intercultural y diferencias intergeneracionales. En términos generales se reconoció que la discriminación existe y se manifiesta a través de la policía, el gobierno y los medios de comunicación. En la cotidianidad ocurren situaciones de discriminación y, según los grupos focales, la solución al conflicto es la educación. Se propone futuros estudios, específicamente, el proceso de adaptación del emigrante.

**Palabras clave:** *Inmigración, conflicto intercultural, comunidad dominicana*

### Abstract

The present study had the object of analyzing the conflicts that Dominican immigrants face in their daily lives. Four focus groups were designed and carried out, two groups consisting of youths and the other two of adults. Data provided by the focus groups was analyzed with content analysis, establishing four analytical categories: perception of the Dominican community, discrimination towards the community, intergenerational differences, intercultural conflict and its solutions. The presence of discrimination was supported by the findings, generally manifested by the police, government, and media. There are diverse instances of discrimination, although mostly subtle in nature. The main solution to the conflict, provided by the focus groups, was education. Further research is proposed, particularly analyzing coping strategies of immigrants.

**Key words:** *Immigration, intercultural conflict, Dominican community*

---

<sup>1</sup> Nota: Este artículo fue sometido a evaluación en enero de 2012 y aceptado para publicación en abril de 2012.

<sup>2</sup> Toda comunicación de este trabajo debe hacerse a la autora a: ruth.ninal@upr.edu

Las ciudades son una expresión de la multiculturalidad, que nos invita a reflexionar sobre los modos de estar y de participar de la ciudadanía. La ciudadanía se articula a través del binomio exclusión/inclusión, constituyéndose en una noción excluyente que evidencia los privilegios, derechos y límites de unos frente a otros (Sánchez & De Haro, 2004). Los inmigrantes transitan en la sociedad receptora, estableciéndose una brecha entre aquellos que habitan la ciudad y los que recién llegan a ella. De manera que, surgen nuevas formas de conflictos que se reflejan en las diversas formas de tratar al inmigrante. La inmigración emerge desde sus propias realidades y contradicciones, reflejando situaciones que modifican los mundos públicos y privados de su cotidianidad (Jacobo & Armenta, 2010). En muchas ocasiones, el emigrar conlleva una fuerte carga emocional, al tener que enfrentarse y adecuarse a nuevos eventos como: un nuevo idioma, un nuevo sistema de valores y creencias, la ausencia de trabajo, nuevas condiciones de vida y la reconstrucción de nuevas redes sociales (Martínez, 2006). En toda comunidad se observan diversidad de conflictos, pero los problemas entre los/as inmigrantes y la sociedad receptora se presentan ante la intolerancia en la convivencia social. Por lo que, en las últimas décadas, es notable el incremento de los conflictos interculturales como consecuencia del prejuicio, estereotipo y discriminación hacia los/as inmigrantes y el fenómeno de la inmigración (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010).

En el Caribe, el flujo migratorio entre el corredor República Dominicana-Puerto Rico es uno de los más importantes en la región. En Puerto Rico, el grupo de inmigrantes más numeroso y de mayor crecimiento corresponde a las personas dominicanas. Según el Censo (2010) residen en el país un total de 68, 036 dominicanos/as, esto es 1.8% de la población total. Sin embargo, es un número mayor, pero al no poder contabilizarse los residentes ilegales, no se tiene claro la cantidad de residentes dominicanos/as en el país (Duany, 2001). En Puerto Rico predomina la migración dominicana femenina (Hernández-Angueira, 2010). En la sociedad puertorriqueña se ha generado una actitud discriminatoria hacia las personas dominicanas, según hace constar la revisión de literatura (Benítez, 1997; Burgos & Torres, 2000; Candelario & López, 1995; De Maessener, 2002; Duany, 1990, 2010; Duany, Hernández, & Rey, 1995; Grasmuck & Pessar, 1991; Hernández & Rivera-Batiz, 1997; Hernández-Angueira, 1990, 2010; Martínez, 1998). Asimismo, recientemente el informe sobre la policía de Puerto Rico realizado por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos (2011), identifica a los agentes del orden como una de las principales entidades gubernamentales que más discriminan contra las personas dominicanas. Las personas dominicanas frecuentemente se afectan por pobres condiciones de trabajo, sueldos bajos, exceso de horas y no cuentan con beneficios marginales (Duany, 2010). En las últimas tres décadas, se han manifestado en el país diversas modalidades de prácticas antidominicanas. Por ejemplo, chistes étnicos, grafiti, personajes, entre otros (Duany, 2010). A la luz de esta realidad, es necesario explorar los procesos psicosociales de los/as inmigrantes en Puerto Rico, por lo que el presente estudio tuvo el propósito de analizar los conflictos interculturales que enfrentan las personas dominicanas como consecuencia de la discriminación y el prejuicio en su vida cotidiana.

### *El ser emigrante*

Todo acto de emigrar se compone principalmente de cuatro fases: 1) la decisión de abandonar el país de origen; 2) el viaje migratorio, incluyendo el tiempo en los países transitorios; 3) la llegada y la estancia en la sociedad receptora; y 4) el posible retorno o

devolución al país de origen (Nina, 2009). Por lo que, emigrar implica un reajuste en todos los aspectos de la vida. Las personas emigran por diversas razones, entre las que predominan: pobreza, situaciones familiares, situaciones económicas, conflictos bélicos y mejorar la calidad de vida (Chuang & Gielen, 2009). Es necesario considerar todas estas razones para una mejor comprensión del proceso emigratorio desde el ámbito individual como colectivo.

Entre las diversas perspectivas psicológicas que estudian la emigración como fenómeno social, se encuentran primeramente aquellas que priorizan las expectativas y motivaciones de las personas para explicar su conducta migratoria. Se reconoce que las personas elaboran un proyecto migratorio de carácter predominantemente económico y condicionado por la estructura de la oferta y la demanda de mano de obra en los países de destino (Martínez, 2006). Por otra parte, en la literatura psicológica se describen otros modelos más complejos que tratan de explicar la conducta de emigrar basados en la acción conjunta de factores de personalidad y la conducta migratoria (Boneva & Frieze, 2001). Se expone que en el deseo de emigrar inciden factores de personalidad en relación a: orientación al trabajo, motivación de logro y poder, centralidad familiar, entre otras.

