



TRABAJO FIN DE MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

**“Análisis de la Realidad de la Mediación Intercultural en
la Provincia de Valladolid”**

Autor/a: D^a ESTEFANÍA PÁEZ BARAJA

Tutor/a: D^a. ESTHER SALAMANCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

CURSO 2015 - 2016

FECHA DE ENTREGA: Junio de 2016



“Nuestra mejor arma, la que el enemigo nunca podrá resistir, es la paz”

Nelson Mandela



ÍNDICE

Resumen	4
Palabras Clave	4
Introducción	4
Parte I: Desarrollo Teórico de la Mediación Intercultural	8
1. La interculturalidad en Castilla y León	9
2.1 Concepto de Cultura	9
2.2 Marco Legislativo en materia de inmigración	15
2.3 Panorama migratorio.....	17
2.4 La mediación Intercultural como Integración a la Diversidad Cultural.....	22
2.5 Conflictos derivados de la Interculturalidad.....	24
2. De la Mediación a la Mediación Intercultural	29
3.1 Concepto y Características	29
3.2 Marco Legal	35
3.3 Principios y Objetivos.....	38
3. Perfil del Mediador Intercultural	44
4.1 Formación Específica.....	44
4. Estrategias y Modelos de la Mediación Intercultural.....	47
4.1 Estrategias en la Mediación Intercultural	47
4.2 Modelos de Mediación	53
4.3 Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz (ONU, 2012)	62
Parte II: Estudio Cualitativo sobre el Desarrollo de la Mediación Intercultural en Valladolid	68
5. Elección del Problema	71
6. Objeto y Objetivos del Estudio.....	72
7. Establecimiento e Introducción de Hipótesis	73
8. Selección de la Metodología.....	75
9. Muestreo.....	77
10. Presentación de Resultados.....	79
11. Discusión.....	85
Parte III: Conclusiones Finales y Propuestas Innovadoras.....	89
Bibliografía.....	95
ANEXOS.....	102
Guía de Entrevista.....	103



Resumen

El encuentro entre diversas culturas provoca conflictos inevitables en función de la diversidad de valores y de costumbres, (Díez, 2004). En las últimas décadas, el debate social sobre la idoneidad y aplicabilidad de los distintos paradigmas teóricos sobre la integración de los inmigrantes en las sociedades receptoras ha sido constante en el panorama teórico de las ciencias sociales. (Retortillo, Ovejero, Cruz et. Al, 2006).

Uno de los retos de la mediación en contextos multiculturales consiste en promover vínculos de igualdad entre los inmigrantes y la sociedad receptora, para ello el profesional de la mediación tiene que combinar simultáneamente dos ejes: la diversidad cultural y la desigualdad social (IOE, 1998).

La utilidad de este trabajo se encuentra en analizar mediación intercultural que se lleva a cabo desde la asociaciones de personas inmigrantes, para así destacar aquellos aspectos sobre los que hay que incidir para que se consiga una efectividad en la intervención y lograr así el objetivo último: la integración de las personas inmigrantes en la sociedad que los recibe, desde la seguridad, el empoderamiento y el bienestar.

Palabras Clave

Mediación, Interculturalidad, Inmigración, Mediador, Mediación Intercultural.



Abstract:

The encounter between different cultures leads to inevitable conflicts based on the diversity of values and customs, (Diez, 2004). In recent decades, the social debate on the adequacy and applicability of various theoretical paradigms on the integration of immigrants into the host societies has been constant in the theoretical overview of the social sciences. (Retortillo, Ovejero, Cruz et. Al, 2006).

One of the challenges of mediation in multicultural contexts is to promote ties of equality between immigrants and the host society, for which the professional mediation has to combine simultaneously two axes: cultural diversity and social inequality (SUI, 1998) .

The usefulness of this work is to analyze intercultural mediation takes place from the associations for immigrants in order to highlight those aspects that need to advocate for a effectiveness is achieved in the intervention and thus achieve the ultimate goal: the integration of immigrants into the host society, from security, empowerment and wellness.

Key Words:

Mediation, Interculturalism, Immigration , Mediator, Intercultural mediation .



Introducción

El encuentro entre diversas culturas provoca conflictos inevitables en función de la diversidad de valores y de costumbres, como de hecho ha venido pasando históricamente en las naciones, entre los diversos pueblos y grupos de humanos que las configuran. Pero el auténtico conflicto proviene, no tanto de las diferencias culturales, como de las diferencias económicas, y la desigualdad social y política que esto conlleva (Díez, 2004).

La mediación tal y como creemos que puede y debe desarrollarse, supone un pequeño empujón hacia la anhelada cohesión social (Berger, 1999), puesto que al incluir a los distintos participantes en un conflicto, promueve la comprensividad; al aceptar diferentes versiones de la realidad, defiende la pluralidad; y al fomentar la libre toma de decisiones y compromisos, contribuye a la participación democrática (Boqué, 2003).

Uno de los retos de la mediación en contextos multiculturales consiste en promover vínculos de igualdad entre los inmigrantes y la sociedad receptora; para ello, el profesional de la mediación tiene que combinar simultáneamente dos ejes: la diversidad cultural y la desigualdad social (IOE, 1998).

Los motivos que me han llevado a realizar el presente documento, teniendo como base el estudio de la mediación intercultural, son lo ampliamente que está relacionado con mi profesión, el Trabajo Social, ya que se trabaja con colectivos vulnerables de padecer exclusión social, y las personas inmigrantes se encuentran entre ellos. Me parece que entre ambos, el trabajo social y la mediación, existe una gran sintonía y se complementan a la hora de intervenir, y más desde la problemática tratada en este trabajo.



Mediación Intercultural

Una vez definido el objeto de estudio, “Análisis de la Realidad de la Mediación Intercultural en la Provincia de Valladolid”, estructuraremos el trabajo en tres partes. Una primera parte corresponde a la revisión de la literatura respecto a esta temática, que da como resultado el Estado de la cuestión en sí, teniendo como referencia cuatro estudios, Guerrero, (2006), Estudios sobre la Mediación Intercultural; ACCEM, (2011), Guía de Mediación Intercultural; García & Barragán (2004), Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización; Giménez, (2001), Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural.

En segundo lugar, se presenta la explotación de los resultados de la investigación empírica, justificando cada paso por las indicaciones oportunas que nos dan los manuales de investigación social. Y para finalizar, el último apartado corresponde a las conclusiones finales y a la propuesta innovadora.

La metodología empleada, sigue una línea de investigación de corte cualitativo, llevada a cabo a través de una entrevista semiestructurada, precedida de una revisión bibliográfica.

La utilidad de este trabajo se encuentra en analizar mediación intercultural que se lleva a cabo desde la asociaciones de personas inmigrantes, para así destacar aquellos aspectos sobre los que hay que incidir para que se consiga una efectividad en la intervención y lograr así el objetivo último: la integración de las personas inmigrantes en la sociedad que los recibe, desde la seguridad, el empoderamiento y el bienestar.



Parte I: Desarrollo Teórico de la Mediación Intercultural



1. La interculturalidad en Castilla y León

En un panorama social en el que los actores sociales están caracterizados por la diversidad cultural, es importante el entrenamiento a la diferencia y así mismo conocer las divergencias sociales que conlleva y cómo se estructura esta diferenciación (ACCEM, 2011). Para llevar a cabo una intervención eficaz y eficiente en los conflictos interculturales, se hace necesario el conocimiento de unas nociones básicas de lo que es cultura, del marco legislativo que ampara a los sujetos con los que se va a tratar, el contexto en el que se desarrolla y en lo cual se basa este estudio, así como la tipología de conflictos derivados de las controversias interculturales.

2.1 Concepto de Cultura

Antes de determinar el concepto de cultura, hay que tener presente unas consideraciones previas acerca de la cultura (Guerrero, 2006):

- La cultura tiene un componente subjetivo, que sirve para identificar la conciencia subjetiva de los individuos de determinados pueblos, grupos tribales, étnicos o clase o grupos sociales; es algo subjetivo que tiende a conformar una conciencia colectiva.
- La cultura, también tiene un componente objetivo o material, elaborado a partir de ideas, conocimiento, habilidades, etc.; que sirve para identificar la conciencia de los individuos y colectividades.

La UNESCO en el Mundo, en el año de 1982, organizó en México la "Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales" en la que la comunidad internacional contribuyó de manera efectiva con la siguiente declaración:

La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A



Mediación Intercultural

través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden (p.7).

Continuó afirmando que:

La cultura da al ser humano la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de las personas seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella la persona se expresa, toma conciencia de sí misma, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden (p. 53).

En Declaración de Friburgo, sobre Derechos Culturales (2009), se refiere al término cultura como aquel que abarca los siguientes aspectos:

El término cultura abarca los valores, las creencias, las convicciones, los idiomas, los saberes y las artes, las tradiciones, instituciones y modos de vida por medio de los cuales una persona o un grupo expresa su humanidad y los significados que da a su existencia y a su desarrollo (art. 2).

