

Estudio sobre convivencia social e intercultural en el término municipal de Elche

Volumen 2.
Grupos de discusión.

2016



Ajuntament d' Elx



GENERALITAT
VALENCIANA



Estudio sobre convivencia social e intercultural en el término municipal de Elche

Volumen 2. Grupos de discusión



Ajuntament d' Elx



Promueve:

Ajuntament d'Elx. Concejalía de Bienestar Social.

Autoría:

iSEM Consultores





Equipo Investigador:

-  Dra. Diana Jareño Ruiz
-  Antonio Casasús Chorques

Colaboración especial:

-  Gemma Reyes Fernández

Con el apoyo técnico de:

-  Nieves Lillo Herranz
-  Susana Sansano Calvo
-  Fini Miralles Vázquez
-  Manoli Laudenia García

Índice

ÍNDICE	5
1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. SOBRE LA TÉCNICA CUALITATIVA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN	7
1.2. MARCANDO OBJETIVOS	8
2. METODOLOGÍA	9
2.1. RESUMEN DE LA METODOLOGÍA	9
2.2. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	9
2.3. ANÁLISIS.....	12
1. EN ACABAR LA REUNIÓN	12
AL ACABAR LA SESIÓN SE REALIZÓ UN CORTO RESUMEN DE LAS PRIMERAS IMPRESIONES OBSERVADAS PARA EVITAR QUE SE PIERDAN DATOS RELEVANTES, CENTRÁNDOSE EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:.....	12
2. POSTERIORMENTE	13
3. RESULTADOS	15
3.1. RESULTADOS POR BLOQUES TEMÁTICOS.....	15
3.1.1. <i>Bloque 1. Convivencia en Elche</i>	15
3.1.2. <i>Bloque 2. Barrios ilicitanos y multiculturalidad</i>	18
3.1.3. <i>Bloque 3. Medidas para la mejora de la convivencia</i>	23
3.1.4. <i>Bloque 4. Aportaciones de los participantes</i>	25
4. CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

1. Introducción

1.1. Sobre la técnica cualitativa del grupo de discusión

Los grupos de discusión son una forma habitual de investigación social cualitativa. Consiste en realizar una conversación planificada anteriormente con un grupo cuidadosamente elegido de personas cuyo objetivo es obtener información detallada sobre un tema específico (Huici Casal, Carmen; Morales Domínguez, José Francisco, 2004).

Con ello se intenta expresar unas determinadas ideas: valores, opiniones, actitudes... dominantes en un determinado estrato social. Los participantes se seleccionan porque tienen ciertas características en común que les relacionan con el tema objeto de la discusión. Por tanto el uso de la técnica del grupo de discusión busca intercambiar opiniones de manera que se obtenga una información acerca de las percepciones, actitudes o motivaciones de un colectivo determinado.

Los participantes se seleccionan porque tienen ciertas características comunes que les relacionan con el objeto de la discusión de tal manera que se facilite el intercambio de opiniones sobre aspectos que todos conocen.

Se lleva a cabo con aproximadamente siete o diez personas, que no deben conocerse entre ellos ni saber de qué va a tratar el tema de discusión para que no estén mediatizados por el ambiente. El investigador no los ha elegido de forma aleatoria sino porque sabe que le van a dar la información que necesita.

La discusión es guiada por un moderador. La participación de éste es muy pequeña, lanza el objeto de estudio y trata de guiar la conversación haciendo las preguntas precisas para el desarrollo de la argumentación por parte de los participantes, en ningún caso dará su opinión sobre el tema. La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para las personas implicadas, ya que exponen sus ideas y comentarios en común libremente. Lo importante no es sólo saber qué piensa cada participante, sino por qué lo piensa. Lo que dicen durante la interacción conforma la principal base de datos de los grupos de discusión.

Los grupos de discusión crean un clima tal que intentan ser algo parecido a lo que podría suceder en una discusión habitual entre un grupo de personas. Con ello se consigue que la información obtenida sea veraz, al poder expresar su opinión y pensamiento libremente.

1.2. Marcando objetivos

Una vez realizada la presentación que encabeza este trabajo, viendo la utilidad de la técnica y el tipo de información que de ella se puede extraer, se establecen los objetivos generales de la realización de los grupos de discusión para el *Estudio sobre convivencia social e intercultural en el término municipal de Elche* son dos:

1. Conocer la realidad de los diferentes agentes participantes en los grupos de discusión residentes en Elche, respecto a la cohesión municipal y convivencia intercultural.
2. Complementar la información del estudio previo realizado con una visión cualitativa de la realidad social del municipio ilicitano en materia de convivencia.

A continuación se presentan los objetivos específicos del estudio:

1. Conocer las opiniones, sentimientos, pensamientos de los participantes residentes en Elche sobre aspectos relacionados con la convivencia.
2. Reflejar las opiniones diferentes o no, entre los distintos grupos de población y su visión sobre un mismo tema.
3. Identificar las carencias y problemas que los individuos participantes puedan tener en su vida diaria en relación con la interacción con otras personas de su misma nacionalidad o nacionalidades diferentes.
4. Descubrir las propuestas para la mejora de las relaciones interculturales que proponen los vecinos y vecinas participantes del municipio como vía para mejorar la convivencia.
5. Destacar las diferencias de opiniones, pensamientos y emociones entre los distintos grupos de población representados.
6. Promover la gestión participativa de la diversidad cultural y la implicación de los principales agentes sociales en la articulación de estrategias de participación social y convivencia intercultural.

2. Metodología

2.1. Resumen de la metodología

- **Universo:** individuos de 18 o más años residentes en el municipio de Elche.
- **Ámbito geográfico:** ámbito local. Municipio de Elche.
- **Ámbito temporal:** de septiembre a octubre del 2016.
- **Tamaño de la muestra:** 23 individuos participantes en los tres grupos de discusión.
- **Representatividad de la muestra:** se ha garantizado la participación de una muestra heterogénea, contando con población autóctona y extranjera, así como población femenina y masculina.
- **Duración de las sesiones:** se realizaron tres sesiones con duraciones entre 1 y 2 horas por sesión.
- **Lugar de realización:** Centro Polivalente de Carrús. Elche.
- **Estrategias metodológicas:** observación del lenguaje verbal y no verbal de los participantes de cada grupo de discusión.
- **Recogida y registro de datos:** anotaciones, ficha de registro y grabación por voz de las sesiones.

