



# Introducción

## Descripción del módulo

**Descripción general:** Este módulo describe circunstancias conflictivas que pueden ocurrir en la vida diaria de cualquier persona que trabaje en un huerto urbano. El módulo muestra cómo intervenir para encontrar soluciones. Este módulo pone un enfoque especial en lo siguiente:

- El tipo de conflictos que acontecen dentro del huerto urbano.
- Dinámicas y actitudes.
- La resolución de conflictos.
- Mantener buenas relaciones.

## Objetivos de aprendizaje

### Conocimiento:

- Cómo reconocer e identificar un conflicto.
- Técnicas para manejar situaciones conflictivas.
- Cómo mediar.

### Habilidades:

- Cómo aumentar la comunicación abierta y bilateral.
- Aprendiendo a escuchar activamente.
- Valoración de las diferentes perspectivas multiculturales.
- Promoción de la cooperación interpersonal.

### Actitudes:

- Mentalidad abierta.
- Respeto mutuo.
- Tratar contra los prejuicios.
- Mantener la paciencia y la calma en situaciones estresantes.



### El conflicto dentro de un huerto urbano

- El conflicto es una característica inevitable de las relaciones sociales. La clave del problema es que cualquier conflicto puede tomar un rumbo destructivo o constructivo. Por lo tanto, el problema no es eliminar o prevenir conflictos, sino saber cómo evitar situaciones donde puedan surgir dichos conflictos y tratarlos implementando recursos suficientes para que los involucrados puedan empoderarse.
- El huerto urbano, es parte de la comunidad y no está exento de situaciones conflictivas y delicadas, que requieren ciertas habilidades profesionales.
- Los huertos urbanos a menudo poseen una amplia diversidad cultural de personas. Esto a veces puede conducir a situaciones estresantes experimentadas por personas que usan o trabajan en el huerto. Además, nuestros estudios de casos destacan la importancia de implementar ciertas políticas y buenas prácticas en los huertos que ayudan a reducir la intensidad de los conflictos y la búsqueda de posibles soluciones que satisfagan a todas las partes, convirtiendo el huerto en un lugar inclusivo y acogedor.

# 1. Definiciones y orígenes del conflicto

## Definición

El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidad, estabilidad y cambio, fuerza y debilidad, el impulso de avanzar y el obstáculo al que se opone. Todos los conflictos contienen la semilla de la creación y la destrucción (Sun Tzu, 480-211 a. C.).

Según la Real Academia de la Lengua Española, existen muchas definiciones de conflicto que incluyen “combate o lucha”; “confrontación armada”, “problema, situación desafortunada” y finalmente “problema, asunto, tema de discusión”.

Hasta hace poco, el conflicto se consideraba algo negativo a evitar, algo relacionado con problemas mentales, trastornos sociales y guerra.

## La función positiva del conflicto

El conflicto puede tener muchas funciones y valores positivos como:

- Alentar al progreso.
- Estimular el interés y la curiosidad.
- Convertirse en el origen del intercambio personal y social.
- Ayudar a establecer identidades individuales y grupales para conocerse mejor.
- Estimular el aprendizaje de nuevas formas de responder a los problemas.
- Construir relaciones fructíferas y duraderas.

## Origen

La gestión de conflictos comienza desde el conocimiento de la causa que desencadena dicho conflicto. En general, los desacuerdos o malentendidos generalmente provienen

de:

- **Mala comunicación:** diferentes estilos de comunicación pueden conducir a malentendidos entre las personas.
- **Diferentes valores:** la falta de aceptación, comprensión y las diferentes percepciones de la realidad o puntos de vista son una fuente de conflicto.
- **Diferentes intereses:** el conflicto ocurre cuando las personas se centran exclusivamente en sus objetivos personales, ignorando objetivos comunes y el bien común.
- **Choques de personalidad:** todos los entornos sociales están compuestos por individuos con personalidades diferentes y, a menos que todas las partes entiendan y acepten un enfoque común, ocurrirán conflictos.
- **Bajo rendimiento:** cuando una o más personas dentro de un grupo no están al mismo nivel de compromiso y valores comunes, el conflicto es inevitable.
- **Escasez de recursos:** con demasiada frecuencia, las personas sienten que deben competir por los recursos disponibles para realizar diversas actividades. Un entorno caracterizado por pocos recursos es un lugar donde se pueden desencadenar conflictos.