Forés & Grané (2008), haciendo referencia al binomio sociedad – cultura en la actualidad, afirma lo siguiente:

La sociedad postmoderna es dinámica, bajo el dinamismo de la diversidad. Los valores absolutos, universales han perdido fuerza en la postmodernidad, donde sólo vale lo que se encarna en la realidad personal de cada individuo. La fragmentación de la cultura, el desmigajamiento de la memoria colectiva de los pueblos, son también características postmodernas que hacen que las personas busquen nuevas formas de vivir, de relacionarse y se abran a lo diferente; como factor posible de una nueva identidad y un nuevo sentido de la vida. Dentro de la misma sociedad conviven diversidad de culturas todas ellas autóctonas, e incluso dentro del mismo individuo hay múltiples rasgos culturales distintos. Nada es



Mediación Intercultural

homogéneo ni uniforme. Los valores cambian ya que nadie se rige por verdades absolutas e imperecederas. Dentro de la misma cultura, la postmodernidad se caracteriza por la emergencia del pluralismo cultural, y este es vivido como una oportunidad de aprendizaje y de riqueza (p.66).

Los fenómenos migratorios, hacen que el pluralismo cultural, se halle, en mayor o menor medida, presente en todos los espacios sociales. Convivimos en nuestro entorno con personas de diferentes culturas, en el trabajo, en la escuela, en los servicios sociales o sanitarios, en las propias redes afectivas y/o familiares; esto obliga a que cada persona manifieste consciente o inconscientemente su postura de cara a la inmigración derivando esto, en dos posturas diferentes frente a la población inmigrante (Secretariado Gitano, 2008):

- Por un lado, dentro de la lógica moderna, nos encontramos con la corriente del multiculturalismo que pone el énfasis en la cultura e historia propias, en la identidad de cada cual, señalando las diferencias, pero que, en la práctica, pretende la homogeneidad cultural.
- Por otro lado, dentro de la lógica postmoderna existe la corriente de la interculturalidad, que pone el acento en la relación entre las diversas culturas, identidades e historias; así como en el aprendizaje mutuo, la cooperación y el intercambio culturales, buscando las convergencias, los vínculos y los puntos en común.

Haciendo hincapié en la interculturalidad, como aspecto calve del presente trabajo, diremos que, en palabras de García & Barragán (2004), la relación intercultural es *el proceso a través del cual se logra que los individuos beneficiados de tales relaciones desarrollen competencias en múltiples sistemas de esquemas de percepción, pensamiento y acción; es decir, en múltiples culturas*. Es importante resaltar algunos aspectos clave de la interculturalidad (Ibídem):

- La relación intercultural está presente en muchos espacios de nuestro día a día por lo que debe mostrarse una aceptación recíproca de influencia de todas las culturas en situación de convivencia. Es aquí donde juega un papel



Mediación Intercultural

importante la sensibilización de la población, dejando aparte la concepción de la diversidad como una forma de diferencia y desigualdad.

- La equiparación entre cultura, lengua y/o grupo étnico correspondiente es un error que no tiene ninguna argumentación antropológica. Por lo que hay que eliminar ese estigma que sufren los individuos derivado de sus identidades étnicas o la nacionalidad, o la lengua en la que hablan en los respectivos lugares de origen. La idea que se defiende con esto es la de no reducir la cultura a uno sólo de esos factores. La cultura es una compleja reunión de esos factores y muchos otros más, pero en permanente cambio y transformación. Hay que abandonar la idea de que en las situaciones multiculturales resulta fácil y útil delimitar las fronteras de cada una de las culturas que se sitúan en convivencia; dónde empieza una cultura y dónde concluye otra no es ni un conocimiento necesario, ni un conocimiento posible. Las culturas, a diferencia de los estados, carecen de fronteras que indiquen quién es ciudadano y quién no.
- La relación intercultural debe propiciar las condiciones para que los individuos sean conscientes de la multiplicidad cultural que les rodea y a la que están accediendo. Partiendo de la idea de que siempre tendremos diferentes versiones culturales en todas las culturas, debemos entender entonces que las sociedades deben prepararse, existan o no inmigrantes extranjeros en ellas, para que los individuos pueden desenvolverse en tales diversidades.
- La relación intercultural debe ser aquella que se desarrolla en la sociedad como un proceso de producción y crítica cultural caracterizado por:
 - Contemplar la diversidad en los contenidos culturales.
 - Asegurar la diversidad en los métodos de transmisión de cultura.
 - Fomentar los mayores niveles de conciencia posibles acerca de la diversidad cultural.
- La impetración a la universalidad y la búsqueda de rasgos comunes, traduce el rechazo hacia la complejidad e, inconscientemente, la negación del sentido y del valor de referentes no compartidos. Es importante superar la reticencia a abordar los conflictos, con la ayuda de elementos de



Mediación Intercultural

comprensión de tipo antropológico y psicosocial, con todo tipo de medios para la negociación y la búsqueda de compromisos que permitan a los distintos actores salvar su dignidad y su integridad.

Siguiendo a Goytisolo y Naïr (2000) sobre la reflexión acerca de las migraciones:

Las migraciones no son cosas, ni los inmigrantes son mercancías. Son seres humanos con sus aspiraciones y sus necesidades, sus costumbres y rasgos culturales, sus dificultades actuales y su voluntad de futuro. Por tanto, hay que integrar el fenómeno migratorio, no sólo como variable económica, sino también como realidad humana destinada a modificar la sociedad de acogida, al modificarse a sí misma (p.20).

Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, el conflicto entre culturas surge en la dificultad de mirar a las “otras culturas”, desde los parámetros de la cultura propia, la cual es considerada como la única válida universalmente. De esta manera, se miden el resto de culturas desde el propio patrón (Cascón, 2011).

En el siguiente esquema representamos la relación que puede derivar de la combinación de la actitud de una persona foránea y una persona autóctona y así la forma de interrelacionarse y convivir, pudiendo aparecer el conflicto y la convivencia pacífica:

	SI	NO	
SI	JUEGAN A GANAR: Ambas: Apertura de fronteras personales, interrelación y enriquecimiento mutuo, comunicación y expansión personal, riqueza experiencial. Identidad creativa. Autóctonas y foráneas confluyen, y se da la integración.	JUEGAN A PERDER: La persona autóctona: Sufre de ombligismo social y personal, se da incomunicación, cierre de fronteras, represión personal, empobrecimiento experiencial. Identidad estancada. Las autóctonas se cierran a las foráneas y extorsionan las relaciones, y esto llevará a la separación o segregación	SI
NO	JUEGAN A PERDER: La persona foránea: negación de sí, imitación, adaptabilidad. Identidad fingida. Autóctonas aceptan a las foráneas y estas abandonan su cultura momentáneamente para amoldarse a la autóctona, y se da la asimilación.	NO JUEGAN: Ambas: Aislamiento, muerte vital. Identidad en vías de agotamiento. Autóctonas y foráneas no se aceptan. Las foráneas pierden el contacto con la cultura de origen y no tienen contacto con la cultura autóctona, y entonces se da la marginación.	NO
	SI	NO	

La persona autóctona
 La persona foránea

Figura 1: Relación entre personas autóctonas y personas foráneas. ACCEM. (2009). Guía de Mediación Intercultural



Mediación Intercultural

Para que la relación entre personas autóctonas y foráneas se produzca de una forma pacífica y positiva para ambas partes, tiene que producirse la interculturalidad y dejar a un lado el individualismo de cada una de las culturas; esto tendrá resultados positivos cuando (ACCEM, 2009):

- Las personas, autóctonas y foráneas, vivan en el mismo entorno, sin crearse guetos.
- Tanto las persona autóctonas como foráneas disfruten de cierto bienestar social, al tener sus necesidades básicas cubiertas; sin esto, se verá a las otras personas como amenazantes del propio bienestar y, por lo tanto, se creará rivalidad entre ambas.
- Las personas foráneas se sientan bien recibidas desde su llegada al país de acogida: estructuras de acogida, redes sociales, etc.

Para finalizar este apartado, es importante reflejar los derechos culturales que toda persona tiene, como así se refleja en la Declaración de Friburgo en 2009:

Toda persona tiene derecho:

- A elegir y a que se respete su identidad cultural, en la diversidad de sus modos de expresión. Este derecho se ejerce, en especial, en conexión con la libertad de pensamiento, conciencia, religión, opinión y de expresión.
- A conocer y a que se respete su propia cultura, como también las culturas que, en su diversidad, constituyen el patrimonio común de la humanidad. Esto implica particularmente el derecho a conocer los derechos humanos y las libertades fundamentales, valores esenciales de ese patrimonio.
- A acceder, en particular a través del ejercicio de los derechos a la educación y a la información, a los patrimonios culturales que constituyen expresiones de las diferentes culturas, así como recursos para las generaciones presentes y futuras (art. 3).