2.2. Protocolo de actuación

En la realización de las sesiones la metodología empleada por el moderador seguía el siguiente patrón en cada una de las sesiones:

INTRODUCCIÓN

1. Presentación del proyecto

- Presentación del moderador (nombre, edad, para quién trabaja, etc.)
Agradecer la participación de todos los asistentes y que hayan acudido a la reunión.

2 Metodología

- ¿Por qué han sido citados? Todas las personas aquí reunidas, han sido seleccionadas de forma aleatoria, para realizar un estudio de la convivencia en el municipio de Elche, a lo largo de la reunión, que tendrá como duración máxima 90 minutos. Se realizará una serie de preguntas a las que podréis contestar libremente.
- Para iniciar la reunión, necesitaré que cada uno de vosotros se presente brevemente.
- Pedir permiso para conectar la grabadora.

2. Presentación de los intervinientes

- Invitación a presentarse brevemente cada uno de los participantes.

3. Presentación de las normativas para que funcione el grupo de difusión

- Guardar turno de palabra (se les facilitará un folio en blanco, para que aquellos que tengan que esperar su turno, recuerden su idea, respuesta u opinión)
- No faltarse al respeto, escuchando la opinión de los demás
- Evitar salir del tema planteado.
- Participación de todos ellos/ellas
- Estar atento a la discusión, para evitar duplicidad de ideas.

DESARROLLO

4. Pregunta introductoria (*Se inicia con una pregunta/s que les sea familiar, que les motive y genere polémica*)

- ¿Qué entendéis por convivencia? ¿Cómo pensáis que es la convivencia en Elche?
- ¿Qué entendéis por racismo? ¿Aquí, en el municipio de Elche, habéis visto un acto racista? ¿Cómo actuarías ante una situación de racismo?
- Si pudierais mejorar algo en la convivencia de Elche, ¿qué sería? ¿Qué cambiaríais para mejorar la convivencia en Elche?

5. Preguntas específicas para la conformación del grupo:

- ¿Creéis que en todos los barrios de Elche, se da la misma convivencia?
- ¿Qué cambiaríais en los barrios donde pensáis, que no existe una buena convivencia o podría mejorarse?
- ¿Pensáis que los ciudadanos de otros países se adaptan a la convivencia en Elche?
- ¿En general valoráis la convivencia vecinal mejor o peor?
- ¿Creéis que esos trámites administrativos, en los que ya se os separa por nacionalidades, afectan a la hora de convivir a nivel barrial?
- ¿Qué dificultades os encontrasteis cuando llegasteis a Elche?
- ¿Quién os ayudo a integraros?
- ¿Cómo ayudarías a otra persona que viniese de fuera?
- ¿Creéis que la población en general hace el esfuerzo por conocer otras culturas?
- ¿Vosotros creéis que es positivo conocer a muchas culturas?
- ¿Qué nacionalidad pensáis que se adapta mejor a las costumbres o cultura de este país ¿ ¿Por qué?
- ¿Qué es lo que podríais hacer para facilitar la integración y convivencia de personas de otros países?
- *Fotografías:* Centro Islámico, Iglesia, Iglesia Testigos de Jehová, Iglesia Evangélica, etc.
- ¿Qué os parece si alguna de estas entidades religiosas está en vuestro barrio?
¿Creéis que os beneficia para la convivencia, o no? ¿Por qué?
- *Recorte de periódico.* Visualizar.
- ¿Qué opináis sobre el tema sanitario con las personas inmigrantes? ¿Pensáis que tienen los mismos derechos como ciudadanos de Elche, que cualquier otro?
¿Por qué si? ¿Por qué no?

6. Preguntas específicas para concretar temas sobre convivencia:

- ¿Qué creen que se está haciendo desde el Ayuntamiento de Elche para favorecer la convivencia en la ciudad?

2 Metodología

- ¿Son conocedores de que existe una agencia llamada AMICS, como Oficina de Atención a personas Migradas? ¿Han acudido a alguna actividad de convivencia, programada por esta Oficina?

7. Propuesta de preguntas que desee plantear el propio grupo de discusión

- ¿Tenéis alguna cuestión que deseéis plantear, que penséis que sea importante, para concluir esta sesión?

FINALIZACIÓN

8. Conclusiones generales, posibles acuerdos / desacuerdos.

9. Despedida

- Dar las gracias a los asistentes por su participación y colaboración en la investigación social que se está realizando.

2.3. Análisis

El análisis de los datos se utilizará lo que Krueger (1991) llama el “*nivel interpretativo*”, tratando de describir los resultados para poder interpretarlos. En este caso los pasos que se dieron comprendían:

1. En acabar la reunión

Al acabar la sesión se realizó un corto resumen de las primeras impresiones observadas para evitar que se pierdan datos relevantes, centrándose en los siguientes aspectos:

- Temas tratados.
- Aspectos nuevos que han aparecido.
- Puntos en los que ha habido más acuerdo o discusión.
- Comunicación no verbal.
- Tono general de la conversación.
- Vocabulario utilizado.
- Grado de participación.

2. Posteriormente

En primer lugar se transcribieron las conversaciones. A continuación, se realizó un análisis pormenorizado de las opiniones, pensamientos, intervenciones, creencias y observaciones, relacionando las respuestas con las respectivas preguntas y señalando los comentarios de mayor interés.

Posteriormente, se procedió a la reducción de los datos textuales obtenidos que consiste en el resumen de las aportaciones de los participantes agrupándolos en torno a ideas o temas comunes para su interpretación, siguiendo los bloques de las preguntas empleadas en la investigación.

3. Resultados

El informe se compone de la información recogida en los tres grupos de discusión que se llevaron a cabo por población residente en la ciudad de Elche. El primero de ellos estaba compuesto por españoles, el segundo por extranjeros y el tercero por población española y extranjera (grupo mixto).

Los bloques temáticos que se trataron en cada una de las sesiones fueron cinco: 1) Convivencia en Elche; 2) Barrios ilicitanos y multiculturalidad; 3) Medidas para la mejora de la convivencia; 4) Aportaciones de los participantes; y, 5) Conclusiones generales: acuerdos y desacuerdos.

3.1. Resultados por bloques temáticos

3.1.1. Bloque 1. Convivencia en Elche

Para iniciar los tres grupos se consideró pertinente comenzar con unas preguntas introductorias para que los componentes de cada uno de ellos pudieran familiarizarse con el tema objeto de estudio, despertando así su motivación y participación.

