

Título de la Conferencia: Actualidad y retos de la Mediación Social Intercultural

Por Fidel Hernández Hernández

La mediación es una disciplina joven y su uso es cada vez más extendido como una alternativa de otras profesiones para la resolución de conflictos. La mayoría de los especialistas están de acuerdo en que es una vía alternativa al sistema judicial, al arbitraje que puede contribuir a encontrar soluciones a problemas que por las vías tradicionales no pueden resolverse. En la actualidad existen distintos tipos de especialización en el área de la mediación: mediación familiar, sociolaboral, socioeducativa e intercultural, entre otras.

La mediación ha sido definida por diferentes autores en los que hay un consenso conceptual de los elementos fundamentales que componen esta disciplina. Algunas de estas definiciones son:

*“La mediación es un lugar intermedio que hace **nuevas relaciones**, o un lugar abierto para evitar los escollos, o un lugar dinámico que permite una **regulación de las tensiones** y de los conflictos. La mediación es un espacio de comunicación”.* (Carta de la Mediación del Centre National de la Mediation)

*“La mediación es la **acción realizada por un tercero** entre dos personas o grupos de personas, que consienten libremente y participan y a quienes **corresponderá la decisión final**, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas **relaciones nuevas** o evitar o sanar unas relaciones perturbadas.”* (Six, J.F.)

*“La mediación es un **proceso** entre personas o empresas o sectores en conflicto, proporcionándoles ayuda a ellos mismos para que **negocien directamente** y les den una solución al conflicto en forma tal de que las partes se sientan **mutuamente satisfechas**”*

y si es el caso, puedan seguir llevando relaciones comerciales, sociales o de parentalidad compartida según los casos.” (Daniel J. Bustelo.)

La mediación en el contexto migratorio, como instrumento de comunicación entre diferentes culturas, se ha denominado **Mediación Intercultural**. La mediación intercultural constituye una herramienta indispensable para todos los profesionales que trabajamos con población inmigrante, ya que nos permite a través de juicios objetivos e imparciales contribuir a la resolución de los posibles conflictos que surgen del encuentro cultural de diversas poblaciones que proceden de diferentes orígenes. El trabajo de mediación es una vía a través de la cual se puede favorecer la tolerancia y la aceptación mutua de todas las culturas, siendo un recurso profesional que nos puede auxiliar en caso de existir conflictos producidos por actitudes xenófobas o racistas, donde una población con una determinada cultura quiere hacer prevalecer sus puntos de vistas, convicciones y creencias en detrimento de la otra.

Una de las definiciones de Mediación Intercultural más conocida en España es la de Giménez, C. que la ha definido de la siguiente forma:

“Modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación o la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferentes.”

Giménez, C.

Nosotros hemos construido una definición que, además de abordar los aspectos esenciales de la mediación intercultural, pone el acento en las actitudes de quien dirige y construye el proceso de la mediación.

“Es un proceso de cambio en un *contexto de conflicto* o de *prevención* del mismo, que persigue la *transformación en los marcos relacionales* de personas, grupos e instituciones con *diferencias etnoculturales significativas*, donde interviene una *tercera persona* a propuesta de las partes, que *guiando* el proceso, permite a éstos crear y generar *nuevas formas de comunicación* y de *convivencia* intercultural, que *beneficie a todos.*” **Hernández Hernández, F.**

Las actitudes de un mediador son fundamentales para llevar a cabo este trabajo.

- Capacidad de ponerse en el lugar de los demás demostrando que cada persona o grupo social hay que comprenderlo desde su propia historia, circunstancias y situación particular. Es necesario que el mediador se despoje de sus propios juicios y opiniones para hacer una comprensión objetiva de la situación o conflicto a que se está enfrentando.
- Otras actitudes como la capacidad de escucha, la tolerancia a lo diferente y la imparcialidad, son condiciones que no deben faltar en un mediador intercultural.

Un mediador requiere del uso y conocimientos de herramientas psicológicas y de otras profesiones como la sociología, el trabajo social, etc, que le permitan hacer su trabajo. Entre estas herramientas están las actitudes de los implicados en un conflicto como sus predisposiciones afectivas ante determinados temas como las diferentes razas, la relación entre mujer-hombre, el sexo, las religiones, entre otras. En los implicados en un conflicto también hay que tener en cuenta sus cogniciones, creencias, ideas y estereotipos que lo hacen pensar y comportarse de un modo concreto. Además un mediador necesita habilidades de comunicación, asertividad y capacidad empática para poder ejercer como tal.