Relacionado a factores ambientales se consideran políticas de emigración, redes sociales en el país receptor y situaciones desfavorables en el país de origen (Berry, 2001; Martínez, 2006). Se analiza la falta de destrezas sociales y psicológicas que adolece el inmigrante para lidiar con las problemáticas que debe enfrentar como parte del proceso de emigrar. Así también, el estrés como resultado de diversas situaciones sociales que se expone el emigrante como serían: el racismo, xenofobia, discriminación y exclusión social (Chrysochoou, 2004). Otros aspectos estudiados son: los prejuicios que enfrentan los/as inmigrantes, los estereotipos y las conductas discriminatorias que usualmente están acompañados por actos violentos. En estos trabajos se reconoce que la actitud negativa proviene de la percepción de que la inmigración es una amenaza, y este factor, es una de las principales causas para el conflicto intercultural (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010). También se han analizado los cambios culturales producidos entre los miembros de los diversos grupos culturales en su convivencia social (Boneva & Frieze, 2001). Igualmente se han estudiado las transformaciones que se producen en cuanto a valores, creencias, estilos de vida e identidad cultural en una sociedad receptora que, por ser el grupo dominante obliga a los/as inmigrantes a realizar cambios en su cotidianidad, siendo un elemento que conlleva a conflictos intergrupales (Laca, 2008).

### *El conflicto desde lo intercultural*

Los conflictos son un fenómeno inevitable en toda comunidad. En particular, los conflictos interculturales son el resultado de la convivencia entre personas con códigos culturales diferentes que comparten el mismo espacio geográfico, y que no han aprendido a lidiar con la diversidad. De manera que, entre grupos de diversas culturas, los conflictos existen en función de la diversidad de valores, costumbres, creencias religiosas, diferencias económicas y de desigualdad social. El conflicto intercultural es una situación compleja que se constituye sobre una estructura de relaciones sociales (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010), esto es, conflictos que enfrentan personas (conflicto interpersonal), los grupos (conflicto intergrupales), las organizaciones (conflicto social) y las naciones (conflicto internacional). El conflicto intercultural es definido como la confrontación entre personas o

grupos culturales con objetivos incompatibles (De Diego & Guillén, 2006). El conflicto puede producir en las personas que estén participando del proceso diversas emociones, sentimientos, actitudes y acciones conductuales. De la misma manera, el conflicto puede ser interpretado o valorado en diversas formas por las personas que lo experimentan. Asimismo, se define la experiencia como una frustración emocional en conjunción con la incompatibilidad percibida de valores, normas, orientaciones personales, metas, recursos, entre un mínimo de dos partes pertenecientes a dos comunidades culturales diferentes en una situación interactiva (Oetzel & Ting-Toomey, 2006). La mayoría de las situaciones de conflicto intercultural se basan en malos entendidos o ignorancia cultural entre diferentes grupos culturales. Aunque también, la historia ha demostrado que surgen conflictos interculturales por razones políticas o religiosas.

Todo conflicto tiene una historia, un ciclo de vida y un contexto (Laca, 2008), por lo que se puede decir que es una situación compleja en la que se persiguen metas diferentes. De igual forma son experiencias subjetivas que no necesariamente tienen una base objetiva. El conflicto es percibido como algo negativo por la tensión que genera y la energía que requiere para su solución. Sin embargo, el valor que se le otorgue al conflicto dependerá de la percepción de las partes implicadas y de su desenlace final, reconociendo que el conflicto es un medio para que se pueda producir un cambio. Algunos de los supuestos identificados en el conflicto intercultural son: 1) implica vulnerabilidad emocional; 2) evaluación del otro desde una perspectiva egocéntrica y estereotipada; 3) es un proceso que tiene varias facetas, manejadas de forma diferente; 4) involucra múltiples metas, que dependen de la manera en cómo se define el conflicto; y 5) requiere la competencia de análisis para lidiar con el conflicto (Dovidio & Esses, 2001; Ting-Toomey, & Oetzel, 2006).

A consecuencia de la discriminación se producen conflictos abordados desde diversos modelos teóricos-conceptuales que explican los procesos de adaptación de los/as inmigrantes. Entre los más citados en la literatura se encuentra el modelo de aculturación de John Berry (2001). La aculturación es un constructo psicosocial que representa un proceso adaptativo de los/as inmigrantes y la sociedad que le acoge para lograr relaciones intergrupales satisfactorias. La aculturación establece que los emigrantes se enfrentan a dos opciones en cuanto a la convivencia en la sociedad receptora: 1) decidir si su propia cultura es un valor a mantener en el nuevo contexto y 2) si van a establecer relaciones con los miembros de la sociedad acogida. La combinación de estos elementos da la posibilidad de cuatro estrategias de aculturación: integración, asimilación, separación y marginación. Los problemas de convivencia entre la población receptora e emigrante surgen cuando no hay concordancia entre la estrategias de aculturación practicadas por estos/as, y las deseadas por la población receptora. Los problemas son mayormente en cuanto a temas fundamentales de la vida social tales como prácticas religiosas, educación de los/as hijos/as, relaciones de pareja, sentido vecinal, entre otros. Con el objetivo de explorar la percepción que tienen las personas dominicanas acerca de los conflictos interculturales que enfrentan en su comunidad, se realizó el estudio en dos áreas San Juan, Puerto Rico, en las cuales se concentra esta población.

### **Método**

El estudio que se realizó es exploratorio-descriptivo con metodología cualitativa. Seleccionamos la técnica de grupos focales para una mejor comprensión del conflicto intercultural, la discriminación y la convivencia social. Esta técnica promueve la discusión

para obtener la percepción sobre un tema particular de interés (Krueger, 1994; Morgan, 1998).

### *Descripción de las comunidades*

El estudio se centró en dos ciudades ubicadas en el área metropolitana de San Juan, Puerto Rico: a) Barrio Obrero, Santurce y b) Barrio de Capetillo, Río Piedras. Estas ciudades se caracterizan por tener comercios de ventas al por mayor y al detal, además de que están siendo rehabilitadas por su deterioro social y urbano. La ciudad de Río Piedras se distingue debido a que la habitan personas de diferentes grupos culturales (árabes, cubanos/as, chinos/as, haitianos/as, de las Islas Vírgenes, entre otros) con una historia e identidad propia, en donde, por las últimas décadas, se ha incrementado dramáticamente la población de residentes dominicanos/as (Burgos & Torres, 2000; Duany, 2005, 2010). La ciudad de Santurce, es el sector más poblado en San Juan. Se reconoce que ha perdido más de la mitad de la población desde que alcanzó su máximo histórico en el censo de 1950. Entre sus sub-barrios se encuentra Barrio Obrero, en donde se concentran mayormente personas dominicanas (Duany, 2010).