Las preguntas elegidas para alcanzar este objetivo fueron las siguientes:

¿Qué entienden por convivencia? ¿Cómo piensan que es la convivencia en Elche? Si pudiera mejorar algo en la convivencia de Elche, ¿qué sería? ¿Qué cambiaría para mejorar la convivencia en Elche?

Resulta imprescindible destacar la definición que los componentes de los diferentes grupos realizan sobre el concepto de convivencia. En los tres grupos aparecen elementos comunes como por ejemplo: “vivir en comunidad”, “compartir, estar junto a otros”, “hacer cosas juntos”, “adaptación” o “respeto”. Pero aparece un elemento diferenciador el grupo de discusión realizado con el grupo de población española solamente, ya que se plantea la diferencia entre coexistir y convivir.

Yo creo que a nivel de convivencia en la ciudad es más complejo, porque la gente coexiste, más que convivir o la interacción entre diferentes sectores de la ciudad.

(Participante 2, Grupo de discusión de españoles 1).

Si se recuerda o consulta el *Informe de resultados de la ‘Encuesta 2016 sobre Convivencia Intercultural en la ciudad de Elche’*, se evidencia que más que producirse una convivencia en la ciudad y entre los vecinos de los diferentes barrios, lo que se lleva a cabo es una coexistencia. La mayoría de los encuestados y encuestadas de este estudio cuantitativo mantenían una relación educada con sus vecinos, principalmente de otros orígenes e etnias diferentes a la suya propia, en vez de compartir espacios en los que unos puedan conocer a otros, las diferentes costumbres, vivencias o experiencias... En definitiva, convivir con toda la ciudadanía para alcanzar un mayor conocimiento y un enriquecimiento cultural que ayudaría y mejoraría la cotidianidad ilicitana.

3 Resultados

De estas declaraciones se evidencia la necesidad de fomentar acciones municipales que permitan alcanzar una convivencia intercultural que fomente la tolerancia, la libertad y el respeto de las diferencias tal y como se incide en los dos grupos de discusión restantes (grupo de extranjeros/migrantes y grupo mixto).

Para mí la convivencia es respetar todas las religiones, respetar colores y a cada persona, haciendo cada uno lo que quiere. Tener libertad respetando a los demás.

(Participante 1, Grupo de discusión de extranjeros 2).

La misma palabra lo dice, convivir, es una adaptación mutua, una adaptación de los unos con los otros, al igual que como en una casa.

(Participante 6 (extranjero), Grupo de discusión mixto 3).

Es intercambiar, respetar, aceptarnos tal y como somos, y no tener cambiar pero si adaptarnos a las normas, al igual que en una casa, y son normas que deben de aceptar todo el mundo.

(Participante 8 (española), Grupo de discusión mixto 3).

La falta de conocimiento es el desencadenante de la xenofobia mientras que la falta de tolerancia y respeto conduce al racismo. En Elche, según los testimonios recogidos en los diferentes grupos, se evidencia que existen actitudes y comportamientos tanto xenófobos como racistas que se manifiestan de forma directa (en la minoría de los casos) y de forma indirecta (en su mayoría). Se trata principalmente de un racismo institucionalizado que en muchas ocasiones se asocia con el concepto de racismo daltónico, ya que la población no es consciente de que muchas de sus acciones tienen consecuencias discriminatorias y segregacionistas.

Hay racismo directo e indirecto, en cuanto a educación, que son colegios públicos. Por ejemplo, hay padres que los sacan de los colegios si hay muchos niños de otras nacionalidades.

(Participante 8 (española), Grupo de discusión mixto 3).

Yo creo que sí hay racismo, pero maquillado, creemos que no somos racista y que aceptamos, pero en el fondo sí que somos racista y tendemos al rechazo del otro, yo he vivido situaciones de racismo que me han dado vergüenza, en el supermercado, una cola para pagar y una señora con su pañuelo y al lado otra señora diciendo, tu fíjate como va...con el calor que hace.... Puede ser que sean casos puntuales...

(Participante 2, Grupo de discusión de españoles 1)

A pesar de reconocer este tipo de comportamientos, identificados como casos puntuales por la mayoría de los participantes en esta fase cualitativa del trabajo, todos consideran que la convivencia en Elche puede considerarse como “bastante buena”, sobre todo si la comparamos con otros territorios del país.

Yo diría que es bastante buena, porque he estado en Barcelona viviendo y era super complicado, allí es muy raro ver a la gente que salga a la puerta de su calle a relacionarse. Del trabajo a casa y de casa al trabajo, difícil ver un barrio con niños/as. Con más delincuencia. Aquí en Elche yo veo muy pocos problemas.

(Participante 5, Grupo de discusión de españoles 1)

Pero a pesar de esta percepción positiva, los relatos de la población ilicitana muestran que existen diferencias importantes tanto por barrios como por origen de la población y,

la mayoría reconoce que se debe a una falta de voluntad por parte de la población autóctona:

Creo que la convivencia está segmentada por barrios, y que a pesar de ser bastante grande Elche, acabas conociendo [solo] a la gente de tu barrio.

(Participante 1, Grupo de discusión de españoles 1)

A la gente extranjera le cuesta más integrarse, si les dices cualquier cosa, te dicen, eso es racista. Los extranjeros solo se relacionan entre ellos.

(Participante 5, Grupo de discusión de españoles 1)

A veces les pedimos que haya una integración, pero tampoco hay un esfuerzo por parte de los autóctonos para que eso suceda.

(Participante 2, Grupo de discusión de españoles 1)

Yo creo que está bien la convivencia, pero sí que sería bueno promover algo de interés común para todos, porque al final el roce hace al cariño.

(Participante 3, Grupo de discusión de españoles 1)

Mientras, la población inmigrante de origen extranjero que reside en la ciudad señala que a pesar de que en el día a día no se desarrollan problemas reseñables con el resto de la ciudadanía, se percibe la existencia de prejuicios y estereotipos con los que se les identifica a los “otros”, es decir, a ellos mismo como extranjeros frente a los autóctonos.

A veces falta solidaridad, hagas lo que hagas sigues siendo un extranjero, muchas veces eres estigmatizado por ser extranjero, por ejemplo, mira vienes a quitarme el trabajo, mira yo trabajo con mis cosas y tú con las tuyas. Entra quien quiere salga quien pueda.