## 2. Tipos de conflictos en un huerto urbano

Cuando las personas comparten un espacio común, como un huerto intercultural, frecuentemente encontramos los siguientes tipos de conflictos:

- **Intrapersonal.** Este es un conflicto personal y generalmente es un choque íntimo entre los actos, las cualidades y la naturaleza de un ser humano. Puede aparecer en personas que se ven obligadas a abandonar su hogar y su familia debido a circunstancias que no están bajo su control (guerra, discriminación, pobreza, violencia).
- **Interpersonal.** Son los conflictos que tenemos con otras personas. Es necesario contextualizarlos para que las personas involucradas puedan lograr sus objetivos. Este tipo de conflicto podría generarse por falta de habilidades sociales, prejuicios o ideas y percepciones sobredimensionadas.
- **Conflictos internos.** Ocurren dentro del grupo, entre sus miembros. Para la resolución de este tipo de conflictos, es necesario examinar ciertos indicadores como la confianza, el grado de compromiso, la empatía, la comunicación entre los miembros, el conocimiento mutuo, etc. Por ejemplo, puede haber personas de diferentes orígenes, culturas o vivencias en el mismo huerto.
- **Entre grupos.** Son los más complicados de abordar. Es necesario promover el reconocimiento mutuo y el intercambio, creando una colaboración que beneficie a las diferentes partes. Por ejemplo, cuando el huerto está abierto a diferentes grupos, pueden darse malentendidos o incluso conflictos que conlleven violencia física.

→ [Jardín urbano Concepción Arenal](#)

Los huertos interculturales son espacios comunes y deben ser un lugar que fomente la integración, la armonía y las experiencias enriquecedoras. Sin embargo, no siempre están libres de conflictos. Las experiencias recientes en estos huertos muestran una serie de dimensiones de conflicto que son:

- **Problemas de lenguaje y comunicación.** En un entorno multicultural y multilingüe, a veces es difícil transmitir determinadas ideas usando otro idioma. Esto, junto con la falta de comprensión de la cultura local puede dificultar las comunicaciones, especialmente cuando hay nuevos hortelanos.
- [Véase el módulo de formación 3 para obtener más información](#)
- **Falta de constancia.** Debido a las diferentes situaciones personales que podemos encontrar entre los hortelanos de un huerto intercultural, a veces es difícil garantizar el compromiso de los inmigrantes para asegurar que se cumplan los horarios o tareas programadas en el huerto.
  - **Racismo.** En ocasiones los comportamientos racistas son respaldados por la población local y los propios usuarios, que interactúan con el resto de los hortelanos.
  - **Falta de participación en las actividades organizadas por los responsables del huerto.** Inicialmente, las diferencias culturales pueden ser un obstáculo para desarrollar actividades diarias dentro de un huerto urbano.
  - **Robos:** Lamentablemente, los hurtos y robos también ocurren en un entorno creado para promover la integración y la convivencia multicultural.
  - **Regresión de comportamiento.** Debido a las situaciones personales de algunos usuarios del huerto (problemas de adicciones, estrés, problemas de salud mental), a veces hay un retroceso en su capacidad de integración que puede conducir a un empeoramiento de su situación. Esto puede generar conflictos entre los hortelanos y los responsables.
  - **Enfrentamientos con la autoridad.** Aunque se fomenta la comunicación abierta en un entorno multicultural y de integración, la presencia de gerentes o coordinadores es importante para realizar las tareas de un huerto, pudiendo haber enfrentamientos.
  - **Egoísmo y beneficio personal.** A veces las personas hortelanas no entienden los beneficios que un huerto intercultural puede aportar al grupo y solo persiguen su propio beneficio sin pensar en los demás.
  - **Escasez de recursos materiales y humanos.** La escasez de fondos materiales y recursos humanos puede ser finalista en el desarrollo de las actividades de un espacio intercultural.