### *Participantes*

Para participar era necesario: a) identificarse como parte de la comunidad dominicana; b) no estar participando de consejería o terapia psicológica; y c) ni estar en algún proceso de violencia familiar. Participaron 41 hombres y mujeres. Veinticuatro personas adultas y 17 jóvenes. La edad de las personas adultas oscilaba entre 25 a 59 años, con un promedio de 43 años de edad. Doce residentes de la ciudad de Río Piedras y 12 de Santurce. La mayoría indicó haber vivido entre 6 a 10 años en las respectivas comunidades. El 52% reportó haber completado la escuela superior. El 56% trabajaba y el resto, indicó no tener un trabajo formal. La mayoría se identificó como católica (64%), 4% protestante y el resto no se identificó con ninguna religión. La edad de los/as jóvenes fluctuaba entre 16 a 17 años, con un promedio de 16.5 años de edad. La mayoría se identificó como católica (60%) y el resto como protestante. Todos/as vivían con familiares inmediatos. Las familias eran nucleares o con madres jefas de familia y todos/as residentes de la ciudad de Río Piedras. Todos/as cursaban el undécimo grado de la Escuela Superior Ramón Vilamayo de Río Piedras. Tres se identificaron de nacionalidad dominicana y el resto como puertorriqueños/as porque nacieron en Puerto Rico (segunda generación).

### *Instrumentos*

Para realizar los grupos focales diseñé una guía de preguntas la cual incluyó ocho dimensiones: 1) la percepción sobre la comunidad dominicana en Puerto Rico; 2) la imagen de la persona dominicana en los medios de comunicación; 3) la convivencia entre las personas dominicanas y puertorriqueñas; 4) procesos de adaptación del inmigrante; 5) motivos para la discriminación; 6) discriminación hacia las personas dominicanas; 7) los conflictos interculturales que enfrentan y (8) sugerencias para solucionar situaciones conflictivas interculturales. Toda persona participante completó un cuestionario de datos sociodemográficos para poder describirles. También, completaron la hoja de

consentimiento informado aprobada por el Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) de la Universidad de Puerto Rico.

### *Procedimiento*

La investigadora principal estableció contacto con las personas claves de las organizaciones comunitarias reconocidas en la comunidad dominicana para poder invitar a los/as residentes a participar de los grupos focales. Se realizó una reunión para explicarles los objetivos del estudio. Se entrevistaron a las personas interesadas en participar para confirmar que cumplieran con los criterios de inclusión. Aquellas que accedieron a participar, llenaron la hoja de consentimiento informado. En los casos de los/as jóvenes, su persona encargada consintió su participación. Completaron el cuestionario de datos sociodemográficos antes de participar del grupo focal. Se realizaron cuatro grupos focales, dos por cada grupo poblacional. A diferencia de las personas adultas, no se pudo establecer un grupo focal de jóvenes residentes en Santurce. Participaron en los grupos focales de las personas adultas (11 hombres y 13 mujeres). En el de los/as jóvenes participaron (10 hombres y 7 mujeres). Los grupos focales se realizaron en escenarios de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras. Todos los grupos focales fueron audios grabados y tuvieron una duración de dos horas. Los mismos fueron transcritos para facilitar su análisis.

### *Análisis*

Llevamos a cabo un análisis de contenido para poder estudiar las narrativas de las personas participantes. Es mediante el análisis de contenido que se puede estudiar la comunicación conforme a categorías establecidas por la persona que investiga (Krippendorff, 2004). Las unidades o categorías de análisis se determinaron posteriormente a la recopilación de la información brindada por las personas participantes.

## **Resultados**

A continuación, los resultados de los grupos focales. Primero, están las verbalizaciones por categorías de las personas adultas, seguidas las de las personas jóvenes. Entre paréntesis está el género de la persona que expresa la verbalización (M si es mujer, H si es hombre). Las categorías que resultaron de los grupos focales de las personas adultas fueron: 1) percepción de la comunidad dominicana; 2) discrimen hacia la comunidad dominicana; 3) situaciones conflictivas; y (4) soluciones al conflicto intercultural. Las categorías que resultaron de los grupos focales de las personas jóvenes fueron: (1) percepción de la comunidad dominicana; (2) discriminación y conflicto intercultural; (3) diferencias intergeneracionales; y (4) soluciones al conflicto intercultural.

### *Grupo focal de las personas adultas*

#### *Percepción de la comunidad dominicana*

Las personas participantes describen a la comunidad dominicana como trabajadora, luchadora y dedicada a sobrevivir para mejorar su estado económico. Mencionaron

características o atributos que distinguen a las personas dominicanas de otros grupos culturales.

*Nosotros somos serios en el trabajo, nosotros venimos aquí a superarnos, nosotros venimos aquí a trabajar, a mantener a nuestras familias y sí, hay alguno, la oveja negra que hace su cosa mala, los hay, pero no podemos penalizar a los demás. (M)*

Reconocen que los/as dominicanos/as contribuyen a la economía y desarrollo de la sociedad puertorriqueña.

*La comunidad dominicana ha venido a contribuir con un sector de la economía que no se movía antes. Y en esa medida ha sido una gran contribución según han pasado los años. Enfocándome en esa dirección hay mucho por hacer y así como los dominicanos llegaron a trabajar y hacer de Río Piedras lo que es hoy por hoy, pues aquí está el compromiso de lo que debe seguir siendo Río Piedras pues tiene derecho a evolucionar. (H)*

Las personas participantes mencionaron que tienen los mismos derechos que cualquier otro ciudadano.

*Somos personas iguales en todas partes del mundo... el que uno sea dominicano, que el otro sea cubano o haitiano somos personas del mundo. ¡Sí somos ciudadanos de mundo! (M)*

#### *Discrimen hacia la comunidad dominicana*

No obstante, en ambos grupos focales se estableció que existe discriminación hacia la comunidad dominicana manifestada en diversas formas.