(Participante 7, Grupo de discusión de extranjeros 2)

Hay gente buena y mala aquí, mi problema es la religión, cuando me ven con el pañuelo, no sé qué les pasa, yo me siento bien, yo los respeto, ello me tiene que respetar.

(Participante 1, Grupo de discusión de extranjeros 2)

La religión, la vestimenta, los idiomas y otras costumbres cotidianas de la población extranjera se convierten en los elementos fundamentales por los que la población inmigrante padece actitudes y comportamientos discriminatorios.

Especialmente, uno de los temas que emerge en los diferentes discursos es la importancia de tomar medidas a favor de las segundas generaciones de inmigrantes, muchos de ellos españoles pero que siguen siendo tratados por el resto de la población atendiendo a sus antecedentes familiares y rasgos étnicos como extranjeros y no como ciudadanos ilicitanos de pleno derecho. Para que se pueda contextualizar estas precepciones se recoge un fragmento del diálogo que se mantuvo al respecto en el grupo de discusión mixto.

Participante 8. La gente extranjera debe estar integrada en todos los ámbitos, hay que convivir y conocernos, porque los que vienen de segunda generación son con los que más hay que trabajar. Para que todos acabemos sintiéndonos ilicitanos.

Participante 1. Mis hijos son nacidos en España, pero continúan tratándolos como marroquíes.

Participante 7. Este es el problema aquí en elche, las segundas generaciones, continúan tratándose como extranjeros (...).

Participante 2. A mí me han dicho muchas veces vete a tu país.

Participante 5. Es verdad que las segundas generaciones deben ser tratadas por las administraciones, pero también es obligación de los padres, el hacerles ver a los niños y niñas, cuáles son tus orígenes, pero también hacerles sentir cómodos en el país donde han nacido.

3 Resultados

Participante 8. Tu hijo también tiene que saber que es español y sentirse orgullosos de que tiene dos culturas, eso es lo que hará que funcione y se sientan bien.

Participante 7. Ahora lo importante es trabajar con los niños/as.

Participante 8. Los padres/madres, son los que deben también poner de su parte y hacerles ver a los niños/as que ellos también se entremezclan y cómo actúan los mayores, ese es el mejor ejemplo.

(Grupo de discusión mixto 3)

De este modo la población requiere de medidas para trabajar con las nuevas generaciones en materia de integración y convivencia intercultural para conseguir mejorar el futuro de la ciudad y de todos sus ciudadanos. No se trata de realizar “acciones estéticas”, como así definen a la celebración local de fiestas multiculturales puntuales, sino acciones de calado social que permitan realizar un cambio de base en las opiniones, actitudes y comportamiento del conjunto de la población. Entre las propuestas que realizan los componentes del grupo de extranjeros para mejorar la convivencia se incide en la necesidad de trabajar más y mejor la educación de los niños y niñas, eliminando las imágenes negativas existentes en el imaginario colectivo construido por los adultos y actuando ante los casos de acoso que se producen en los diferentes entornos sociales, especialmente en el escolar, en el sanitario o en el laboral.

3.1.2. Bloque 2. Barrios ilicitanos y multiculturalidad

En el segundo bloque es el más extenso de los cinco a tratar, no solo se realizaban preguntas a los grupos, sino que además se aportaba material audiovisual para que pudieran realizar las observaciones que consideraran pertinentes al respecto. A continuación se señala la primera de las cuestiones y las respuestas aportadas por los participantes:

¿Creen que en todos los barrios de Elche, se da el mismo tipo de convivencia?

Los diferentes entrevistados afirman que donde mejor se sienten es en los barrios donde viven actualmente, respaldando así los datos de la fase cuantitativa de este estudio donde el 80% de la población, aproximadamente, afirmaban que les gustaría continuar viviendo en el mismo barrio. Saben que existen diferencias de algunos barrios frente a otros, diferencias que atribuyen principalmente al nivel socioeconómico de la población que reside en cada uno de ellos. Normalmente la población de origen extranjero y de etnia gitana comparten barrio con el resto de población autóctona que poseen un bajo nivel adquisitivo, principalmente se destaca el barrio de Carrús. La diversidad de costumbres hace que estos barrios sean considerados por el conjunto de la población como espacios más conflictivos en los que los residentes crean grupos cerrados atendiendo a su afinidad, coexistiendo y no conviviendo.

La siguiente cuestión que se les planteaba giraba en torno a las consecuencias positivas y negativas de vivir en espacios multiculturales con personas de diferentes orígenes y etnias:

¿Pensáis que convivir con personas autóctonas (españoles) y de otros orígenes o nacionalidades (extranjeros), aporta cosas positivas a nuestras vidas? ¿Y negativas?

De forma generalizada, todos opinan que es enriquecedor convivir con gente de otros países.

Yo creo que al mezclarnos con otras personas de otras culturas y conocerlas, nos damos cuenta de que nuestra cultura no es la mejor, que hay otras cosas.

(Participante 3, Grupo de discusión de españoles 1).

A mí me gusta ver como montan sus negocios y nos enriquecen con sus productos y culturas.

(Participante 1, Grupo de discusión de españoles 1).

Pero los participantes sí que son conscientes de que muchos ciudadanos no están de acuerdo y advierten que estas opiniones pueden llevar a una mayor segregación poblacional que tenga como consecuencia la construcción de guetos en la ciudad.

Posteriormente, se les realizaron diferentes preguntas en torno a la adaptación y a las dificultades que se dan en convivencia por la diferencia de orígenes.

A mí lo que me daría miedo es lo que sucede en Estados Unidos, que se han *guetizado*, y se genera odio...

(Participante 1, Grupo de discusión de españoles 1).

¿Pensáis que todas las personas inmigradas se adaptan a la convivencia en Elche? ¿Qué dificultades os encontrasteis cuando vinisteis a vivir en Elche a la hora de convivir (por ser inmigrantes)?

Todos los testimonios, tanto de extranjeros como de españoles, afirman que es necesaria una adaptación cuando te trasladas a vivir a otro lugar y critican que haya personas que a pesar de llevar residiendo en Elche muchos años aún no hayan llevado a cabo este proceso.