Estos son conocimientos básicos de psicología, antropología, filosofía y otras, que le serán imprescindibles para manejar situaciones conflictivas límites. Por ejemplo, si el mediador se encuentra en una situación donde existe amenaza para la integridad física y psicológica de una de las partes implicadas en un conflicto, es necesario que este mediador conozca cómo puede manejarse a la otra parte por tener características de violencia. Asimismo, debe saber cómo lograr que la persona violenta disminuya y revalore su actitud agresiva. Esto es una condición para poder iniciar el trabajo de mediación y de negociación con las partes en conflicto.

En una fase inicial, las herramientas psicológicas que posea el mediador le facilitarán el poder o no poder crear condiciones favorables para un proceso de mediación. Por otra parte, un profesional de las ciencias sociales necesita ser un buen mediador ya que en su trabajo cotidiano como terapeuta o trabajador social o psicólogo del trabajo, social o comunitario ha de enfrentarse a situaciones de conflicto donde tendrá que usar estrategias de mediación. Estas estrategias le servirán para revalorar o reorientar a personas garantizando ser lo mas imparcial posible para llegar a acuerdos o mejorar las relaciones interpersonales que pueden afectar tanto a una pareja, institución laboral, grupo o familia. Un psicólogo también requerirá las herramientas de la mediación como, por ejemplo, las actitudes de ser conciliador, imparcial y objetivo.

Por todo esto es comprensible reconocer que tanto la mediación como otras profesiones que trabajen la resolución de conflictos tienen aspectos comunes y otros que los diferencian. Sin embargo, cada una de ellas pueden ser disciplinas independientes y complementarias a la vez, pues ambas contribuyen a la mejora y funcionamiento de los

comportamientos humanos para solucionar conflictos y problemáticas tanto sociales como individuales que afectan la vida de las personas.

Modelos de aplicación de la mediación:

En Estados Unidos se diferencian tres líneas de pensamiento, con distintas epistemologías, que dan lugar a tres modelos de mediación:¹

1. El Modelo Tradicional –Lineal (Harvard):

Fundamentación:

- *Comunicación*: es entendida como proceso lineal, en el cual las dos partes, se comunican expresando cada uno sus mensajes y la otra parte lo escucha o no. El objetivo del mediador en este caso será facilitar la comunicación, para llegar a una comunicación bilateral efectiva. Se fija únicamente, la atención en lo verbal.
- *Causalidad lineal*: se considera que el conflicto es originado por una sola causa, sin prestar atención a otros aspectos.
- *A- contextual*: No se tiene en cuenta el contexto en donde se desarrolla el conflicto.
- *A- histórico*: se eliminan los errores del pasado para conseguir una comprensión en el presente y acuerdos en el futuro.
- No se consideran necesarios analizar o tratar los aspectos relacionales del conflicto.

Método:

- *La aireación del conflicto por las partes*: se trata de hacer una labor de puesta en común de emociones y sentimientos en el comienzo del proceso, a modo de cascada, para que estos sentimientos no entorpezcan el proceso más adelante.
- *La neutralidad* entendida como:

¹ Suares Marines, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. (1999) Paidós. Barcelona

- a. *Imparcialidad*: evitando valoraciones y creencias previas o durante el proceso.
 - b. *Equidistancia*: el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes.
- *Ir del caos al orden*: se considera que uno de los objetivos fundamentales del mediador será poner en orden el proceso, para que se lleguen a procesos claros y comúnmente entendidos por todos.

Meta:

- Llegar a un acuerdo.
- *Disminuir las diferencias entre las partes*: se considera que los conflictos surgen por diferencias de individuos, por lo que se entiende que anulando o disminuyendo las diferencias desaparece el conflicto o se alivia.
- *Aumentar las semejanzas, los valores, los intereses*: ya que se entiende, que si las partes llegan a compartir valores e intereses desaparecerán los conflictos.

Este modelo ha sido criticado, ya que se ha considerado que originan *no-acuerdos*, porque las partes se comprometen en no volver a repetir el hecho que ha producido el conflicto y no se modifica las *pautas interaccionales*, lo que puede producir que vuelvan a concurrir las causas del conflicto.

Estas reflexiones, han concluido que se consideren necesarios modelos que incluyan los aspectos relacionales.

En síntesis el Modelo Tradicional se centra en el acuerdo, perdiendo los aspectos relacionados que pueden ser los motivadores de pautas relacionales positivas entre las partes.

2. El Modelo Transformativo de Bush y Folger:

Fundamentación:

- *Comunicación*: se fija especialmente en lo relacional, influenciado por los nuevos modelos *comunicacionales*.
- *Causalidad circular*: se entiende que el origen es producido por múltiples causas y es alimentado continuamente.

Método:

- *Trabaja para lograr el “empowerment”*: se pretende que el protagonismo de la acción la tengan las diferentes partes para que de esta forma se responsabilicen del proceso. Este proceso implica el *co-protagonismo* del otro en las diferentes acciones, en donde el mediador alimentará las relaciones con preguntas circulares, que devuelvan las respuestas con nuevas preguntas.