*La discriminación con los años se está viendo cada día más como una división entre el puertorriqueño y el dominicano. Pero no son las personas las que se dividen, es el mismo gobierno quien se está encargando de poner esta división con nosotros mismos. (M)*

Las personas participantes al expresar su opinión sobre la comunidad dominicana clarificaron que la imagen de estos/as ha cambiado a través de los tiempos, reconociendo que se les discrimina más en estos momentos, que en el pasado.

*Lo que pasa es que tú no conociste al Río Piedras que yo, conozco... Antes en Río Piedras venían los caballos y las fiestas de navidades eran en la calle; no importa si eras dominicano. La única familia dominicana que yo conocía era la de mi madre. Poco a poco fueron llegando otras familias de dominicanos. Ahí los puertorriqueños empezaron a discriminar. Yo eso lo viví cuando niña sobre todo cuando se jugaba entre niños. No quiero que ellos jueguen porque son dominicanos. (M)*

Otro participante menciona que el fenómeno de la discriminación ha cambiado por que se tiene mayor conciencia sobre sus derechos:

*En aquel tiempo el dominicano no sabía sus derechos. Pero el dominicano de hoy día conoce sus derechos y no nos quedamos callados, cuando tengo que hablar lo hago. (H)*

Otras personas participantes consideraron que en la discriminación hacia ellas influye el menosprecio que existe sobre los/as dominicanos/as.

*Somos una comunidad muy grande que está en Puerto Rico, pero nosotros nos sentimos discriminados, en el trabajo, en el ambiente social muchas veces ehhh... muchas veces nos sentimos marginados. También la comunidad puertorriqueña se siente superior a la comunidad dominicana, y eso no es así. Nosotros venimos aquí a este país, a un estilo de vida mejor que el que tenemos en nuestro país, pero se nos quiere igualar por algo... hay dominicanos que hacen cosas malas, pero se generaliza a la comunidad, los dominicanos son delincuentes, la comunidad dominicana son estos... no es así. (H)*

Se les asocia con los deambulantes en muchas ocasiones. En particular, una de las participantes comenta:

*En Río Piedras, estos muchachitos de 16 y 18 años, los estudiantes, que se encuentran con los dominicanos y se encuentran con los deambulantes, realmente no creo que sepan diferenciar pienso que no es justo. (M)*

En la sociedad puertorriqueña los/as dominicanos/as son discriminados/as en contextos laborales, en las comunidades que residen y en su vida cotidiana.

*Pero si nosotros fuéramos hacer un estudio en Puerto Rico de la comunidad dominicana, nosotros estamos súper maltratados y discriminados aquí en Puerto Rico y en muchos lugares de Estados Unidos. Así como son discriminados los mexicanos y otras nacionalidades en Estados Unidos. Aquí nosotros estamos sufriendo lo que es la discriminación del emigrante en Puerto Rico tanto por el gobierno como por diferentes autoridades como la policía, ahora mismo con la policía municipal. (H)*

*Las personas que te tratan, tú notas la indiferencia, yo trabajo con gente todos los días y si le vas a hablar tienes que estar como arrodillado frente a esa persona porque te van a tratar de una manera que tú te vas a quedar sorprendido y cuando vienes a ver tienen mala educación que esa persona te viene a tratar mal porque se dan cuenta de que tú eres dominicano y te tratan de otra manera. (M)*

También, mencionaron discriminación por género, como es el caso de las empleadas que limpian las casas.



*Una empleada doméstica que está siendo maltratada por la dueña de la casa. Que le ocultan información que no tienen derecho a cierta paga ni a vacaciones. Pero también está la mano amiga que llega a la casa y dice “mija, tú tienes derechos” y esta es una puertorriqueña igual que la patrona de la casa que te dice, no tú no puedes abusar tú tienes derechos y eso yo también lo he visto por otro lado. (H)*

Otros actos discriminatorios señalados en los grupos focales fueron los presenciados con personas indocumentadas de nacionalidad dominicana.

*Una vez vi la migra.... Les dieron golpe a los dominicanos que estaban ahí, le dieron golpes. Lo hubiese filmado y lo ponía en la televisión, incluso le quitaron dinero no le dieron ningún recibo. Y cuando fuimos al cuartel los despacharon a toditos y le dijeron ustedes son indocumentados, nosotros lo que vamos a hacer, es que vamos a dejarlo todo así y los vamos a soltar y para ellos era mejor que los soltaran y se quedaran con todos los golpes. (H)*

Por otra parte, expresaron que les resulta difícil lidiar con la situación cuando son discriminados/as.

*Que si estos dominicanos que se vayan para su maldito país... uno se queda callao porque es parte del trabajo y uno tiene que aguantarse y porque ellos te dicen que el cliente tiene la razón pero esto... hay momentos que yo mismo que me salgo y le tengo que decir par de cosas a la gente, digan lo que digan tú sabes. (H).*

Los responsables de la discriminación son los representantes del Estado como es la policía estatal y municipal, así como los medios de comunicación. Sobre los periódicos y la televisión dicen:

*Ellos creen que porque nosotros vinimos en yola somos brutos, pero nosotros somos inteligentes porque nosotros le pusimos motor a la yola, y ellos se iban en el propio embalse de aquí... y tenemos la primera universidad del nuevo mundo. (M)*

*Cuando un boricua hace cualquier cosa, no dicen nada, pero cuando un dominicano como que lo atacan más le dan más duro que son malos que son estos, pero cuando un boricua hace cualquier cosa ellos se quedan callados. Los boricuas son más criminales que nosotros. (H)*

#### *Situaciones conflictivas*

Consideraron que los conflictos están presentes en la comunidad por falta de integración como grupo cultural que convive en una sociedad con una ideología mayoritaria.

*Nos hace falta integración como comunidad entre nosotros mismos como comunidad emigrante en Puerto Rico. Al juntarse la comunidad dominicana se van ayudar entre sí. (H)*

Reconocieron que la discriminación, el prejuicio y los estereotipos son parte de los conflictos que enfrentan en su vida cotidiana. Por ejemplo, al hacer referencia a la situación de la comunidad de Villas del Sol.