Cuando tú llegas a tu barrio debes de esforzarte para integrarte, porque conozco a muchas personas que no se integran y llevan 15 años en Elche y no saben hablar ni castellano. Todo reside en la falta de comunicación, es necesario saber español, para poder explicarle a la gente el porqué de nuestra religión, de nuestra cultura, de nuestra vestimenta... Eso haría las cosas más sencillas.

(Participante 7, Grupo de discusión de extranjeros 2).

Reconocen que dependiendo del origen de los inmigrantes resulta más o menos sencillo este proceso de adaptación, y advierten que muchas veces se tiende más al multiculturalismo que al interculturalismo, este último es considerado como la opción más correcta para mejorar la convivencia. Se produce una disonancia entre las opiniones de españoles, que consideran que hay muchos grupos de extranjeros que se aíslan del resto de la población porque ellos lo prefieren, y la visión de la población inmigrante que considera que los autóctonos muchas veces los consideran “ciudadanos de segunda categoría” por lo que les resulta complicado relacionarse con ellos.

Los sudamericanos por el estilo de música se juntan más entre ellos que con otros y en concreto en unos barrios, tenemos miedo de que nos llamen racistas, pero luego el inmigrante, es el que se aparta solo, me hago mis comercios, mis fiestas...

(Participante 4, Grupo de discusión de españoles 1).

3 Resultados

Es interesante la diferencia que se hace de los extranjeros dependiendo de su nacionalidad.

Participante 2. Curiosamente cuando hablamos de población extranjera, lo asociamos a marroquí, latinoamericanos, pero no debemos olvidarnos de que hay un importante sector de población anglosajona, que también convive, pero llevamos siempre la mirada hacia los otros cuando hablamos de inmigrantes.

Participante 1. Yo creo que es por una razón sociocultural, porque las culturas que más choque tiene con las nuestras son en las que más nos centramos,

Participante 2. Pues yo pienso que el choque cultural es más grande con un alemán, desde mi punto de vista.

(Grupo de discusión de españoles 1).

Estas diferencias revelan que el clasismo es superior a la xenofobia en la sociedad española, y particularmente en Elche, como ocurre en el resto de sociedades occidentales. Se distingue la migración laboral, donde el “otro” aparece como una amenaza para los autóctonos, aunque esto solo ocurra en una minoría de la población, que el resto de inmigrantes que eligen la ciudad de Elche como lugar de residencia por otros motivos como pueden ser el clima y el ocio.

La dificultad que la población extranjera subraya como más importante cuando llegaron a Elche es, principalmente, el tema del idioma. Lo consideran como el recurso más valioso ya que permite comunicarte, explicar su cultura, transmitir tus pensamientos, buscar trabajo... A su llegada destacan que recibieron ayuda para integrarse de diferentes agentes sociales como amigos, Elche Acoge, Cáritas y AMICS. Por tanto se torna imprescindible continuar con encuentros de diálogo intercultural para que los recién llegados adquieran destrezas y fluidez hablando en castellano, así como reforzar el asesoramiento en temas administrativos y de búsqueda de empleo. También se desprende que los diferentes profesionales (educadores, sanitarios, trabajadores sociales, abogados...) deberían aumentar su sensibilización respecto a las diferentes situaciones que puede vivir la población extranjera a partir de formación continua para poder dar una atención y un asesoramiento de utilidad. Sin mejorar en estos ámbito, los participantes consideran que se consolidará una reproducción social entre la ciudadanía ilicitana.

Hay personas que tienen problemas para comer, que tenemos que trabajar de sol a sol y no podemos dedicarle tiempo y nunca prosperamos, porque al no aprender el idioma no podemos acceder a empleo de mejor calidad y condiciones laborales.

(Participante 9, Grupo de discusión de extranjeros 2)

Una vez solucionados las dificultades de integración y la búsqueda de trabajo, aparecen nuevos problemas administrativos como la tramitación de la tarjeta sanitaria, establecer legalmente un contrato laboral relacionado con la solicitud del permiso de trabajo, residencia y ancionalidad.

Participante 4. He tenido muchos problemas con la tarjeta sanitaria, y aunque aportase los documentos necesarios no me la daban, que era un ilegal, no sé si era por el profesional... Así que hasta el 2008, hasta este año, yo no he tenido derecho a sanidad. Luego me dijeron que yo hubiese tenido derecho desde el principio a sanidad.

Participante 9. A mí también me la denegaron, a pesar de estar diez años viviendo en España, fui con el pasaporte muy enferma y no querían atenderme.

(Grupo de discusión de extranjeros 2)

Una vez introducido el segundo de los bloques con diferentes preguntas, se consideró pertinente mostrar fotografías de lugares de culto religioso (centro islámico, iglesia católica, iglesia evangélica y centros espirituales de los testigos de Jehová) y se les solicitó que realizaran comentarios al respecto. El grupo de discusión formado solo por población inmigrante considera que hay que respetar a todas las religiones; no tienen ningún inconveniente en contar con diferentes centros espirituales en sus barrios ni con los ciudadanos de diferente confesión religiosa. Mientras, en el grupo de discusión mixto apareció una crítica por parte de los participantes extranjeros sobre los usos y abusos que realizan los diferentes grupos religiosos.

Participante 6. A mí me parecería muy mal, porque las iglesias evangélicas siempre buscan a gente vulnerable, para captarlos, barrios pobres... Así que estoy súper en contra.

Participante 5. Es complicado el tema de las religiones, pero si es verdad que hacen uso de las debilidades de los demás para captar a gente. Es muy difícil de regular, porque la administración no puede hacer nada muchas veces. Sí que tengo la experiencia de que esas instituciones se aprovechan de la necesidad de las personas.

(Grupo de discusión mixto 3)

El discurso en torno a los centros religiosos en el grupo de discusión solo compuesto por participantes españoles aparecieron nuevos aspectos a considerar como puede ser la competencia que siente el grupo mayoritario, los católicos, respecto a otros colectivos; además creen que existe un rechazo, especialmente hacia el islam, por los diferentes sucesos que están ocurriendo a nivel mundial.

Participante 1. Lo veo muy bien y no veo ningún problema. Creo que la gente mayor, más arraigados a la religión, se toman las otras religiones como competencia.

Participante 4. En gente joven, refiriéndome hasta las cuarenta años, sí que observo cierto rechazo, puede ser por todo lo que está sucediendo, por el bombardeo de información.

Participante 5. Yo creo que la gente confunde musulmán con terrorista. Además es un colectivo cerrado, que eso ayuda a que aún se piense más así.