2.2 Marco Legislativo en materia de inmigración

Para España, el tema de la inmigración no adquirió importancia significativa hasta el 2000, año en el que se puso a la inmigración en la agenda política. En la década de los noventa, el país dejaba de ser emisor de trabajadores para convertirse, gracias al crecimiento económico basado en la industria de la construcción, en el primer país europeo receptor de “inmigrantes económicos”. A partir de entonces, la migración sobre todo latina, magrebi y subsahariana comienza a fluir cada vez más hasta convertirse por primera vez, a finales de los noventa, en una preocupación para el Estado. Fue entonces que, en el año 2000, la primera ley de inmigración creada en 1985 como condición para su ingreso en la Comunidad Europea se modifica, a la par que se crearon las instituciones y las estructuras administrativas para gestionar la inmigración. En el periodo que va del 2000 a 2004, esta ley reguladora del tema de extranjería se modificó cuatro veces y se dieron cuatro procesos de regularización de inmigrantes en los que se otorgaron permisos de residencia. Al parecer, tanto la ineficiencia de los mecanismos de control para gestionar la inmigración irregular como los periodos de regularización para salvar esta carencia, han caracterizado la política migratoria española hasta el año 2010 (Fernández & de la Fuente, 2009).

La legislación actual en materia de inmigración es la siguiente:

Norma	Contenido
Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.	Establecer los términos en que las personas nacionales de países no comunitarios y las apátridas podrán gozar en España de la protección internacional constituida por el derecho de asilo y la protección subsidiaria, así como el contenido de dicha protección internacional.
LEY 3/2013, de 28 de mayo, de integración de los inmigrantes en la sociedad de Castilla y León	Regular las actuaciones e instrumentos a través de los cuales, con carácter transversal, los poderes públicos de la Comunidad de Castilla y León promoverán la plena integración de las personas inmigrantes en la sociedad castellana y leonesa, en el ejercicio de las competencias que a cada uno de ellos corresponden, así como la coordinación entre ellos, de acuerdo con los principios



Mediación Intercultural

	generales que se establecen.
Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social	Regular los derechos y libertades, así como su integración social, de los extranjeros en España.
Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del Derecho de Asilo y de la Condición de Refugiado.	Regular el procedimiento para determinar el reconocimiento de la condición de refugiado y las normas y garantías que deben regir los procedimientos de inadmisión a trámite, tanto en frontera como en el interior del territorio.
Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.	Adaptación reglamentaria de la última reforma de la Ley Orgánica 4/2000.
Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.	Aprobación del Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida, cuyo texto se inserta a continuación.
Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los estados miembros de la unión europea y de otros estados parte en el acuerdo sobre el espacio económico europeo.	Regular las condiciones para el ejercicio de los derechos de entrada y salida, libre circulación, estancia, residencia, residencia de carácter permanente y trabajo en España por parte de los ciudadanos de otros Estados miembros de la Unión Europea y de los restantes Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, así como las limitaciones a los derechos anteriores por razones de orden público, seguridad pública o salud pública.

Figura 2: Legislación en materia de inmigración. Fuente: Elaboración propia en base a la normativa vigente



2.3 Panorama migratorio

2.3.1 En Castilla y León

Con el fin de profundizar en el análisis de todas aquellas variables que influyen en la mediación intercultural, a continuación y en base a los datos proporcionados por la Secretaría General de la Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León, relativos al año 2015, se presentan unos datos básicos que permiten el acercamiento a esta realidad.

Estos datos hacen referencia a:

- La distribución de la población extranjera empadronada en Castilla y León en 2015 por países de nacionalidad.
- La población extranjera empadronada en Castilla y León en 2015 por provincias y país de procedencia.
- La comparativa de extranjeros empadronados con otras Comunidades Autónomas.
- Los extranjeros con permiso de residencia en vigor.
- Desempleo de la población inmigrante.

Distribución de la población extranjera empadronada en Castilla y León en 2015 por países de nacionalidad

La población extranjera empadronada en Castilla y León a 1/01/2015 es de 135.136 personas, que se distribuye de la siguiente forma por continentes:

CONTINENTES	Nº de Extranjeros	% sobre total
EUROPA	72.706	53,80
AFRICA	25.608	18,95
AMERICA	31.102	23,02
ASIA	5.659	4,19
OCEANIA	42	0,03
APATRIDAS	19	0,01
TOTAL Castilla y León	135.136	100,00

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE_01/01/2015).



Población extranjera empadronada en castilla y León en 2015 por provincias y país de procedencia

Distribución por provincias de la población extranjera empadronada en Castilla y León en 2015, para los principales países de procedencia.

	CYL	AV	BU	LE	PA	SA	SG	SO	VA	ZA
Rumanía	26.727	2.789	7.473	2.467	892	1.566	3.018	1.559	5.740	1.223
Bulgaria	24.160	565	4.608	2.354	877	739	5.608	1.355	6.644	1.410
Marruecos	20.778	3.374	2.738	3.247	1.448	1.709	3.228	1.207	3.058	769
Portugal	9.809	168	2.433	2.758	299	1.462	197	275	838	1.379
Colombia	5.861	710	1.017	1.280	354	637	626	141	877	219
R. Dominicana	4.644	526	566	1.247	118	388	412	299	847	241
Ecuador	3.579	347	966	400	149	286	354	496	512	69
Brasil	3.576	159	712	716	227	456	206	124	811	165
China	3.448	353	451	550	215	560	177	214	747	181
Polonia	2.223	148	233	158	54	57	1.286	108	145	34
Bolivia	2.217	368	292	74	87	605	101	291	333	66
Perú	2.215	385	210	181	269	427	220	122	312	89
Italia	1.758	144	248	320	89	265	151	55	434	52
Francia	1.529	107	205	305	62	213	80	51	437	69
Argelia	1.446	143	632	177	33	99	39	87	205	31
Honduras	1.433	27	397	38	35	287	553	53	36	7
Paraguay	1.288	99	198	228	242	86	77	35	256	67
Argentina	1.237	152	178	239	53	189	87	54	195	90
Ucrania	1.192	72	168	226	40	254	114	45	225	48
Cuba	1.133	65	165	208	56	161	74	65	259	80
Venezuela	1.091	59	166	253	36	184	61	43	227	62
Pakistán	1.045	9	477	288	40	52	25	40	110	4

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE_01/01/2015).

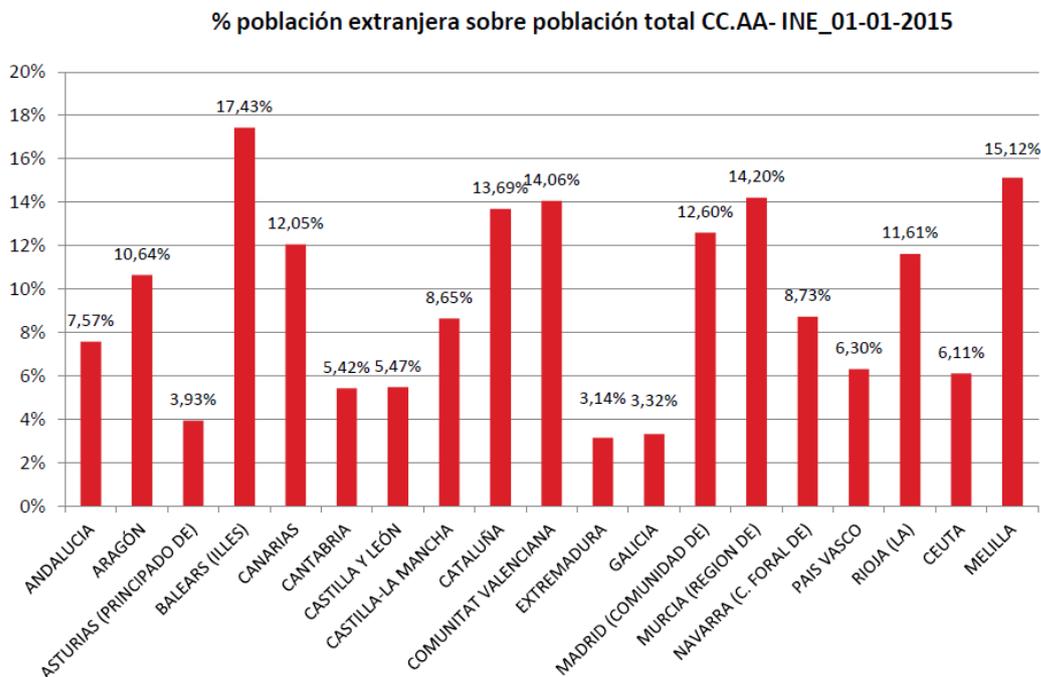


Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE_01/01/2015)



Comparativa de extranjeros empadronados con otras Comunidades Autónomas

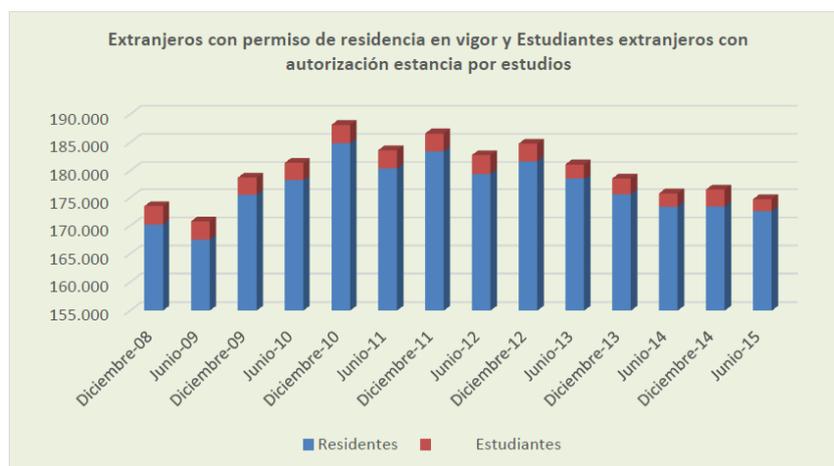
La cifra del total de extranjeros empadronados en el país asciende a 4.729.644, según datos del Instituto Nacional de Estadística, (evolución en los últimos cinco años):