*El problema que tenían en...Toa baja del problema de las tierras que invadieron en Villas del Sol... ahí comenzaron hablando que eran dominicanos indocumentados... que si que los dominicanos vienen a coger tierras ajenas... y que los dominicanos... mire hay dominicanos, hay puertorriqueños, hay gente de todos lados, pero entonces se enfocan nada más que en los dominicanos se le nota esa amargura. (H)*

Mencionaron conflictos vecinales en su diario vivir, como es el problema del volumen de la música. Además, concluyen que existe un abuso de poder hacia estos grupos por desconocimiento de sus derechos.

*Aquí también a veces nos topamos con un vecino que a lo mejor no sea boricua, sea cubano, venezolano, sea de otro país, pero si nosotros ponemos merengue, pues ya le molesta y dicen que esos dominicanos que vinieron aquí a revolcar, que si esto... y a veces uno le soporta cosas que ni se atreve a decir, pero no, mira ellos que hay veces que uno no quiere opinar en cosas malas que ellos hacen. Como uno no está aquí en su tierra pues... que uno se calla. (H)*

#### *Soluciones al conflicto intercultural*

Enfatizaron que tener una representación legal o política en el Gobierno, en el Senado o en la Legislatura puede contribuir a disminuir el conflicto intercultural. Mencionaron estrategias para solucionar el conflicto intercultural.

*Representación legal contra los problemas de discrimen. (H)*

*Pedirle al consulado apoyo en los problemas que estamos teniendo. (M)*

*Representación política (necesitamos representantes dominicanos en la Legislatura. (H)*

*Un problema que tiene la comunidad es que no es unida, no se junta. Al juntarse la comunidad dominicana se va ayudar. (M)*

#### *Grupo focal de jóvenes*

En esta parte están presentadas las verbalizaciones de los/as jóvenes. En el siguiente orden: (1) percepción de la comunidad dominicana; (2) discriminación y conflicto intercultural; (3) diferencias intergeneracionales y (4) soluciones al conflicto intercultural.

#### *Percepción de la comunidad dominicana*

Describen a la comunidad dominicana como personas que tienen que trabajar constantemente porque vivir como emigrante en el país es un proceso difícil.

*Pues en verdad que se esfuerzan en todo; por ejemplo mi mamá trabaja de lunes a sábado de ocho de la mañana a seis y a veces se queda más tiempo y después llega a trabajar en la casa a limpiar. (H)*

Consideran que tienen la ventaja de estar en mejor condición de vida que en su país.

*Bueno, ellos tienen libertad de expresión en Puerto Rico. Ellos llegaron aquí y plantaron bandera en cuanto a Río Piedras y Santurce. (H)*

Su percepción sobre la vida es diferente a la de la persona puertorriqueña.

*Hay muchos puertorriqueños que se quejan porque dicen que los dominicanos tienen mejores carros, mejores casas y tienen un montón de cosas que ellos no tienen. Y es que ellos no se dan cuenta que la mayoría de los puertorriqueños quieren que las cosas le caigan del cielo. Los dominicanos salen, trabajan y tienen más trabajo. Yo conozco una muchacha que tiene tres trabajos.... Los dominicanos se esfuerzan más en conseguir las cosas, ellos saben valorar mejor las cosas que muchos puertorriqueños. (H)*

#### *Discriminación y conflicto intercultural*

El proceso de emigrar se visualiza como uno de índole complejo por las implicaciones que tiene para la persona y su proceso de adaptación al país de acogida.

*Yo pienso que sí es difícil dejar a tu familia para venir para acá, yo pienso que es diferente, con diferentes culturas no te vas a llevar bien de una vez con ellos porque te van a ver como diferente y ellos te van a ver como que mira a este, llegó de otro lugar, siempre ven diferente a las personas cuando llegan de otro lugar con cultura diferente. (M)*

*Uno viene se encuentra con una nueva cultura, una nueva forma de pensar, cosas totalmente diferente a la realidad que tú estás acostumbrado... (H)*

Reconocieron que a la comunidad dominicana le discriminan.

*Pues que para ciertos puertorriqueños los dominicanos son unos don nadie. Para algunos puertorriqueños, si no son de aquí no puede entrar más nadie al país. (M)*

*Es un asunto más insultante, los pintan como brutos, negros o intrusos. La mayoría de ellos son más negros que nosotros. (H)*

Son excluidos/as y marginados/as en escenarios laborales, vecinales y aspectos personales.

*Cuando uno está allá en Santo Domingo uno cree que Estados Unidos..., Puerto Rico también es la gran cosa del mundo que uno viene y ya está en el cielo. Cuando uno está aquí uno es como una basura como otras personas. Y te tratan diferente. Como que te miran así como que tú eres, piensan mal. (H)*

Desde su perspectiva como jóvenes, reconocen el problema de la discriminación como un asunto a nivel interpersonal en donde existe una falta de comprensión o bien una intolerancia sobre la cultura dominicana.

*Quizás somos como hermanos que no te gustaría que te comparen. Porque tú no eres mejor o peor que tu hermano nunca, no es bueno comparar ni mejor ni peor. A ti como puertorriqueño no te gustan las comparaciones. Y ellos quieren que República Dominicana sobresalga también. Se supone que cada quien tenga su respeto. (H)*

Identifican la discriminación en contextos laborales, dándole preferencia a cierto tipo de trabajos requeridos en la sociedad como guardias de seguridad, de construcción y de mantenimiento.

*Yo apuesto que si un boricua y un dominicano van a buscar un trabajo se lo van a dar al boricua. No creo eso es cuestión de conveniencia. Al dominicano le pagan menos del mínimo. Se lo van a dar al boricua porque es boricua. Al dominicano se lo van a hacer más difícil. Los marginan por no tener mentalidad y sólo les dan trabajos de construcción. (M)*

Identifican a los medios como una causa para la discriminación porque la imagen de la persona dominicana que presenta es negativa.

*Casi no se oye en los medios de comunicación, pero cuando se menciona es para cosas malas, por ejemplo que han robado que han hecho esto o lo otro. Cosas malas, que puedan llegar a criminales, pero por esas personas que cometieron lo malo ya juzgan a la comunidad dominicana entera y eso no puede ser así, la mayoría son diferente, ya por uno que haya echado todo a perder no podemos juzgar a los demás. (H)*

El uso de chistes étnicos en su vida cotidiana promueve la discriminación por la imagen que presenta de ellos:

*En los chistes, van a poner a alguien es bien bruto, siempre es un dominicano, no un puertorriqueño, cubano, un chino, si no un dominicano. (M)*

Se manifiesta el discrimen en agentes de la policía al intervenir en situaciones de convivencia en la comunidad que aplican el poder de diferentes maneras.