Meta:

- *Modificar la relación entre las partes*.
- No se centra en la resolución de conflictos sino en la transformación relacional de las partes.

En conclusión, sería la oposición al Modelo Tradicional, ya que no se centra en el acuerdo sino en las relaciones.

3. El Modelo Circular- Narrativo (Sara Cobb):

Fundamentación:

- *Comunicación Circular*: Se concibe la comunicación como un todo; esto es, un proceso bidireccional donde las partes comunicantes, están en constante intercambio, y, en tanto se comunican, se retroalimentan. Hablar de la comunicación como un todo implica que las partes están obligadas a comunicarse. En este sentido hemos de hablar de dos tipos de componentes de la comunicación, el verbal

(“comunicación digital”) relacionados con el contenido de la comunicación; y el no verbal (“comunicación analógica”) relacionado con el cómo se transmite ese contenido (elementos gestuales, corporales, paralingüísticos, etc).

- *Causalidad Circular*: El resultado de la mediación es producto de un proceso de multicausalidad y retroalimentación constante.

Forjado con las aportaciones de otras ciencias sociales; psicología (teoría de la comunicación, terapia familiar), lingüística, educación, trabajo social, etcétera.

Método:

Está articulado en cuatro pilares, que son:

- *Aumentar las diferencias*: procurando el que se exterioricen y amplifiquen controladamente, desmontando los posicionamientos rígidos o extremos; frente al Modelo Tradicional de Harvard, se apuesta por el caos en lugar del orden, se busca que flexibilicen la posiciones y desarrollar “estructuras disipativas” que permitan negociar alternativas.
- *Legitimar a las personas*: Puesto que en un conflicto todas las partes creen tener razón, se hace necesario crear un espacio legítimo para cada una de ellas.
- Construcción para cada una de las personas de un lugar legítimo dentro de la situación. En todo conflicto, todos quieren tener razón.
- *Cambiar el significado*: Se trata de cambiar la historia material, motivo de la mediación, de cada una de las partes. De este modo, el objetivo del mediador consistiría en elaborar una historia alternativa a las que traen las partes, que facilite una visión de la situación desde todos los puntos de vista posibles.
- Creación de contextos de trabajo (en el sentido que le da Bateson): Es imprescindible en los casos de mediación social (también llamada comunitaria o mediación en política pública). Tanto es así, que el comienzo del proceso de la

mediación queda supeditado hasta estar claramente definido el contexto. Sin embargo, este contexto comunitario primero, deberá ir adaptándose según el proceso, y por ende, puede variar.

Meta:

Definida por:

- Fomentar la reflexión y no la aireación de las historias.
- Cambiar el significado del conflicto.
- Transformar la historia que traen a la sesión.
- Buscar un acuerdo, aunque ésta no sea la meta fundamental.

A la hora de hablar de los modelos, no debemos presentarlos como algo inconexo sino sería más correcto elegir en qué casos es más útil uno u otro o una mezcla de ellos. Por ejemplo, el Modelo Tradicional, se ha distinguido como apropiado para la resolución de conflictos en el campo de las empresas, al igual que el Modelo Transformativo ha resultado muy útil para aquellos conflictos en los que las interacciones relacionales estén muy involucradas, por ejemplo el medio familiar. Y por último, el modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb, gira en torno a las relaciones, lo que le otorga una gran aplicabilidad, véase entre otros, el ámbito educativo, sanitario o comunitario.

Principios de la mediación:

- Voluntariedad de las partes
- No obligatoriedad
- Ayuda a las partes
- Coparticipación

- Creación de confianza
- Neutralidad
- Inexistencia de ganadores/perdedores

Fases de la mediación:

- contención de la crisis
- búsqueda de información
- propuesta de alternativas
- negociación
- acuerdos

El proceso de Mediación:

- Entrevista inicial partes por separado
- Identificación de la situación problema de cada una de las partes
- Valoración de las potencialidades de las partes involucradas
- Selección de estrategias de encuentro de las partes
- Hablar de la misma situación-problema
- Aceptación de la otra parte
- Reconocimiento de la otra parte
- Toma de conciencia de la situación problema y de cómo afecta a cada parte
- Nivelación de acuerdos y mejoras en las relaciones o comunicación entre las partes
- Decidir los acuerdos y asumirlos
- Comprometer a las partes
- Seguimiento de acuerdos y compromisos

Como hemos visto la Mediación Intercultural es un valioso instrumento para trabajar los contextos sociales multiculturales facilitando el diálogo y la comunicación entre los individuos reduciendo los posibles conflictos.