Participante 3. Yo veo a gente que mientras no le toque el caso de cerca no pasa nada, pero como tenga que alquilar su local, para que se haga una entidad religiosa, yo he visto como han dicho que no.

Participante 1. A nivel de comunicación es un tema tabú, el tema de culturas y entre religiones.... No es visible.

(Grupo de discusión de españoles 1)

Respecto a un artículo de prensa que trataba sobre la sanidad y la saturación que los inmigrantes están ocasionando en el sistema sanitario español, todos coinciden en afirmar que la sanidad debe ser universal porque todos somos iguales y que no es cierto que el sistema sanitario español esté saturado por la atención a la población inmigrante.

Dichas opiniones aún reafirman más las actuaciones que deben realizarse en materia sanitaria para que no sigan ocurriendo situaciones como las expuestas en páginas anteriores en las que se contaban experiencias muy negativas de inmigrantes respecto a su atención en salud. Solo uno de los participantes autóctonos afirmó que se debe realizar un uso correcto y no “mercadear” con las tarjetas sanitarias como hacen algunos extranjeros”.

En este segundo bloque se quiso incidir en la importación que los ciudadanos otorgan a la adaptación de la población de diferentes orígenes y las consecuencias que ello conlleva para la convivencia en el municipio.

3 Resultados

¿Existen países concretos, que veáis, que les cueste más adaptarse a la convivencia en Elche? ¿Qué nacionalidad pensáis que se adapta mejor a las costumbres o cultura de este país? ¿Por qué?

- a. *¿Pensáis que la solución para convivir correctamente, sería que los que vienen de fuera se adaptarán a la cultura de Elche?*
- b. *¿Pensáis que nosotros/as, debemos facilitar la integración y convivencia a las personas que vienen de otros países?*

Todos los participantes que tratan estas cuestiones opinan, con independencia de que sean autóctonos o inmigrantes, que existen ciudadanos que se adaptan mejor a las normas de convivencia que otros a los que les resulta más complicado. Sin que se identifique una única nacionalidad u origen, se considera que aquellos extranjeros que no llevan a cabo la adaptación actúan muchas veces de un “*modo incorrecto cuando en su propio país no lo harían así, mostrando una falta de respeto a las normas sociales*” (rumanos y musulmanes fueron los dos grupos de población que en los discursos emergen como aquellos a los que más les cuesta adaptarse).

Las connotaciones negativas que estas opiniones reflejan, muestran las actitudes que dificultan una correcta convivencia entre españoles y extranjeros. El desconocimiento provoca que el concepto de adaptación sea interpretado como asimilación obligada de los foráneos. Cabe resaltar, que muchos de los participantes extranjeros, dicen que deben ser ellos los que más se esfuercen por integrarse.

Y aunque ninguno de los participantes de los diferentes grupos de discusión no consideran que exista una convivencia negativa, sí que resaltan haber tenido o haber presenciado alguna controversia a nivel vecinal. Se manifiesta que no se trata de una convivencia conflictiva, sino de la falta de respeto de algunas normas de civismo en la convivencia de un barrio como puede ser el volumen de la música elevado a altas horas de la noche, entre otras.

Pero también es cierto, que todos los ciudadanos que han participado consideran que los autóctonos deben de facilitar la integración y convivencia a las personas de otros países. Consideran que el esfuerzo debe ser mutuo, tanto por parte del extranjero aprendiendo el idioma, las normas, la cultura y las reglas de la vida social, como por parte del autóctono al que le reclaman una mayor comprensión, paciencia para escucharles y entenderles y una mayor comunicación para saber de sus culturas y sentirse respetados. Ante la cuestión de quién debe realizar un mayor esfuerzo existen opiniones encontradas, ya que algunos consideran que deben de ser los extranjeros, porque son ellos los que han tomado la decisión de iniciar un proceso migratorio, y otros consideran que los autóctonos son los que más deben de poner de su parte para que en el día a día se encuentre espacios en los que compartir y aprender mutuamente.

¿Qué es lo que se podría hacer para facilitar la integración y convivencia de personas de otros países?

La mayoría de participantes considera que son pocos los recursos que existen en Elche que impulsen la integración. Por ese motivo en las diferentes sesiones se enuncian propuestas de actuaciones para facilitar la integración.

- ✓ Promover recursos sociales y formativos para que las familias encuentren un espacio donde padres, madres, hijos e hijas puedan compartir actividades educativas y atractivas donde poder compartir experiencias. Uno de los ejemplos, tal y como señalaremos con posterioridad, es el de *cine fórum*.
- ✓ Impartir clases de castellano para extranjeros que no hablan el idioma. No solo clases de conversación, sino también para que les ayuden a aprender a escribir, leer y comprender para integrarse con la población autóctona y en el conjunto del municipio. Dichas actividades permitirían expresarse frente a un médico, en una administración o expresar sus sentimientos...
- ✓ Aumentar el número de plazas públicas en guarderías para las familias de origen extranjero y con escasez de recursos económicos, facilitando su acceso y financiación mediante subvenciones.
- ✓ Clases de refuerzo escolar para menores, recién llegados o de 2º generación, provenientes de familias con escasos recursos económicos, que no pueden acceder a academias privadas ni clases particulares, ya que en la mayoría de los casos los padres y madres no pueden ayudar a sus hijos e hijas en sus tareas de lengua valenciana o con el aprendizaje de otros conocimientos.
- ✓ Crear espacios para desarrollar actividades de convivencia intercultural.
- ✓ Campañas de sensibilización destinadas a la población autóctona para conocer al “extranjero”, desarrollar la empatía y fomentar el contacto entre ambos grupos de población.

3.1.3. Bloque 3. Medidas para la mejora de la convivencia

El tercer bloque temático del guion de los grupos de discusión se centraba, en primer lugar, en resaltar los factores autóctonos que ayudan o dificultan la convivencia entre los vecinos de diferentes culturas en la ciudad de Elche. Principalmente el factor que menos ayuda sería la falta de proactividad como consecuencia de la rutina cotidiana, la falta de tiempo y el desconocimiento.

Siempre vamos a lo mismo, que vamos a la nuestra, por indiferencia o por dejadez. Yo no es que ni si quiera me planteo salir por mi barrio, porque siempre quedo por el centro con mis amigos, no voy a carnicería halal porque estoy acostumbrado a ir a la misma carnicería de siempre, siempre vamos a lo mismo, porque es más cómodo.