*Al cruzar la calle yo tengo un vecino dominicano, entonces, el que vive al lado de mi casa es puertorriqueño, pues una vez el dominicano tenía la música bien alta y*

*él le llamo la policía. Vino la policía y tuvo que apagarla. Y rápido que la apagó el de al lado prendió la música y nadie llamó a nadie. (H)*

Relatan actos discriminatorios en el vecindario, en la escuela, en lo laboral y en lo personal:

*Donde vivo ellos ponen la bachata a tojender [a todo volumen] y hay una vecina que se pasa hablando malo por la ventana. (H)*

*Si cuando era pequeña en una tienda le faltaban dos centavos nada más y no se lo quisieron dar, porque era dominicana y yo como era nacida aquí, me lo dieron. (M)*

*La maestra pregunta un ejercicio, que pasa, al contestar mal, se burla dijo que por ser dominicano. (H)*

*Las personas que vienen de otros países hacen los trabajos mucho, demasiado barato, cuando el precio del trabajo... un puertorriqueño que haga el trabajo de jardinería que cueste por ejemplo \$100 un dominicano se lo va a hacer a esa persona en \$30, \$40. (H)*

#### *Soluciones al conflicto intercultural*

Los/as jóvenes presentaron estrategias para solucionar conflictos. Por ejemplo, sugieren que las personas puertorriqueñas deben aceptar a la comunidad dominicana tal como son. Por otra parte, sugieren desarrollar programas educativos, en escuelas, escenario laboral y universidades con personas dominicanas que han emigrado al país y se han superado.

*Lo primero, arreglaría las clases de historia. Porque es desde que tú estás en la escuela es que tú aprendes parte del discrimen. (H)*

*Yo pienso que la educación que nos enseñan es sobre Estados Unidos. Deben enseñar además de Estados Unidos, porque hay otros países. Buscar la forma que nos enseñen otros países. Todo el mundo piensa, viajar a Estados Unidos, no a Santo Domingo ni Panamá, ni pa' Cuba ni Ecuador. (H)*

#### *Brecha generacional*

Los/as jóvenes resaltaron opiniones en las que establecen que la discriminación y la adaptación de sus padres y madres al país, responde a diferencias entre las generaciones sobre su percepción de los conflictos y los procesos de adaptación como dominicanos.

*A una persona mayor se le hace difícil adaptarse, pero a nosotros no, pero las personas mayores tienen más libertades de trabajar, conocen más personas, saben cosas que nosotros no sabemos. Y aquí se les hace difícil, no saben cómo expresarse con los demás, con los puertorriqueños. (M)*

## Discusión

Las personas adultas y las jóvenes reconocieron la discriminación hacia la comunidad dominicana de parte de la sociedad receptora. Principalmente, identifican la discriminación como parte de los conflictos interpersonales, laborales y comunitarios que se producen en su cotidianidad. Esto refleja la complejidad del conflicto intercultural que se constituye sobre diversas estructuras sociales (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010; Duany, 2005; Oetzel & Ting-Toomey, 2006). Estos datos son consistentes con la literatura acerca de la inmigración dominicana en Puerto Rico (Benítez, 1997; Burgos & Torres, 2000; Candelario & López, 1995; De Maessener, 2002; Duany, 1990; Duany, Hernández, & Rey, 1995; Grasmuck & Pessar, 1991; Hernández Angueira, 1990; Hernández & Rivera-Batiz, 1997; Martínez, 1998; Ramos & Santiago, 1997). También los datos son cónsonos con el informe federal sobre la situación de la policía en Puerto Rico (Departamento de Justicia de los Estados Unidos, 2011). Para la mayoría de las personas adultas participantes, el discrimen se produce por razones de raza, género y nacionalidad. En cambio, los/as jóvenes resaltaron el factor de nacionalidad, lo que hace suponer que estos/as no pueden visualizar la discriminación por género o raza, debido a que son muy jóvenes y no están expuestos/as a otras experiencias sociales.

En cuanto a la percepción hacia las personas dominicanas, ambos grupos generacionales establecieron atributos positivos hacia estas. Mayormente reconocen que son trabajadoras y luchadoras. Sin embargo, los/as jóvenes consideraron que la inmigración ha sido un proceso lleno de dificultades en la adaptación al nuevo país que los acoge. Estas percepciones, al parecer, emanan de sus vivencias referentes a las experiencias de sus padres, madres o familiares cercanos/as como inmigrantes (Dovidio, Hewstone, Glick, & Esses, 2010). El hecho de que a las personas dominicanas se le asocien con los/as deambulantes, es una preocupación para las personas adultas. Quizás responda a la situación de exclusión que han tenido que lidiar en la comunidad de Río Piedras (Duany, 2010). Asimismo, se reconoce que son grupos culturales que no están integrados a la sociedad receptora ni entre ellos/as mismos, por lo que enfrentan diversos problemas sociales y legales. Contrario a ciertas expectativas que existen sobre su integración a la sociedad puertorriqueña, estas personas participantes no consideran significativo este factor. Por lo que entienden, viven aislados/as y buscan la redes de apoyo en las comunidades que predominan en su grupo cultural en donde se sienten protegidos/as (Laluzza & Crespo, 2005; Martínez, 2006). Esto puede deberse a que la convivencia se constituye desde un contexto de prejuicios y discriminación, estableciéndose relaciones conflictivas y de diversos niveles de expresión de rechazo (Hernández-Angueira, 2010). El emigrante, al sentirse rechazado/a, trata de sobrevivir asumiendo la postura de estar con su grupo de origen porque es seguro y le produce satisfacción (Mahalingam, 2006).