### 3. Actitudes que pueden provocar conflictos

En la diferente bibliografía existen innumerables clasificaciones sobre el enfoque que las personas adoptan ante un conflicto, pero las más comunes son:

- **Enfoque competitivo-** Prevalece la idea de ganar o perder, en la que la persona inicialmente quiere ganar a toda costa. Esto es peligroso ya que puede crear una actitud de competitividad continua, venganza y resentimiento.
- **Enfoque comprometido-** Consiste en ceder e incluso negar el conflicto para que no avance, evitando poder buscar soluciones satisfactorias. A veces puede ser la mejor opción para calmar la situación y es importante guiar a las partes en la resolución del conflicto para lograr sus intereses.
- **Enfoque colaborativo-** Es, sin lugar a dudas, el más enriquecedor ya que tiene en cuenta a las partes en conflicto, generando un resultado beneficioso para las partes. Generará diferentes recursos de acción y la posibilidad de reconciliación.

A partir de los trabajos de Balke y Mouton (1964), autores como Rahim (1997) y Thomas (1992) desarrollaron la clasificación más conocida de comportamiento en el manejo de los conflictos.

- **Competencia:** caracterizada por perseguir los propios objetivos sin considerar los de la parte contraria.
- **Evitación:** caracterizado por no enfrentar los problemas. Los conflictos se posponen, sin pensar en las necesidades en juego, de modo que ni sus propios intereses ni los de los demás serán valorados.
- **Compromiso:** se basa en la negociación y la búsqueda de soluciones a través de un acuerdo por parte de los confrontados. A través de esta forma de enfrentarse al conflicto, las partes renuncian a una serie de objetivos personales para alcanzar una solución que favorezca a ambos. Por lo tanto, la solución satisface parcialmente a los confrontados.
- **Acomodación:** significa renunciar, por voluntad de una de las partes, a las

opiniones de la otra, renunciando así a la posibilidad de resolución del problema.

- **Colaboración:** significa la incorporación mutua en la búsqueda de un objetivo común. Implica explorar el desacuerdo, generando alternativas que satisfagan a ambas partes.

## 4. Técnicas de resolución de conflictos

Existe una gran cantidad de información disponible sobre cómo abordar el conflicto desde su origen. Con respecto a los huertos urbanos, podemos aplicar las siguientes técnicas ampliamente reconocidas:

- **Negociación:** en la cual las dos partes involucradas en el conflicto ganan al hacer ciertas concesiones. La participación es voluntaria y no hay intervención de terceros. Es una de las técnicas más utilizadas por su informalidad y utilidad.
- **Técnica win-win:** en esta técnica todas las partes ganan, enfocándose en encontrar una forma alternativa de llegar a un consenso, profundizando en afinidades e intereses comunes en lugar del problema en sí. Facilita la solidaridad, la empatía, el diálogo y la búsqueda de un punto intermedio entre las partes. (Fisher y Ury, 2011).
- **Mediación:** en la que un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a ambas partes a negociar para llegar a un acuerdo mutuo en el que prevalecen la confidencialidad, la cooperación y la proyección de futuro.

Además de las técnicas descritas anteriormente, existen otras herramientas que pueden ayudarnos a analizar y resolver conflictos. Las características principales de estas herramientas es que deben ser:

- Rápidas en su aplicación
- Flexibles
- Generalistas
- Simples en su ejecución.
- **CAT (Tipología de análisis de conflictos):** esta herramienta, aunque simple, es de gran importancia para analizar qué ha sucedido, de dónde proviene el conflicto y cuáles son las necesidades del hortelano. Se utiliza un cuestionario en el que los usuarios evalúan el alcance y la gravedad del conflicto. (Redorta. 2006).