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE_01/01/2015)

Extranjeros con permiso de residencia en vigor

Extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor y estudiantes con autorización de estancia por estudios en Catilla y León:

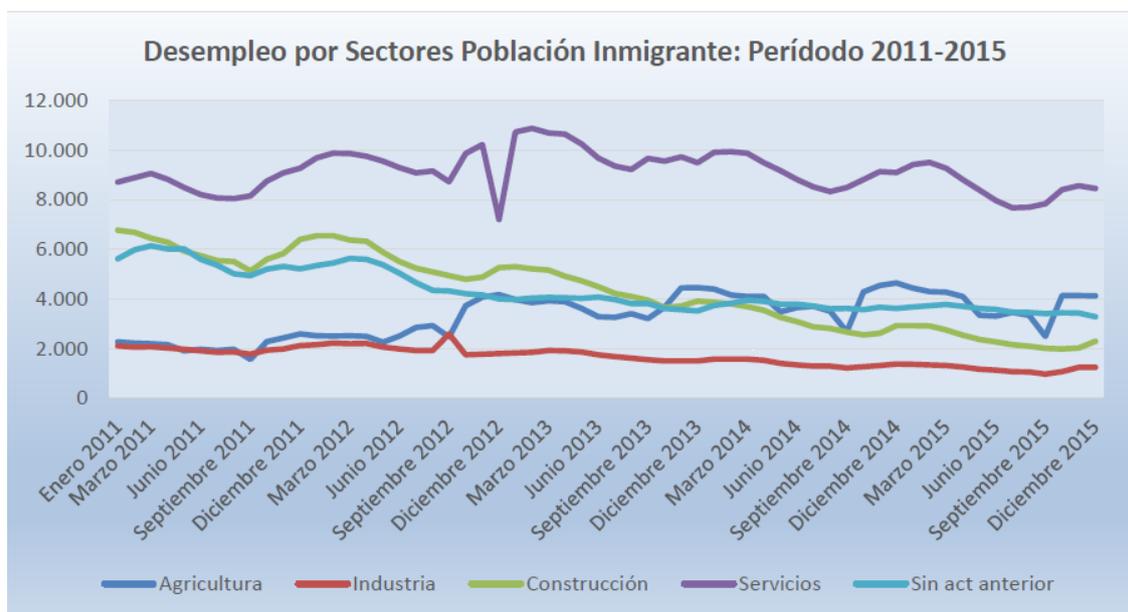


Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS 30/06/2015).



Mediación Intercultural
Desempleo de la población inmigrante

Evolución de datos de parados extranjeros registrados en España – Castilla y León 2015:



Fuente: Servicio de Empleo de Castilla y León (ECYL) y Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). 2015

2.3.1 En Valladolid

Población Inmigrante Total en Valladolid

Población total en Valladolid	
Empadronados	307.052
Extranjeros	15.769
Total de los empadronados	5,14%

Fuente: PROCOMAR. 2016

Inmigrantes empadronados en Valladolid según Continente de Procedencia



Mediación Intercultural

Inmigrantes según continente	Empadronados en Valladolid
Europa	8.458
África	2.711
América	3.727
Asia	860
Resto	13
Total	15.769

Fuente: PROCOMAR. 2016



2.4 La mediación Intercultural como Integración a la Diversidad Cultural

Los procesos migratorios son algo connatural a las sociedades humanas, y de hecho han existido desde hace milenios. Pero la actual mundialización ha multiplicado exponencialmente, y más aún si cabe lo ha hecho la globalización (Ovejero, 2003). Para hacer un tratamiento adecuado sobre esta temática es necesario, como afirma Belloso (2009), hay que diferenciar las políticas de inmigración, que derivan de la aplicación de la ley de Extranjería y del cupo de inmigrantes; y las políticas interculturales, aquellas que se ocupan de intentar conciliar armónicamente la convivencia entre diversas culturas. Haciendo referencia a esta diferenciación, no hay que olvidar que la inmigración no puede entenderse como separada de la integración, es decir, de un proceso gradual de participación de los inmigrantes en el proyecto común de la sociedad de acogida.

En las últimas décadas, el debate social sobre la idoneidad y aplicabilidad de los distintos paradigmas teóricos sobre la integración de los inmigrantes en las sociedades receptoras ha sido constante en el panorama teórico de las ciencias sociales. Estos modelos tratan de establecer un esquema que permita encarar de forma satisfactoria el fenómeno migratorio y lograr una convivencia ideal entre autóctonos e inmigrantes (Retortillo, Ovejero, Cruz et. Al, 2006). A continuación exponemos los distintos modelos.

2.4.1 Asimilación

Se trata de un proceso de adecuación del inmigrante a la sociedad receptora, que requiere que éste adquiera la cultura, costumbres y modos de vida de la comunidad de acogida, dejando a un lado los suyos propios, desapareciendo así su condición de extraño o diferente. Es entonces cuando la sociedad de adopción le reconocerá como uno de los suyos, produciéndose así la plena integración del inmigrante.

La responsabilidad de este proceso adaptativo recae únicamente sobre los inmigrantes, es unilateral. Son ellos los que deben de hacer el esfuerzo para conseguir la conformidad de su modo de vida con los estándares cívicos de su nueva tierra (Ibídem).



Mediación Intercultural

Este modelo se basa en los siguientes elementos (Malgesini, Giménez, 2000):

- Homogeneidad como punto de partida. La sociedad receptora o dominante es culturalmente homogénea en la situación previa al contacto. Existe un interés deliberado en mostrarla de esa manera, ya que si se admitiera la diversidad surgiría la duda sobre qué tradiciones o grupos etnoculturales deberían asimilarse y cuáles no. En todo caso, cuando tal diversidad es evidente, se pone el acento sobre el main stream o carácter nacional de la cuestión, dando por hecho que éste es bueno, posible y necesario.
- La sociedad homogénea también como meta. Si las minorías culturales presentes en la sociedad van adquiriendo el idioma, las costumbres, los modos de vida etc., de la comunidad de acogida, en un mayor o menor espacio de tiempo el resultado de la interacción social será una sociedad homogénea y unida.
- Unilateralidad en el proceso de cambio. En el esquema asimilacionista, el cambio cultural y social no afecta a todos los miembros de la sociedad por igual (autóctonos e inmigrantes), sino que la carga de la adaptación recae sobre los nuevos inquilinos.
- Integración cultural como integración global. Este modelo exagera, como criterio de integración, el peso de lo cultural, dejando de lado el criterio social. Por tanto, exacerba las diferencias étnicas, lingüísticas y religiosas y aparta las distinciones de clase, género, etc.
- Desaparición de prejuicios y discriminaciones tras la asimilación efectiva. Este aspecto deriva directamente del anterior. Si el individuo adopta plenamente la lengua, costumbres, vestimenta, religión, etc., del grupo receptor, automáticamente desaparecerán los prejuicios y conductas discriminatorias que pudieran surgir hacia él por el hecho de ser diferente.
- Naturalidad e inevitabilidad del proceso de asimilación. El axioma principal de este modelo es que el proceso asimilatorio supone un resultado natural e inevitable del contacto entre autóctonos e inmigrantes.



2.4.2 Multiculturalismo

Siguiendo a Retortillo, Ovejero, Cruz et. Al, (2006) el multiculturalismo supone la primera expresión del pluralismo cultural; y, su postulado básico es la no discriminación por razones de etnia o cultura, el ensalzamiento y reconocimiento de la diferencia cultural, así como el derecho que tienen los inmigrantes a ella.

El multiculturalismo surgió como reacción a la tendencia hacia la uniformización cultural impuesta por la globalización. Bajo el ambiguo término de tolerancia se incentiva a los nuevos ciudadanos a vivir en su comunidad y tolerar a las otras comunidades etnoculturales existentes en el seno de la sociedad. La identidad y los valores culturales del grupo se convierten, pues, en el pilar básico sobre el que se apoya toda la filosofía multiculturalista.

Las críticas hacia este modelo tampoco son escasas. El multiculturalismo lleva a la segmentación de la sociedad en compartimentos estancos, se forman guetos difícilmente permeables y se crean grandes diferencias económicas y de poder entre unas comunidades y otras.

2.5 Conflictos derivados de la Interculturalidad.

Las tradicionales representaciones en las que el conflicto era visto como algo negativo han dejado paso a otras perspectivas en las que, el conflicto, se deja ver como una fuente de posibles cambios beneficiosos que hacen avanzar a las personas, grupos u organizaciones en las que surge (Guerrero, 2006).