En cuanto a las manifestaciones discriminantes, ambos grupos poblacionales establecieron que éstas se dan porque son dominicanos/as. Para estos grupos, la nacionalidad es un elemento discriminante en la sociedad puertorriqueña, a la cual se le puede asociar con otros elementos como lo son el género [femenino] (Hernández-Angueira, 2010) y la raza [ser negro] (Duany, 2010) que conlleva a una mayor exclusión social (Laca, 2008). En el caso de los/as jóvenes, estos/as consideraron que parte de esta exclusión responde a cualidades negativas que se le otorga en el escenario escolar. Por otra parte, resulta interesante mencionar que ni las personas adultas ni las jóvenes consideraron la

exclusión social como una respuesta a desigualdades de clase social o por limitaciones económicas como en otros países (Chryssochou, 2004; Nina, 2009).

Los/as participantes expresaron situaciones cotidianas en las cuales se manifiestan prejuicios, estereotipos y discriminación de manera abierta por pertenecer a la comunidad dominicana. Esto plantea que las relaciones culturales entre puertorriqueños/as y dominicanos/as, debe ser analizada a profundidad para poder ser transformada. Su transformación tiene diversos matices, que implica un tiempo cronológico, pero también un tiempo social (Oetzel & Ting-Toomey, 2006).

Por otro lado, en ningún momento las personas participantes visualizan el fenómeno del conflicto intercultural como una consecuencia de la ausencia de una política pública sobre la diversidad cultural (Martínez, 2006; Nina, 2009). Es decir, no contextualizan este problema social desde un referente político. Al estar conviviendo en una sociedad multicultural se espera que el Estado provea políticas y prácticas institucionalizadas en las que se refleje el reconocimiento de la diversidad y su inclusión social (Paz, 2007).

En ningún momento se respeta la identidad cultural de los/as inmigrantes dominicanos/as ni se destaca de manera favorable las relaciones positivas en el diario vivir. Este resultado es consistente con el trabajo de Duany (2001, 2010), reconociendo que en los medios de comunicación la imagen que se proyecta del dominicano/a es a través de la comedia radial y televisiva. Los chistes étnicos son un elemento que les afecta en su convivencia social al generar una imagen negativa de ellos/as, debido a que legitima su maltrato. Identificaron a la policía y a los medios de comunicación como entes manifestantes de discriminación. Aunque la policía es representante del gobierno, las personas adultas y las jóvenes expresaron que constantemente le violan los derechos civiles de las personas dominicanas. No importa si son estatales o municipales, identificaron a la policía como el principal eje de transgresión a sus derechos ciudadanos.

Las personas participantes hablaron muy poco de situaciones personales, puesto que en su gran mayoría se centraron en situaciones de personas conocidas. Y es que, como son temas sensibles, evitan exponer públicamente su vivencia. En muchos casos los actos o situaciones relatados estaban relacionados con personas que no tiene una condición legal en el país o del género femenino. Esto demuestra una postura de denuncia, pero al mismo tiempo de solidaridad con personas en situaciones más frágiles en el país.

Además, los/as jóvenes hicieron referencia a situaciones de su cotidianidad en la escuela o en el vecindario, por ser estos sus entornos sociales más inmediatos. Para ellos/as, su escuela es un lugar en el cual se sienten muy seguros/as en cuanto a la discriminación o tener que lidiar con conflictos interculturales. Al parecer esta es una situación particular de estos/as jóvenes, por la escuela a la que asisten.

Los conflictos en los vecindarios están relacionados con situaciones interpersonales principalmente por falta de una "cultura del buen vecino/a". Esto quiere decir que no se asumen las responsabilidades que se tienen cuando se vive en comunidad, sobre todo, lo relacionado con usos comunes, disposición de la basura y el problema de los ruidos (alto volumen de la música).

La experiencia de sentir la discriminación y los conflictos, provoca incomodidad y coraje. Muchos/as de estos/as se sienten frustrados/as emocionalmente porque no pueden hacer nada para evitar o disminuir el problema, lo cual valida resultados anteriores obtenidos en otros estudios (Ting-Toomey & Oetzel, 2006). Esto se observa mayormente

en las personas adultas, los/as jóvenes asumen una postura más distante, al no identificarse como parte de este grupo cultural.

Resulta significativo que las personas jóvenes expresaran diferencias intergeneracionales en cuanto al proceso de la inmigración en el país. Para éstas, el problema se encuentra en que las personas adultas no tienen las destrezas sociales para lidiar con los procesos de aculturación ni para manejar conflictos interculturales. Sin embargo, no queda claro las estrategias de aculturación que utilizan según el modelo de Berry (2001). Este dato hace suponer que las segundas generaciones de inmigrantes construyen de manera diferente el conflicto intercultural y la discriminación.

Ante el conflicto intercultural, la solución que plantean las personas participantes es educar a la población y desarrollar estrategias de participación ciudadana, elementos que pueden contribuir a la integración de estos/as emigrantes a la comunidad (Laca, 2008). Es importante que se plantee como solución, el educar a la población para que se produzca una integración adecuada. Se puede decir que su interés es fomentar la solución de los conflictos desde una educación intercultural, en donde se consideren las necesidades, opiniones y sentimientos del emigrante, creando un clima de confianza para aprender a valorar lo positivo de personas de otros grupos culturales. El ser emigrante plantea en muchos casos, pertenecer a un grupo minoritario que está sujeto a diversas tensiones, que responden a la transición social que han estado expuestos/as al transitar de un país a otro. Esta investigación demuestra que parte del fenómeno del conflicto intercultural es que las personas no tienen destrezas para lidiar con sus implicaciones. Es importante reconocer que la inmigración significa reorganizar una gran parte del sistema de prácticas sociales al insertarse a una nueva sociedad (Laluzza & Crespo, 2005), lo cual provoca una vulnerabilidad emocional de parte de los/as inmigrantes.

Este estudio tiene la limitación de no poder establecer cuáles son los mecanismos de acomodación que utilizan los/as emigrantes ante el nuevo entorno, como tampoco se puede determinar qué factores facilitan su proceso de adaptación a una nueva sociedad. Además, no indaga sobre las consecuencias psicológicas ante la discriminación. En el caso de los/as jóvenes, el estudio se limita a la situación comunitaria de la ciudad de Río Piedras. Aunque este trabajo es un primer acercamiento a la migración desde un contexto psicosocial, resulta necesario continuar con investigaciones que puedan desarrollar estrategias de intervención para reducir las distintas formas de intolerancia que enfrentan las personas dominicanas en la sociedad receptora. Asimismo, estudiar su proceso de adaptación al nuevo país y los diversos factores que contribuyen en este proceso.