El objetivo esencial de toda sociedad es facilitar que las personas procedentes de otras culturas se integren y que sus descendientes de segunda y tercera generación logren construir una identidad que los haga pertenecer de manera simultánea tanto a la sociedad de acogida como a la de sus padres. Es por ello que la mediación intercultural tendrá entre sus objetivos esenciales el de la integración. El término **Integración** lo hemos definido de la siguiente forma:

La integración de los inmigrantes en el país de acogida es un proceso bidireccional mediante el cual las personas que vienen de otros países y los autóctonos logran asumir las normas, las pautas de convivencia, las costumbres, las tradiciones...en definitiva, la cultura del país receptor y la cultura de los nuevos vecinos, insertándose ambas en la vida social, familiar, cultural y económica, llegando a establecer un proyecto personal y comunitario que pueda constituir un sentido de vida y pertenencia para todos en la nueva sociedad intercultural, y siempre sin perder la identidad, ni renunciar a las bases culturales originarias de ambas partes. (Hernández Hernández, F. 2004)

La integración de las segundas generaciones se logra cuando en la sociedad se ha instaurado un diálogo de **Comunicación Intercultural**. Esta ha sido resultado de un proceso de ajuste sociocultural donde todos los individuos independientemente de su cultura han consensuado pautas de convivencia comunes:

- Nada es inmutable. Cuando se inicia un diálogo uno debe estar potencialmente abierto al cambio.

- No hay posiciones universales, todo está sujeto a crítica.
- Hay que aprender a aceptar el conflicto y la posibilidad de que se hieran los sentimientos.
- Hay cierta perversidad en la historia que nos han enseñado, nuestras identidades se han construido en oposición a la de otros.
- Nada está cerrado, cualquier cuestión siempre puede reabrirse.

Las Estrategias para lograr una **Convivencia Intercultural** efectiva deben de comprometer a todos los sectores sociales tanto inmigrantes como autóctonos. La responsabilidad de la integración, principalmente de la segunda generación, va a depender de los que hagamos en el presente, de cómo integremos hoy a las personas que llegan en busca de nuevas oportunidades. Participación interactiva, Interdisciplinariedad, Dinamización intercultural, Protagonismo, Flexibilidad, Pluralismo cultural y Objetividad son algunas de las estrategias para lograr una Convivencia Intercultural.

Bibliografía:

AEP. DESENVOLUPAMENT COMUNITARI, ANDALUCIA ACOGE (2002): *Mediación Intercultural, una propuesta para la formación*. Madrid. Popular.

BARUCH BUSH, R.A; .FOLGER, J.P (1996): *La promesa de Mediación*. Barcelona. Granica.

COHEN-EMERIQUE, MARGUERITE (2001): "La négociation interculturelle et l'intégration des migrants" en M.Bortolini (Coord) *Inmigrations et médiations* para Les Politiques Sociales. Collège international pour l'étude du changement dans les politiques sociales. Belgique. Fondation Univesitaire de Belgique.

DIEZ FRANCISCO; TAPIA GACHI (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona. Paidós.

GIMÉNEZ ROMERO, C (2002): "Dinamización comunitaria en el ámbito de la inmigración" en M^a José Rubio y Silvina Monteros (Coord) *La exclusión social. Teoría y práctica de la intervención*. Madrid. CCS.

GIMENEZ ROMERO, C (2001): "Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural" publicado en la Revista de Migraciones nº 10. Edit. Instituto de Migraciones, Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

GIMENEZ ROMERO, C (1997): "La naturaleza de la Mediación Intercultural" publicado en la Revista de Migraciones nº 2. Edit. Instituto de Migraciones, Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

GROVER DUFFY, K.;GROSCH, J.W.; Y OLCZAK, P.V. (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona. Paidós.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, FIDEL; "Empleo e inmigración" Edita Cruz Roja Española, 2003. "La sensibilización intercultural como estrategia de intervención social", págs 59-78

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, FIDEL; "Creación y exilio". Editorial Hispano Cubana, 2002. "Procesos y etapas psicosociales de las migraciones", págs 317-323

MALGESINI, GRACIELA; GIMENEZ, CARLOS (2000): *Guía de conceptos sobre migraciones racismo e interculturalidad* Págs, 253- 259 Cap. "Interculturalidad". Madrid. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, Dirección General de la Juventud.

OLIVE, L. (1999): *Multiculturalismo y pluralismo*. México. Paidós.

RODRIGO ALSINA, MIGUEL (1999): *Comunicación intercultural*. Barcelona. Anthros.

SIX, JEAN FRANÇOIS (1997): *Dinámica de la mediación*. Barcelona. Paidós.

SINGER, LINDA R. (1996): *Resolución de conflictos. Técnicas de actuación en los ámbitos empresariales, familiar y legal*. Barcelona. Paidós.

SUARES, MARINES (1999): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona Paidós.

TORREGO, J.C. (2001): *Mediación en conflictos en instituciones educativas*. Madrid. Narcea.

VINYAMATA CAMP, E. (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona. Ariel.