A la hora de definir lo que entendemos por conflicto, como afirma Redorta (2013), nos encontramos ante un “constructo complejo” (p. 29). Moscovici (1985) en cita de Redorta (2013) ha encuadrado el conflicto como consecuencia de los procesos de cambio y de influencia. También Moscovici (1985) afirma que al igual que los conflictos están directamente relacionados con el cambio y la influencia, también “aparecen estrechamente emparentados con un proceso de negociación” (p.82).



Mediación Intercultural

Por otro lado Lewin (1988), en Redorta (2013), ofrece otra perspectiva del conflicto desde un ámbito más personal “como una situación en la que fuerzas que se oponen de modo simultáneo entre sí, y con igual intensidad, actúan sobre un mismo individuo” (p.13).

Por lo tanto, tomando a ambos autores podemos distinguir dos constructos del conflicto. Por una parte, una perspectiva social, presidida por la influencia del entorno; y, por otra parte, un encuadre intrínseco a la persona, más psicológico.

Infante (1998), define conflicto como: “Un proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder” (p. 491).

Centrándonos en los conflictos que surgen de las relaciones interculturales, nos planteamos la siguiente cuestión: los orígenes del conflicto en este ámbito surgen debido a la diversidad cultural o la desigualdad social. La precariedad laboral y económica, la inestabilidad de su situación legal o las dificultades para el acceso a la vivienda, son algunas de las dificultades que se encuentran los inmigrantes en nuestro país. Por ello, asumir que las diferencias culturales es la principal barrera en las relaciones entre los inmigrantes y la sociedad receptora, es un error a la hora de la convivencia multicultural, situando al colectivo inmigrante en clara desventaja social (Guerrero, 2006). Por lo que podemos considerar la mediación intercultural, como un eje transversal que debe estar presente en diversos ámbitos (ACCEM, 2011):

- **Ámbito Social:** este ámbito hace referencia a los diferentes aspectos de la convivencia social. Las personas tanto autóctonas como foráneas se dirigen, en general, a los Servicios Sociales para tratar los problemas y necesidades que se les plantea con respecto a la vivienda, ayudas, en materia de dependencia, alimentación, menores a cargo, violencia de género, servicios, etc.; por lo que en muchas ocasiones, la mediación intercultural se basa en el apoyo dado a los profesionales de estos servicios.

Pero también, dentro de este ámbito, la acción mediadora puede estar relacionada con aspectos más concretos como mediación para conseguir



Mediación Intercultural

alquileres, en desacuerdos vecinales, o a la hora de tratar con diversas redes sociales con las que pueda surgir alguna dificultad de encuentro o conflictos.

- **Ámbito familiar:** la mediación se basará en favorecer la comunicación asertiva entre los miembros de la familia para resolver las desavenencias, o en la gestión de ayudas y medios para solventar conflictos. Puede tratarse de problemas de pareja o de matrimonio mixto, conciliación, problemas de separación, temas relacionados con la reagrupación, problemas de adaptación cultural en torno a la adaptación social y/o laboral, temas de violencia de género, o problemas con los hijos y/o hijas, independencia, costumbres, conflictos, etc.
- **Ámbito laboral:** puede tener varios aspectos, por ejemplo en el apoyo a los diferentes agentes en la inserción laboral; elaboración de currículos adaptando la experiencia vital a la realidad de la sociedad de acogida; problemas de entendimiento en el espacio laboral, entre compañeros y compañeras, entre empleado/a y empleador/a.
- **Ámbito educativo:** las dificultades muchas veces vienen dadas por el desentendimiento cultural. La diversidad cultural conlleva por regla general adaptaciones curriculares que sitúan a la infancia y juventud de otras culturas, en situaciones de inferioridad, dándoles alternativas que, o responden a su realidad, o que no proporcionan el desarrollo necesario de las capacidades escolares hacia un óptimo resultado escolar.

Los programas educativos basados en la multiculturalidad, no son una solución integradora porque lo que intentan es asimilar las diferentes culturas a la cultura autóctona, sin respetar ni aprovechar la riqueza que puede aportar a la escuela y al alumnado en general, la diversidad cultural. Muchas veces el/la agente de mediación tendrá que mediar en la programación escolar, los planes de acogida, en los conflictos entre el alumnado, y/o del profesorado con el alumnado proveniente de otras culturas, y/o del personal de la escuela con las familias. Otros trabajos del mediador son talleres de sensibilización con alumnos y formaciones/asesoramiento al equipo docente.

- **Ámbitos sanitario:** la diversidad cultural trae asociada en diferentes ocasiones concepciones de la salud, del cuidado, de formas de curación, etc. Dietas,



Mediación Intercultural

hábitos de higiene, sexualidad, maternidad, el trato de enfermedades en general, ha de tener en cuenta el componente intercultural, para una adecuada resolución en pro de un desarrollo saludable. En ocasiones se precisa de la figura de un o una agente de mediación intercultural para resolver conflictos entre pacientes y personal sanitario, para interpretar indicios, para desarrollar diversas actuaciones, etc., tanto en el área de la prevención como en la de la planificación saludable o en la de la curación y seguimiento de alguna enfermedad, sin olvidar el asesoramiento y formación a profesionales.

- **Ámbito judicial:** la atención jurídica también es uno de los ámbitos de especial interés y actuación de los y las agentes de mediación intercultural. Muchos de los problemas en torno a la inmigración tienen implicaciones legales. Tanto los profesionales de los diversos ámbitos, como las personas inmigrantes, necesitan asesoramiento en materia de extranjería. Las leyes y normativas cambian con rapidez y esto influye en las decisiones que se toman en todos los aspectos concernientes a las personas inmigrantes. El tema de la regularidad, es también algo que influye notablemente en las gestiones que se han de realizar en torno a la inmigración. Por tanto, los agentes y las agentes en mediación intercultural han de estar siempre preparados/as y en conocimiento de temas relacionados con la legislación, además de saber en todo momento informar o derivar cuestiones de relevancia.

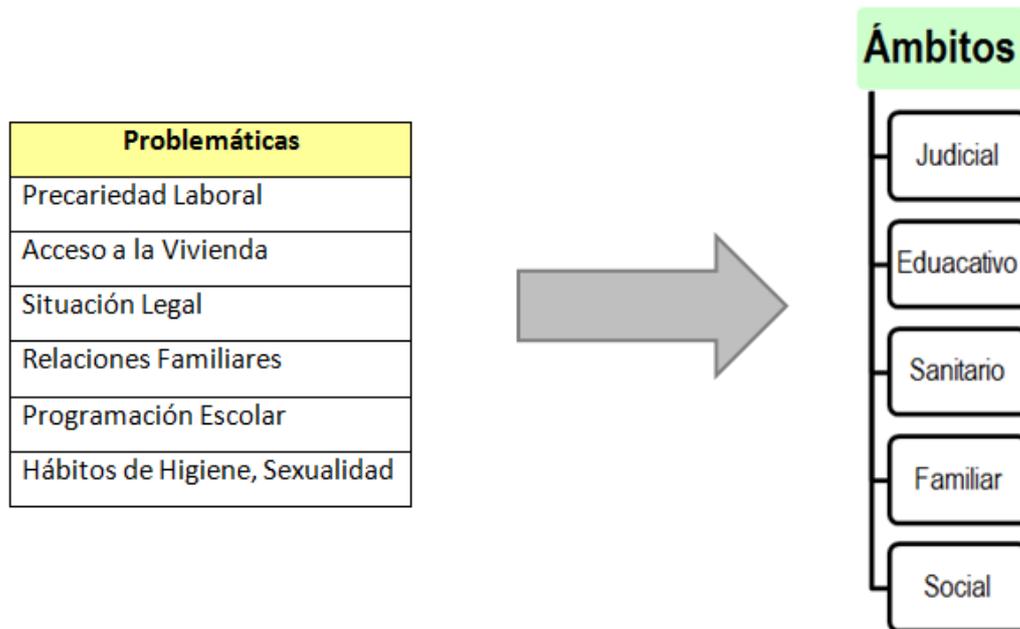


Figura 3: Conflictos derivados de la Interculturalidad. Fuente: Elaboración propia

A estos ámbitos de aplicación hay que aplicarles las siguientes líneas de actuación (PROCOMAR, 2016):

- Respuesta, oral o escrita, a demandas de orientación sobre actuación en diversos casos.
- Actuación a petición del trabajador social o del educador, en base a sus orientaciones.
- Aportación de claves sociales y culturales de los distintos colectivos presentes en los barrios.
- Traducciones.
- Labor de intérpretes.



2. De la Mediación a la Mediación Intercultural

3.1 Concepto y Características

Desde el siglo XIII se utiliza la palabra “mediación” para designar la acción de intervenir entre dos o más personas. A lo largo de los siglos, algunas culturas han tenido personas que, en los clanes, tribus y pueblos, han ejercido de mediadoras; estos individuos eran los miembros que la comunidad consideraba más juiciosos y justos para intervenir en disputas de vecindad o de familias (Llevot & Garreta, 2013).