(Participante 1, Grupo de discusión de españoles 1)

Estas reflexiones de los participantes, enlazan los factores positivos a las acciones que el Ayuntamiento desarrolla o debería desarrollar para conseguir una verdadera convivencia intercultural. Consideran que debería de haber profesionales de las entidades públicas que se encargaran de fomentar el conocimiento entre culturas. Dos de las actividades que se proponen son:

3 Resultados

- ✓ Ciclos de cine de diferentes orígenes: árabes, latinoamericanos, de Europa del Este... La invitación de los cineastas como actividad cultural consideran que puede aproximar a los autóctonos a otra cultura diferente y así conocer cosas que te puedan sorprender.
- ✓ Mayor difusión en las actividades interculturales que el municipio organiza y participación activa de la totalidad de agentes sociales, comenzando por la presencia de los técnicos y políticos del ayuntamiento.

Elche? ¿Son conocedores de que existe una agencia llamada AMICS, como Oficina de Atención a personas Migradas? ¿Han acudido a alguna actividad de convivencia, programada por esta Oficina?

A los participantes del grupo de discusión formado por población española, les parece que las acciones desarrolladas a nivel local en el tema de convivencia intercultural son escasas o nulas. Los participantes de este grupo afirman que no conocen ninguna entidad que tenga como funciones promover la convivencia entre autóctonos y extranjeros que fomenten la participación ciudadana, por lo que no saben de la existencia de AMICS ni de cuáles son sus funciones.

Participante 4. Creo que hay que contar más con la opinión del migrante, para empezar a hacer cosas y actividades.

Participante 1. Es muy complicado, yo trabajo en difusión de campañas, y lo que yo observo es que opinamos mucho y pedimos mucho, pero luego no participamos.

Participante 5. Lo que me parece increíble es que en la época que estamos y con todas las herramientas que tenemos no se haya creado una red para difundir y promover eventos, que tendría que partir del Ayuntamiento. Todo debería partir del ayuntamiento, ahí que al fin y al cabo es donde debemos acudir todos por unas cosas u otras.

(Grupo de discusión de españoles 1)

En el grupo de discusión mixto dicen conocer actividades a nivel general, pero son muy pocas las actividades específicas en materia de convivencia que permitan promocionar la interculturalidad. Los participantes de este grupo parecen conocer un poco más las acciones locales que se desarrollan, lo que se evidencia en su conocimiento sobre la existencia de AMICS a la que la mitad de ellos han acudido en alguna ocasión, aunque no todos hayan participado en alguna actividad o la hayan visto promocionada. Cabe destacar que los invitados autóctonos desconocen que los servicios de AMICS sirvan también para la población en general, creyendo que sus funciones tan solo están destinadas a la población extranjera. Además, aseveran desde su percepción que la población en general del municipio desconoce dicha entidad.

Participante 8. No lo conozco como servicio que se dirige a población autóctona.

Participante 5. Yo que he estado realizando cuestionarios, nadie conocía AMICS EN muchos barrios.

Participante 4. Me sorprendió el desconocimiento de la población en general de AMICS.

Participante 6. Y porque no hacemos más publicidad, en Tele-Elx, por radio, que os vean...

(Grupo de discusión mixto 3)

El grupo de discusión compuesto por población extranjera manifiesta conocer las actividades que realiza AMICS a nivel general, pero son pocos los que conocen acciones en materia de convivencia (algunas de las participantes de este grupo de discusión han participado en ellas). Todos afirman haber acudido a AMICS en algún momento para informarse, aunque no siempre han participado en alguna actividad. Enumeran diferentes actividades o funciones de AMICS: clases de castellano, talleres para mujeres, jornadas interculturales, trámites de arraigo y vivienda...

Hemos recibido muy buen trato y cada vez que hemos acudido a AMICS nos han ayudado en diversas problemáticas. Sí que nos han facilitado la integración social de algún modo u otro.
(Participante 3, Grupo de discusión de extranjeros 2).

3.1.4. Bloque 4. Aportaciones de los participantes

Este bloque permitía que en las diferentes sesiones los participantes plantearan cuestiones no tratadas y que ellos consideraban importantes en el tema sobre el que se estaba debatiendo.

¿Tenéis alguna cuestión que deseéis plantear, que penséis que sea importante, para concluir esta sesión?

A dicha cuestión solo contestaron los participantes del grupo de extranjeros. Retomaron el tema del racismo y evidenciaron que para ellos las diferencias entre culturas parecen agravarse cuando el color de piel es diferente. Para algunos de ellos, el color de la piel determina el comportamiento, en muchas ocasiones, de los autóctonos con los extranjeros considerando que provoca un distanciamiento mayor.

El color de la piel se convirtió en el elemento central que consideraban importante tratar, ya que en las sociedades actuales no se habla de racismo y consideran que por no hablarlo no se erradica el problema sino que lo oculta y a veces lo acrecienta. Todas las personas de África y Latinoamérica con rasgos físicos diferentes compartían dicha afirmación, mientras miraban a un matrimonio, proveniente de Rumania, considerados como blancos y con más parecido a los rasgos característicos del autóctono de Elche, lo que de algún modo consideran que se traduce en una mayor cercanía.

4. Conclusiones

La búsqueda de un mayor conocimiento de la realidad social que se vive en el municipio de Elche, llevó a emplear la aplicación de ambas técnicas de investigación social, la cuantitativa y la cualitativa. Ya que se quería combinar elementos objetivos de medición con el análisis subjetivo de las vivencias de individuos en su interacción con la vida social ilicitana, para, con ello, enriquecer el estudio y complementar la información de los datos estadísticos obtenidos mediante la encuesta.

De este modo, se empleó la técnica de los grupos de discusión, que si bien no puede aportar datos objetivos, es decir, no se puede contemplar los resultados como algo que pase en toda la población, sí que es cierto, que puede dar información útil del desarrollo de la convivencia que se produce en la ciudad, y puede sacar a la luz situaciones que sea necesario investigar por si se produjeran en una generalidad.

Después de analizar las conversaciones que se produjeron en los distintos grupos de discusión, se puede llegar a la conclusión de que los resultados van muy en la línea de la realidad que se vio con el *Estudio sobre convivencia social e intercultural en el municipio de Elche*, en concreto los resultados obtenidos mediante la encuesta. Reforzando, de esta forma, la veracidad de los datos.