## 5. Recursos necesarios para lidiar con los conflictos

Aquí hay diez consejos para prevenir conflictos en el futuro:

- **Consejo 1. Trabajar en la prevención.** Un buen ambiente puede ayudar a prevenir la aparición de conflictos. Establecer reglas básicas de convivencia y desarrollar actividades para mejorar el diálogo y la convivencia dentro del huerto son de vital importancia.
- **Consejo 2. Promover y cuidar la comunicación.** Dentro de los huertos urbanos multiculturales, la comunicación verbal y no verbal es muy importante. Se deben trabajar las habilidades de comunicación de nuestros hortelanos, pero también debemos cuidar nuestra propia comunicación fomentando el diálogo productivo y la escucha activa.  
→ **Visite el módulo 3 para obtener más información.**
- **Consejo 3. Análisis de la realidad del problema.** Sabemos que no todos los problemas tienen la misma intensidad o gravedad, por lo que es recomendable analizar en detalle el origen y las causas del mismo y darle la importancia justa que se merece.
- **Consejo 4. Ofrecer soluciones alternativas.** Mostrar a nuestros hortelanos la posibilidad de buscar soluciones diferentes y alternativas a un problema, lo que nos da la oportunidad de llegar a posturas más reflexivas, haciendo que las partes en conflicto participen en el acuerdo.
- **Consejo 5. Mantener la calma.** Mostrar una actitud relajada puede ayudar a resolver el conflicto satisfactoriamente, pero sin olvidar permanecer firme e inequívoco.
- **Consejo 6. Implementar técnicas de resolución de conflictos.** Existen innumerables técnicas para poder implementarlas dependiendo de la gravedad del conflicto.  
→ **Para más información retroceda hasta el capítulo 4**
- **Consejo 7. Capacitar a los hortelanos para resolver conflictos.** La capacitación

en prevención y resolución de conflictos evitará que los problemas vayan más allá y será una excelente medida preventiva.

- **Consejo 8. Trabajo en equipo.** Fomentar las relaciones interpersonales de manera sana y consensuada dentro de toda la red de usuarios.
- **Consejo 9. Proyección de futuro.** El objetivo último es poder mantener los acuerdos alcanzados entre las partes a lo largo del tiempo, para que sea duradero.
- **Consejo 10. Seguimiento.** Evaluar la evolución del acuerdo y la aparición de nuevos conflictos es importante para mantener una convivencia armoniosa dentro del huerto multicultural.

## 6. Buenas prácticas

Por último, existen infinidad de buenas prácticas implementadas con éxito en otros huertos interculturales, lo que puede ayudar a prevenir conflictos recientes.

- **Establecer reuniones regulares y abiertas**

Es posiblemente el recurso más utilizado en huertos interculturales, siendo una estructura participativa que ayuda a la toma de decisiones colectivas. Garantiza debates abiertos.

- **Mesas redondas**

Se utiliza en grupos más pequeños para compartir problemas y buscar posibles soluciones. A menudo van acompañadas de actividades como comidas grupales, cafés, etc., para lograr un ambiente relajado.

- **Grupos de apoyo**

Formado por los propios usuarios del huerto, con estos grupos se pretende dar cobertura emocional a las personas usuarias que atraviesan una situación difícil o delicada. Siempre hay un mentor que guiará a las personas que sufren conflictos.

- **Disponibilidad de los gerentes**

Es aconsejable que los gerentes u otras personas responsables dediquen tiempo semanal a caminar por el huerto y escuchar los posibles problemas que puedan tener los hortelanos. El propósito es poder anticipar y prevenir posibles conflictos.

- **Referencia a otros recursos sociales**

Es de gran importancia implementar redes o referencias con otros equipos de servicios públicos como los servicios sociales disponibles en el área.

→ **[Por favor visite la parte española del Informe de resumen para conocer estas prácticas.](#)**

- **Actividades y talleres**

Nos referimos a los casos de estudio que hemos observado en el proyecto UGAIN, en el que las actividades informales son importantes para crear un ambiente libre de conflictos y una atmósfera confortable y relajada como por ejemplo: actividades musicales (coro), pintura, artesanía, clases de cocina, clases de idioma, etc.