En el desarrollo de la mediación es importante tener en cuenta de forma simultánea su unidad y su diversidad; su unidad, ya que no debemos perder la visión compartida y los principios básicos que vinculan la medición genérica de la específica. Su diversidad, por respeto a las innovaciones que van surgiendo, aprovechando lo mejor de la mediación preexistente y enriqueciendo a su vez las mediaciones más clásicas. Se hacen necesarias aportaciones en materia de fundamentación conceptual y metodológica de la mediación intercultural, y uno de los caminos para ello es analizar cómo aplicar en contextos multiculturales los principales sistemas de mediación (Giménez, 2001).

Como afirma Boqué (2003), una de las principales dificultades con que nos enfrentamos a la hora de profundizar en la conceptualización de la mediación consiste en la enorme dispersión teórica. Por ello, a continuación reflejamos una selección de definiciones del proceso de mediación y sus características más significantes, para luego concretar específicamente sobre la conceptualización de lo que es la mediación intercultural.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles en su artículo 1 define mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador” (p. 5).



Mediación Intercultural

El Consejo General del Poder Judicial (2015) define la mediación como:

La mediación puede definirse como un modelo de solución de conflictos que, mediante la intervención de un tercero neutral e imparcial, ayuda a dos o más personas a comprender el origen de sus diferencias, a conocer las causas y consecuencias de lo ocurrido, a confrontar sus visiones y a encontrar soluciones para resolver aquellas (p. 3).

La mediación es la intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro. El profesional de la mediación mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir su problema, a comprender los intereses de cada parte y a generar opciones para solucionar la disputa. El mediador no impone una solución al problema, y son las partes quienes mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión (Slaikau, 1996).

El mediador es responsable de lograr un proceso seguro, garantizando las mismas oportunidades para todas las partes implicadas, mientras que éstas son las responsables del contenido de los acuerdos logrados (Kolb, 1985; Lewicki, Weiss y Lewin, 1992); es decir, el profesional controla el proceso de la mediación, pero no el contenido de la solución; es responsable de la calidad del acuerdo, pero no de que las partes lleguen a un acuerdo. El mediador es neutral, no favorece a una de las partes sobre otra, ni tiene un interés propio en el resultado del acuerdo (Lim y Carnavale, 1990).

En una mediación eficaz, el profesional explora más allá de la ley y de las normas públicas, buscando siempre los intereses directos e indirectos a las posiciones que presentan las partes (Munduate & Medina, 2005).



Mediación Intercultural

De estas definiciones podemos extraer las siguientes características de la mediación:

- La Mediación como Método de Resolución de Conflictos, nos encontramos ante una de las principales prácticas extrajudiciales de intervención no violenta de conflictos (Vinyamata, 2001). La mediación utiliza las diferencias naturales entre las personas y su riqueza para favorecer la creación de acuerdos satisfactorios para las partes (Boqué, 2003).
- La Mediación y la Presencia de un Tercero, el mediador es la persona que asumen la función de puente, ejerciendo de barrera entre las partes (Pruitt, 1981).

Cobb (1997), argumenta la intervención de un tercero de la siguiente manera: “éste puede modificar las posiciones discursivas de las personas y, en el proceso generar una nueva pauta de interacción” (p.97).

- o La Mediación como una Actividad Neutral, como afirma Boqué (2003) neutral, en muchas ocasiones, se combina o sustituye por el de imparcialidad; ambos elementos son considerados por Moore, 1995, fundamentales en la profesión de mediar, argumentando que “la prueba final de la imparcialidad y la neutralidad del mediador en definitiva está en las partes. Ellas deben percibir que el interventor no se muestra francamente parcial o partidista si se quiere que acepten su ayuda” (p. 46). Si bien es cierto que el mediador requiere sostener una posición equilibrada y equidistante de los protagonistas del conflicto, con el objetivo de garantizar que el proceso no está corrompido, ni se actúa en base a percepciones (Boqué, 2003).
- o La Mediación como Forma de Llegar a un Acuerdo, continuando con Boqué, 2003, apoyamos su reflexión acerca de que uno de los puntos fuertes de la mediación y de su presunto éxito radica en el hecho de que los acuerdos no estereotipados y pactados en común, dentro del proceso de mediación, dan como resultado un mayor grado de cumplimiento que los dictados por un juez o un árbitro, los cuales se interiorizan como una imposición; es decir, en palabras de Cobb, 1997 “la mediación, vista como proceso que estructura la



Mediación Intercultural

intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidad en términos de diseñar la resolución de su disputa” (p. 18). Por ello, dicha autora insiste en la importancia de que el acuerdo refleje las historias de ambos disputantes, lo cual implica impedir que una narración colonice el proceso y facilite la exploración de la otra narración, aquella que quizá se ha expresado con menos coherencia. De lo contrario, el proceso de mediación podría convertirse en fracaso.

- La Mediación como un Acto Voluntario. Por voluntariedad se entiende que los protagonistas acceden, permanecen y participan en el proceso de mediación por libre consentimiento (Boqué, 2003). Siguiendo a Giró (1998) “la mediación no es una cuestión de fuerza sino de solicitud libremente aceptada” (p. 22). Sí que es cierto que la voluntariedad esconde un gran dilema: por un lado, puede acontecer que una de las partes en conflicto no tenga ningún interés por comprometerse en un trabajo de entendimiento; o bien al contrario, que tema que su consentimiento a la mediación pueda ser interpretado como un signo de debilidad (Schiffrin, 1996).
- La Mediación como Fortalecimiento de las Personas. Teniendo presente que el objetivo primordial de la mediación es conseguir que cada persona utilice de forma efectiva su fuerza personal en el afrontamiento de con conflicto, en la corresponsabilización hacia la situación y en la creación y reparación de una red relacional basada en el respeto mutuo; por ello, se da un paso significativo hacia una transformación tanto en el ámbito micro (personal) como macro (social), porque la fuerza del ser humano individual y el sentido de conexión y de comunidad se desarrollan conjuntamente (Folger y Bush, 2000).

Tras ofrecer unas nociones básicas de lo que es la mediación en toda su vertiente, es importante asentar las bases específicas de la mediación en el ámbito de la interculturalidad. Acerca de la Mediación Intercultural destacamos a Carlos Giménez, Fidel Hernández Hernández y la ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, ofreciendo las siguientes definiciones:



Mediación Intercultural

Carlos Giménez (1997), extiende el conflicto multicultural, no solo entre dos personas, sino también entre instituciones etnoculturales:

“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 (p. 126)”.

La ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía de la Comunitat Valenciana:

“Mediación intercultural: modalidad de intervención de terceras partes en situaciones sociales de diversidad cultural significativa, orientada hacia el acercamiento de las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia y la adecuación institucional (Art. 3.1)”.

Por su parte, la de Fidel Hernández Hernández (2003), acentúa 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 (p. 20).

Giménez (1997) define mediación intercultural como “una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre circunstancias sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia” (p. 142). Lozares (2001) en Guerrero (2006), la mediación intercultural trata de buscar técnicas, cauces de entendimiento y



Mediación Intercultural

comprensión mutua de las distintas realidades de cada comunidad, desde la tolerancia y el respeto a la identidad cultural de cada una de las partes. Giménez (1997) señala los siguientes rasgos identificativos de la mediación intercultural:

- La naturaleza de la diferenciación etnocultural en la relación existente entre las partes.
- La incidencia de la diferenciación etnocultural en dicha relación.
- La relevancia del propio bagaje cultural del mediador.
- La intercultural como objetivo.

García Castaño (2002) y Giménez (2001) en Guerrero (2006), resaltan que la finalidad que persigue la mediación en contextos interculturales es facilitar la comunicación y la interacción entre individuos o grupos de diferentes culturas, partiendo de la necesidad de tomar distancia respecto a la propia cultura como primer paso para entender la cultura del otro. Por lo tanto, los objetivos principales que se marca la acción mediadora en este ámbito son (Guerrero, 2006):

- Facilitar la comunicación y las relaciones entre inmigrantes, agentes sociales y sociedad receptora.
- Evitar que aparezcan conflictos en la interacción entre grupos socioculturalmente diversos.
- Facilitar la búsqueda de soluciones a través de la participación de las partes implicadas en términos de igualdad, en caso de que dichos conflictos lleguen a manifestarse.

A partir de aquí, se pueden reflejar los siguientes tipos de mediación intercultural Desarrollada por Comuniari y Andalucía:

- La mediación preventiva: facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- La mediación rehabilitadora: interviene en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.



Mediación Intercultural

- La mediación creativa: consiste en un proceso de transformación de las normas.

Esta mediación también puede ser individual o grupal ACCEM, (2011):

- Individual, se realiza a través de entrevistas con fines diferentes (primera acogida, resolución de conflictos, información, gestión de información, asesoramiento, atención de necesidades básicas, u orientación laboral, atención jurídica, psicológica, formativa, etc.). La persona mediadora ha de potenciar la narración espontánea de forma que las partes lleguen a formular lo que realmente quieren decir. Hay que tener en cuenta el idioma, y las experiencia vividas, por ello la persona mediadora ha de saber buscar lo que la persona el foco de lo que la persona quiere decir.
- Grupal, esta se realiza con un grupo de personas de la misma cultura o de culturas diferentes. En estos casos se puede dar en encuentros festivos, formativos, laborales, terapéuticos, escolares, sociales, etc. intentando que las personas, se comuniquen libremente. El mediador ha de favorecer el entendimiento pero nunca guiar el diálogo, sólo ayudar a que éste se produzca y a que se comprendan las personas mutuamente.