## REFERENCIAS

- Benítez, J. (1997). La intolerancia y la cultura política puertorriqueña. En J. Colón & R. Bosques (Eds.), *Las Carpetas* (pp. 19-25) San Juan: Comisión de Derechos Civiles.
- Berry, J. S. (2001). A psychology of immigration. *Journal of Social Issues*, 57 (3), 375-387.
- Boneva, B., & Frieze, J. H. (2001). Toward a concept of a migrant personality. *Journal of Social Issues*, 57 (3), 375-387.
- Burgos, N., & Torres, J. (2000). *Informe final proyectos de sondeo de necesidades comunidad dominicana en Río Piedras*. Documento no impreso del Centro Urbano y de Acción Empresarial (CAUCE).
- Candelario, G., & López, N. (1995). The latest edition of the welfare store: An analysis of the role of Dominican immigrants in the New York City, political and economical culture. *Phoebe*, 7 (1-2), 7-21.
- Censo (2010). Origen Hispano. United States Census Bureau Data for Puerto Rico. [En línea] <http://www.census.gov/census2000/states/pr.html>.
- Chrysochoou, X. (2004). *Cultural diversity: Its social psychology*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Chuang, S. S., & Gielen, U. P. (2009). Understanding immigration families from around the world: Introduction to the special issue. *Journal of Family Psychology*, 23 (3), 275-279.
- De Diego, R., & Guillén, C. (2006). *Mediación*. Madrid: Editorial Pirámide.
- De Maeseneer, R. (2002). Sobre dominicanos y puertorriqueños. ¿Movimiento perpetuo? *Centro Journal*, XIV (1), 53-73.
- Departamento de Justicia de los Estados Unidos (2011). *Investigación de la Policía de Puerto Rico*. División de Derechos Civiles. Washington DC.
- Dovidio, J., & Esses, V. (2001). Immigrants and immigration: Advancing the psychological perspective. *Journal of Social Issues*, 57 (3), 375-387.
- Dovidio, J. F., Hewstone, M., Glick, P., & Esses, V. M. (2010) *Handbook of prejudice, stereotyping and discrimination*. Newburg Park, CA: Sage.
- Duany, J. (1990). *Los dominicanos en Puerto Rico: Migración en la semiperiferia*. San Juan: Ediciones Huracán.
- Duany, J. (2001). La seriedad del humor étnico en Puerto Rico. *Diálogo*, 18-19.
- Duany, J. (2005). Dominican migration to Puerto Rico: A transnational perspective. *Centro Journal*, XVII (1), 242-269.
- Duany, J. (2010). La racialización de la etnicidad en el Caribe hispanohablante: Una comparación de los haitianos en la Republica Dominicana y los dominicanos en Puerto Rico. En K. Weyland-Usanna, S. Benitez- Delgado, & L. Cotto-Morales (Eds.), *Cruzando fronteras: Convergencias entre la sociedad civil y la academia en el Caribe* (pp. 141-157). Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Santo Domingo.
- Duany, J., Hernández Angueira, L., & Rey, C. (1995). *El Barrio Gandul: Economía subterránea y migración indocumentada en Puerto Rico*. San Juan: Universidad Sagrado Corazón: Editorial Nueva Sociedad.
- Grasmuck, S., & Pessar, P. (1991). *Between two Islands: Dominican international migration*. Berkeley: University of California Press.

- Hernández Angueira, L. (1990). La migración de mujeres dominicanas hacia Puerto Rico. En J. Duany (Ed.), *Los dominicanos en Puerto Rico: Migración en la semi-periferia* (pp. 73-88). Río Piedras: Editorial Huracán.
- Hernández-Angueira, L. (2010). Reconstruyendo ciudadanía: Las migrantes dominicanas en Puerto Rico. En K. Weyland-Usanna, S. Benitez- Delgado, & L. Cotto-Morales (Eds.), *Cruzando fronteras: Convergencias entre la sociedad civil y la academia en el Caribe* (pp. 141-157). Instituto Tecnológico de Santo Domingo, Santo Domingo.
- Hernández, R., & Rivera Batiz, F. (1997). *Dominican New Yorkers: A socioeconomic profile*. New York: CUNY.
- Jacobo, H., & Armenta, M. (2010) La formación de educadores de migrantes: Una perspectiva compleja. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 4 (1), 5-10.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Krueger, J. K. (1994). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Laca, F. (2008). Comunicación en conflictos interculturales. *Acta Universitaria*, 18 (1), 5-14.
- Lalueva, J. L., & Crespo, I. (2005). *La intervención con familias ante la diversidad social y cultural*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Mahalingam, R. (2006). *Cultural psychology of immigrants*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Martínez, M. (2006). Intervención comunitaria en inmigración desde la perspectiva de la diversidad. En M. García & T. López (Eds.), *Intervención Comunitaria*, 199-208. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Martínez, Y. (1998). De ilegales a indocumentados: Representaciones culturales de la emigración dominicana en Puerto Rico. *Revista de Ciencias Sociales*, 4, 147-171.
- Morgan, D. (1998). *Planning focus groups: The focus group kit # 2*. Thousand Oaks: Sage.
- Nina, R. (2009). “El Otro”, Hablemos de la(s) familia(s) y la diversidad cultural. En J. Ciliento (Comp.), *Cuestión social, derechos humanos y políticas familiares en Ibero América: Avances, desafíos y perspectivas*. Buenos Aires: Red Iberoamericana de Trabajo con las Familias, CD-ROM.
- Oetzel, J., & Ting-Toomey, S. (2006). *The Sage handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Paz, S. (2007). Reflexiones, debates y enfoques sobre interculturalidad. *Lazos*, 2 (3), 49-55.
- Ramos, L., & Santiago, M. (1997). *Las relaciones sociales entre los/as dominicanos/as y su impacto en la solución de problemas comunitarios*. Tesis de maestría. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Sánchez, P., & De Haro, R. (2004). Ciudadanía e interculturalidad: Claves para la educación del siglo XXI. *Educatio Siglo XXI*, 22, 19-38
- Ting-Toomey, S., & Oetzel, J. (2001). *Managing intercultural conflict effectively*. Thousand Oaks, CA: Sage.