→ [Pasa saber más visite los casos de estudio: Jardín urbano Concepción Arenal; Clases de español para inmigrantes; Taller de cocina; Proyecto semilla; Ateljéns Trädgård, Huerto de estudio en la Folkuniversitetet en Växjö, Suecia; Huertos internacionales de Göttingen; The Grange.](#)

- **Busca otras maneras de comunicarte**

Es esencial implementar canales de comunicación alternativos que faciliten la comunicación verbal y escrita, que a veces puede verse obstaculizada por dificultades en el idioma, vergüenza, etc. De esta manera, gracias a la creación de foros, redes sociales, buzón de sugerencias, etc., ayudaremos a mantener una comunicación fluida y constante entre los hortelanos.

→ [Para saber más visite los casos de estudio: Garten der Begegnung; Growing Together Levenshulme; Clases de español para inmigrantes.](#)

# Autoevaluación

## Preguntas para pensar

- ¿Qué tipo de conflictos pueden ocurrir en las relaciones sociales que hemos visto en este módulo?
- ¿Qué tipos de conflictos prevé en la ejecución de su proyecto de huerto?
- Describa al menos un enfoque que las personas pueden tener cuando forman parte de un conflicto.
- ¿Nombre algunas de las técnicas de resolución de conflictos que hemos visto en este módulo?
- Reflexione sobre las diferentes buenas prácticas de este módulo. ¿Podrías aplicar algunas de ellas a tu huerto intercultural?
- 

## Breve test para los gerentes de los huertos. ¿Has entendido el módulo de formación?

### 1. Los conflictos pueden verse como algo positivo en las relaciones interpersonales.

- Verdadero
- Falso

### 2. Los diferentes sistemas de creencias y valores interfieren en las relaciones personales.

- Verdadero
- Falso

### 3. Los huertos interculturales sirven como herramientas para lograr la integración social de las personas inmigrantes.

- Verdadero
- Falso

**Respuestas:** 1: Verdadero; 2: Verdadero; 3: Falso.



# Referencias y otros enlaces

Para saber más acerca de los conflictos:

- Deutsch, M y P.T. Coleman (“eds.”). (2000) The handbook of conflict resolution: theory and practice. Jossey-Bass Publishers,
- Fisher, R., Ury, W. and Patton, B. (1991), Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In, 2nd ed., Houghton Mifflin
- Sun Tzu, The Art of War. (The work has been dated from between the 6th to the 3rd century BC)
- Eduard Vinyamata. (2001) Conflictologia. Teoria y practica en Resolucion de Conflictos. Ariel Practicum
- Josep Redorta. (2004) Como analizar los conflictos. La tipologia de conflictos como herramienta de mediacion. Paidos Contextos
- Ortego Maté, López Gonzaaéz, Álvarez Trigueros (2011). Ciencias Psicosociales I. tema 9, Los conflictos. From [https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_09.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf)
- Helena Cornelius, Shoshana Faire (2017). Tu ganas yo gano. Como resolver conflictos creativamente y disfrutar de las soluciones. Gaia

## Socios



Technical University  
of Munich  
(Alemania)  
[www.tum.de](http://www.tum.de)



anstiftung  
(Alemania)  
[www.anstiftung.de](http://www.anstiftung.de)



On Projects Advising SL  
(España)  
[www.onprojects.es](http://www.onprojects.es)



Asociación Cantabria Acoge  
(España)  
[www.cantabriaacoge.com](http://www.cantabriaacoge.com)



Folkuniversitetet  
(Suecia)  
[www.folkuniversitetet.se](http://www.folkuniversitetet.se)



Social Farms & Gardens  
(Reino Unido)  
[www.farmgarden.org.uk](http://www.farmgarden.org.uk)



Gartenpolylog  
(Austria)  
[www.gartenpolylog.org](http://www.gartenpolylog.org)

## Redes sociales



/UGAIN.EU  
<https://www.facebook.com/UGAIN.EU/>



/UGAIN\_ERASMUS  
[https://twitter.com/UGAIN\\_ERASMUS](https://twitter.com/UGAIN_ERASMUS)

**Página web del proyecto** [www.ugain.online](http://www.ugain.online)



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.  
UGAIN: Urban GARDens for the social INtegration of migrants  
Proyecto nº: 2017-1-DE02-KA204-004151