3.2 Marco Legal

Existe un amplio desarrollo legislativo que ordena y protege la figura de la mediación, a nivel comunitario, estatal y autonómico. Atendiendo al desarrollo legislativo nos centraremos en tres puntos: los precedentes de la Unión Europea, las Leyes Estatales y las Autonómicas.

3.2.1 Fundamentación Legal en la Unión Europea

A nivel Europeo nos encontramos con una Recomendación del 1998 y una Directiva de 2008.

- *Recomendación nº R (98) 1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros sobre Mediación Familiar aprobada por el Consejo de Ministros el 21 de enero de 1998 a partir de la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros, hace referencia al aumento de conflictos derivados de las*



Mediación Intercultural

relaciones matrimoniales y con el objetivo de proteger el interés del menor, así como dar lugar a acuerdos amistosos, establece unos principios acerca de la mediación familiar, acerca del objeto de la mediación, el campo, el procedimiento y el estatuto del mediador. Esta Recomendación da libertad a los Estados para determinar cuáles son las cuestiones o los casos cubiertos por la mediación familiar.

- *Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de Mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*, el objetivo de la presente Directiva es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial; de nuevo, esta directiva se centra en asuntos civiles y mercantiles.

3.2.2 Fundamentación Legal Estatal

A nivel estatal la Mediación está regulada en el *Real Decreto Ley 5/2012 de 6 de Julio de Mediación en asuntos civiles y mercantiles*, es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable, deja excluidos de su aplicación la mediación penal, la mediación con las Administraciones públicas, la mediación laboral y la mediación en materia de consumo. Y el Reglamento aprobado por el *Real Decreto 980/2013, de 13 de Diciembre por el que se desarrollan diversos aspectos de la Ley 5/2012*, cuyo objeto es desarrollar:

- La formación de los mediadores.
- La publicidad de los mediadores y de las instituciones de mediación.
- El alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil de los mediadores.
- El procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos.



3.2.3 *Fundamentación Legal Autonómica*

Son trece las Comunidades Autónomas que han dictado leyes de mediación, pero todas ellas en el ámbito de la mediación familiar:

- Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar de Galicia.
- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar de la Comunidad Valenciana.
- Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar. Modificada por la Ley 3/2005, de 23 de junio de Canarias.
- Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar de Castilla la Mancha.
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.
- Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de Madrid.
- Ley 3/2007, de 23 de marzo de Mediación Familiar de Asturias.
- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco.
- Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar de Andalucía.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el Ámbito Privado de Cataluña.
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Mediación Familiar de Islas Baleares.
- Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón.
- Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Si bien es cierto que no existe, en la legislación vigente, ninguna referencia a la Mediación Intercultural, dejando vacío este ámbito, lo que no permite establecer un procedimiento único en todos los casos; pero visualizando la parte positiva, gracias a la Mediación Familiar y a toda la legislación que la regula, se pueden establecer otros campos donde ejercer la mediación.



3.3 Principios y Objetivos

3.3.1 Principios

De acuerdo con García (2006) concebimos los principios como los ejes en torno al cual gira el proceso de mediación, suponiendo la estructura alienable que fundamenta el proceso metodológico y la mediación en su actuación profesional.

Siguiendo la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, los principios informadores que en ella se reflejan son los siguientes:

Voluntariedad y Libre Disposición

La mediación es voluntaria.

Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia del contrato en el que conste.

Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

Igualdad de las Partes e Imparcialidad de los Mediadores

En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

Neutralidad

Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.



El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:

- Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad.
- Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo (p. 49230).

A estos principios, podemos añadir aquellos otros derivados de la propia práctica profesional (Vallejo & Guillén, 2012):

- Concepción positiva del conflicto, entendiendo el conflicto como algo ineludible de los seres humanos y sus relaciones sociales.
- Uso del diálogo, como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos.
- Contextos cooperativos en las relaciones interpersonales (Tú ganas/Yo gano); es decir, la obtención de los intereses propios no conlleva que los otros no consigan los suyos.
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, como elemento clave para favorecer en los individuos la toma de decisiones de forma



Mediación Intercultural

autónoma y ajustada al entorno social donde viven, lo que contribuye a una mejor integración y al desarrollo de la autoestima.

- Práctica de la participación democrática, la responsabilidad de la resolución de un conflicto recae en las partes directamente implicadas en él.
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía, a través de las cuales, las personas tienen la oportunidad de experimentar cómo cada uno percibe diferentes aspectos de una misma situación y de sentir que la opinión del otro merece el mismo respeto que la propia.
- Protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos, ya que cuando las partes involucradas en un conflicto son capaces de identificar sus necesidades e intereses frente al otro, es más probable que la salida al conflicto sea asumida y desarrollada comprometidamente por esas partes.

La mediación intercultural comparte con otros tipos de mediación los siguientes principios (Soriano, 2010):

- Co-protagonismo y legitimación de las partes.
- Confianza de las partes en el mediador y en el procedimiento.
- Flexibilidad y equidistancia.
- Recontextualizar el conflicto o la situación, de tal manera que los involucrados se vean como co-partícipes en el proceso y en la solución.



Mediación Intercultural

Para concluir este apartado, reflejaremos los distintos tipos de principios en la siguiente tabla, de esta forma, podremos visualizar cada uno de ellos dentro de su naturaleza:

PRINCIPIOS: de la Mediación a la Mediación Intercultural		
Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles	Práctica	Propios de la Mediación Intercultural
Voluntariedad	Concepción positiva del conflicto	Co-protagonismo de las partes.
Igualdad de las Partes e	Uso del diálogo	Legitimación de las partes.
Neutralidad	Contextos cooperativos	Flexibilidad.
Confidencialidad	Autorregulación y Autocontrol	Recontextualización
Imparcialidad	Participación democrática	
Libre Disposición	comprensión y empatía	
	Protagonismo de las partes	

Tabla 4: Principios de la Mediación a la Mediación Intercultural. Fuente: elaboración propia en base a Ley 15/2012 Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles; Vallejo, R. & Guillén, C. (2012). Mediación: procesos, tácticas y técnicas. Madrid: Pirámide; Soriano, J.C. (2010). La mediación intercultural del Grupo Triangulo. Llego para quedarse.



3.3.2 **Objetivos**

De acuerdo con la definición y principios de la mediación intercultural, se derivan los siguientes objetivos (Semsi, 2012 & PROCOMAR, 2016):

- Prevenir y resolver los conflictos y, por lo tanto, promover el acuerdo y la superación de los desencuentros.
- Promover la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua, el diálogo y el encuentro con la consiguiente superación de prejuicios e impulso de cambios en las actitudes.
- Promover cambios en la sociedad, la adecuación institucional y el crecimiento de la persona como base necesaria para lograr la integración en igualdad de condiciones y una verdadera convivencia.
- Conseguir el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes.
- Facilitar la comunicación y la comprensión mutua.
- Promocionar la regulación de los conflictos.
- Fomentar la adecuación institucional.
- Prevenir y resolver actitudes racistas y xenófobas.
- Favorecer la adecuada gestión de la diversidad cultural y especificidad de la población inmigrante a través del trabajo con los profesionales de todos los ámbitos de actuación.
- Asegurarse de que el acceso a los recursos públicos y privados de la población de origen extranjero que se encuentra en situación de desventaja, bien por falta de información, por sus particulares circunstancias o por problemas de comunicación sea en condiciones de igualdad.
- Promover el acceso a vivienda digna a través de la labor preventiva y rehabilitadora de la mediación.
- Mejorar el acceso de la población inmigrante a los recursos sociales comunitarios.



Mediación Intercultural

- Contribuir al establecimiento de relaciones de convivencia intercultural entre inmigrantes y autóctonos del entorno comunitario y así construyendo nuevas formas de relación social, basada en la riqueza aportada por distintas culturas.
- Incentivar la participación individual y colectiva de los inmigrantes en todos los aspectos de la vida social.
- Coordinar las actuaciones con las entidades públicas y privadas.

La consecución de estos objetivos llevan a potenciar los siguientes factores (ACCEM, 2011):





3. Perfil del Mediador Intercultural

Según Cohen (2013) hay una exigencia que es fundamental, y es que el mediador debe, además de su neutralidad y de la confianza que en él ha de depositar la comunidad, es también haber experimentado la interculturalidad en sí mismo y debe estar sensibilizado al mestizaje cultural que le ha llevado a construir una identidad formada por múltiples experiencias. Este es un tema que ha suscitado numerosos debates, si es o no necesario definir la identidad del mediador, García Castaño, 2004, responde a esto afirmando que lo que sí parece obligado y urgente es plantear la cuestión de su perfil, sobre todo si las respuestas posibles se localizan en torno a la práctica de la mediación desde una posición profesional y no sólo desde las características de entrada a la profesión, las dinámicas de formación, las condiciones de ejercicio de la profesión, etc.

4.1 Formación Específica

En el Proyecto EQUAL – Arena y EQUAL – Alameda (2001 – 2004) desarrollado desde el laboratorio de Estudios Interculturales de la Universidad de Granada, en él aparecen los siguientes requisitos de acceso a los cursos de formación y contenidos formativos (extraído de García Castaño, 2004).