A pesar de ello, también se ha obtenido información útil de determinados aspectos en materia de convivencia que los individuos sacaron a la luz por su importancia personal y, también, porque aportan las vivencias y experiencias que repercuten en los motivos que dan pie a las distintas problemáticas que las personas reflejan en materia de convivencia.

A continuación se detallan las conclusiones del análisis de los tres grupos de discusión comparándolas con los resultados que se obtuvieron haciendo uso de la técnica cuantitativa de la encuesta:

- ✓ La población ilicitana se encuentra a gusto en líneas generales viviendo en la ciudad. Consideran que para que haya convivencia es necesario compartir, ayudar y de tolerar al otro. Si bien se da una convivencia mayoritariamente bien valorada por los individuos, al igual que reflejó el estudio previo, hay poca relación entre personas que no se conocen.
- ✓ Aun no considerando la convivencia negativa, todos los participantes señalan haber tenido alguna dificultad en materia de convivencia, la mayoría a nivel vecinal. Por lo general, no existe una convivencia conflictiva, pero sí se habla de falta de educación frente a las normas convivenciales del vecindario. Como ya se vio en el análisis de la encuesta, entre los resultados de lo que menos les gustaba a los encuestados y encuestadas figuraba la falta de civismo, lo que refuerza en los casos particulares esta opción.
- ✓ Se pudo observar que los problemas de convivencia que se dan entre vecinos, van más en la línea de la mala educación, que por motivos de diferencias culturales. Casos de racismo hay, pero no son la generalidad.

- ✓ En general, todos están contentos con los barrios en los que viven, y no ven que ningún barrio sea mejor que otro para convivir (salvo Palmerales). En el estudio previo también se mostró que la mayoría de ciudadanos y ciudadanas se encontraban a gusto viviendo en sus barrios. Un apunte interesante es que algunos manifestaron una falta de recursos sociales en algunos barrios, que pudieran favorecer la convivencia comunitaria, como los hay en el barrio de Carrús.
- ✓ Las propuestas que se dieron como medidas para mejorar la convivencia en Elche fueron en la línea de creación de actividades deportivas interculturales, lugares; centros, aulas o espacios donde pudieran conocerse las personas de distintas culturas y favorecer el acercamiento entre población autóctona y extranjera; facilitarles la enseñanza del idioma; y facilitar la ruptura de barreras culturales.
- ✓ Existe una visión generalizada de que ambos grupos de población viven pero no conviven por la falta de tiempo para conocerse entre ellos. El estar tan inmersos en la vida cotidiana les impide el acercamiento. Insistiendo en que este acercamiento no lo ven como negativo por parte de ningún colectivo.
- ✓ En líneas generales, opinan que independientemente de ser autóctonos o migrantes, existen ciudadanos que se adaptan mejor a la normas de convivencia y otros con los que es más complicado.
- ✓ Aun siendo una particularidad, en el grupo de discusión formado por autóctonos, se han escuchado comentarios con connotaciones negativas hacia la población extranjera, del tipo del que aquel que proviene de otro país muchas veces actúa de un modo incorrecto, cuando en su propio país no lo haría así. Lo que va en consonancia al dato que se obtuvo en el estudio previo de que el 13,8% de la población autóctona piensa que a los inmigrantes deben olvidarse de sus orígenes y adaptarse a las costumbres de aquí. Lo que manifiesta que, aunque de forma minoritaria, todavía existe una parte de población que ve negativamente la convivencia con otras culturas.
- ✓ Existe un sentimiento de que todos los ciudadanos deben esforzarse para que se produzca una buena convivencia entre las dos poblaciones, tanto por parte del extranjero en adaptarse a normas, cultura y vida social, como el autóctono desde la acogida, teniendo más comprensión, más paciencia para escucharles y entenderles. De esta forma, habrá más comunicación que es la base para una buena convivencia en el municipio.
- ✓ La mayoría de los individuos se muestran tolerantes ante espacios de otras religiones que pudieran encontrarse por el barrio. Tal y como mostró los resultados del cuestionario, la mayoría de la población manifiesta ser poco practicante en materia de religión, lo que hace que no tengan especial aprensión porque las personas de diferentes culturas o no, tengan lugares donde practiquen su religión, aunque estén en su mismo barrio.
- ✓ En cuanto a sanidad, existe controversia entre las vivencias de una población y otra. La población extranjera cree que el autóctono tiene mayores derechos en

cuanto a sanidad pública. De hecho, algunos dicen que, por parte del personal sanitario, no se les trata igual que a la población autóctona. En cambio, la población autóctona no tiene esta visión y considera que son tratados a todos por igual.

- ✓ En cuanto a la intervención de las instituciones en materia de convivencia, dicen que desde el Ayuntamiento se hacen pocas cosas para mejorar la convivencia intercultural.
- ✓ Por último, y en esta línea, la mayoría señala que falta una mayor difusión de todo aquello que se organiza desde el Ayuntamiento, creen que no se llega suficiente a la gente, y que no están enterados de las medidas, iniciativas y recursos que puede ofrecer el consistorio ilicitano.

Referencias bibliográficas

Casas, M. (1996). *Métodos Cualitativos de Investigación Social*. Revista de Sociología. N. 9. Págs. 265- 287

Domínguez, J. F. M., & Casal, C. H. (2004). *Psicología de grupos I. Estructura y procesos*. Ed: UNED.

Gil Flores, J (1992- 1993). *La metodología de investigación, mediante grupos de discusión*. Revista Interuniversitaria de didáctica. Nº 10-11, págs. 199-214.

Gil Flores, J., García Jiménez, E., & Rodríguez Gómez, G. (1994). El análisis de los datos obtenidos en la investigación mediante grupos de discusión. *Enseñanza*, 12, 17.

Goig, R. L. (2004). *Grupos de discusión*. Esic Editorial.

Izquierdo, R. M. R. (2005). Diversidad cultural en el aula. Grupos de discusión. *Revista de Investigación Educativa*, 23(1), 23-39.

Krueger, R. A. (1991). *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada*. Ediciones Pirámide.

Barbour, R. (2013). *Los grupos de discusión en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.

Murillo, J. (2009-2010). *Métodos de Investigación en la Educación Especial*. Investigación Acción Universidad Autónoma de Madrid.