Una sólida formación intelectual, a tenor de las demandas de conocimientos académicos en disciplinas del ámbito universitario. Dentro de este conocimiento académico se le presta especial atención a lo que entendemos como perspectiva relativista y no etnocéntrica del conocimiento del otro y de la alteridad.

En la misma línea de conocimiento intelectual pero reflejado en no pocas ocasiones como habilidad personal, se hacen significativas referencias a la habilidad y capacidad para saber establecer relaciones sociales y de comunicación interpersonal. En este mismo sentido se deduce que el mediador o mediadora intercultural debe ser una persona con madurez y con capacidad para el autoconocimiento.



Mediación Intercultural

Por su especificidad, se considera la necesidad de especializar al mediador o a la mediadora en un contexto y en un ámbito concreto en el que desarrollará su trabajo (sanidad, trabajo, educación, etc.).

Si bien es cierto, los requisitos de acceso a un curso de formación en mediación pueden variar dependiendo de cada entidad, pero según el estudio anteriormente mencionado, estos son aquellos aspectos comunes en todas las situaciones:

- Características personales. En algunas ocasiones se exige la pertenencia a un sexo concreto, por la especificidad de la actuación futura. En general se prefieren, sin embargo, grupos diversos de varones y mujeres. También en algunos casos se solicita una edad muy concreta (18 años en dos casos. y 25 años en uno de los casos), o vagas referencias o ninguna referencia a la edad. En la mayoría de los ejemplos consultados aparecen determinadas características personales indispensables como: ser inmigrante (a veces se indica tener experiencia migratoria); ser extranjero; ser de un determinado grupo étnico o tener determinados orígenes lingüísticos.
- Capacitación personal. Son muy insistentes las indicaciones que se hacen en relación a la formación previa que se debe acreditar para la entrada en la formación: en la mayoría de los casos se solicitan expresamente estudios universitarios medios o superiores. También se incide de manera aún más insistente en los conocimientos lingüísticos (oral y escrito, se especifica en algunos casos), que oscilan entre la demanda de conocimientos y / o acreditación de los mismos (que puede llegar a hacerse mediante una entrevista) de la lengua del llamado país de acogida y los conocimientos de otras lenguas como el inglés, el francés, la “lengua madre”, la lengua del país de origen o, a veces, sin especificar de manera concreta, otra lengua. Por último y dentro de la formación personal que se le exige a los candidatos y candidatas, se indica la necesidad de poseer conocimientos de tipo cultural sobre los lugares de destino (a veces se concreta en conocimientos sobre el funcionamiento de lo administrativo) y, también, algún tipo de conocimiento sobre los países de origen de la inmigración extranjera.



Mediación Intercultural

- Características psicológicas. Se valora expresamente la motivación positiva hacia los temas relacionados con la inmigración y la de poseer alguna capacidad para establecer relaciones. En algunos casos se indica que tales características psicológicas se comprobarán mediante alguna entrevista y / o prueba escrita.
- Situación laboral. En las experiencias consultadas se señala como requisito que el candidato o candidata se encuentre en situación de desempleo. En algún caso se exige, además, experiencia laboral en el terreno de la mediación o en el de la inmigración.
- Situación jurídico-administrativa. Se menciona expresamente la necesidad de estar en posesión del permiso de residencia para el caso de los extranjeros. Se exige, además, demostrar que se reside en la zona geográfica donde se impartirá la formación.

De esto se deriva un perfil concreto del profesional que lleva a cabo la mediación. En primer lugar hay que señalar que el mediador intercultural no sólo ejerce el papel de traductor-intérprete, sino una labor que va más allá (PROCOMAR, 2016):

- Facilitar la comunicación por medio de acciones de apoyo personal a los interesados o destinatarios:
 - Apoyo personal a los profesionales.
 - Traducción e interpretación sociocultural.
 - Traducción e interpretación lingüística.
 - Dinamización comunitaria.
- Fomentar la cohesión social ayudando en la resolución de conflictos así como la mutua difusión de valores.
- Promover la autonomía y la inserción social de las minorías a través de distintas actuaciones.

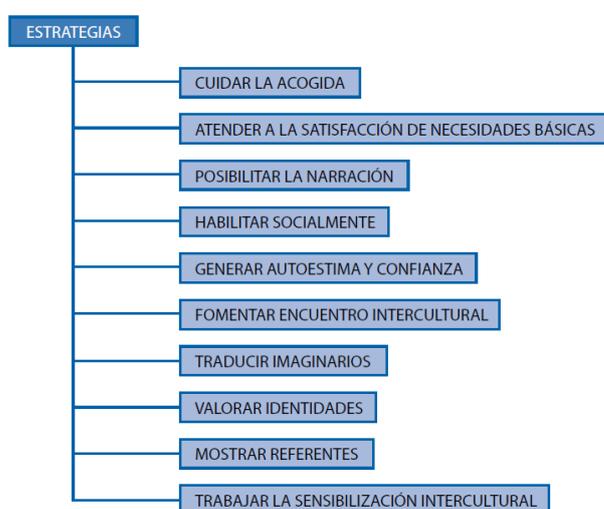


4. Estrategias y Modelos de la Mediación Intercultural

Si bien todas las controversias y conflictos son únicos y requieren enfoques diferentes, existe un conjunto de buenas prácticas en que deben basarse los enfoques de todos los mediadores (Guía de buenas prácticas NNUU)

4.1 Estrategias en la Mediación Intercultural

Son diez las estrategias metodológicas sobre las que se desarrolla la mediación intercultural. A continuación, se presentan los principales rasgos de cada una de ellas (ACCEM, 2011):



- Cuidar la acogida.

Basado en el “Principio de igualdad”, el cual implica: estar en la recepción; realizar una escucha activa; llevar a cabo una comunicación asertiva, empática y resiliente; recoger información acerca de la experiencia vital, situación actual, redes afectivas con las que cuenta, trámites legales, servicios sociales, sanitarios, escolares, etc.; elaborar un cuadro de necesidades e interrogantes que plantea; crear una red de apoyo; y, confirmar la próxima cita.



CUIDAR LA ACOGIDA

PRINCIPIO DE IGUALDAD

- Estar en la recepción.
- Escucha activa.
- Comunicación asertiva, empática y resiliente.
- Recogida de información: experiencia vital, situación actual, redes afectivas con las que cuenta, trámites legales, servicios sociales, sanitarios, escolares, etc.
- Elaboración de cuadro de necesidades e interrogantes que plantea.
- Crear red de apoyo.
- Confirmar próxima cita.

- Atender a la satisfacción de necesidades básicas.

Esta estrategia se rige por el “Principio de bienestar”, que consiste en dar respuesta a los interrogantes planteados y a las necesidades básicas encontradas, tales como: alquiler y/o alojamiento; comida y aseo; trámite de permisos y documentación; escolarización; médico de familia; idioma; empleo y/o formación; etc. También implica la derivación a Servicios y otros recursos; y, acompañar en trámites, potenciando la autonomía y mediando en situaciones de necesidad.

ATENDER A LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS

PRINCIPIO DE BIENESTAR

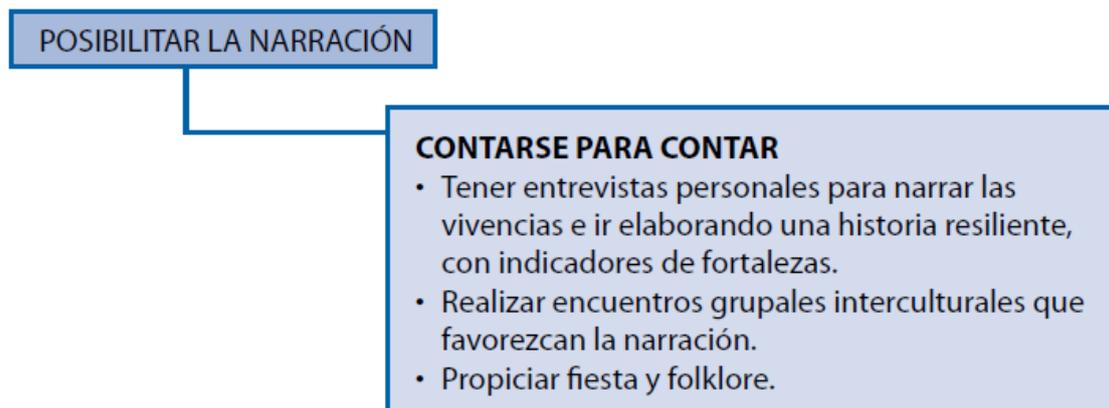
- Dar respuesta a los interrogantes planteados y a las necesidades básicas encontradas: alquiler y/o alojamiento; comida y aseo; trámite de permisos y documentación (empadronamiento, Seguridad Social, residencia; asilo; ayudas pertinentes); escolarización; médico de familia; idioma; empleo y/o formación; etc.
- Derivar a Servicios y otros recursos.
- Acompañar en trámites, potenciando la autonomía y mediando en situaciones de necesidad.



Mediación Intercultural

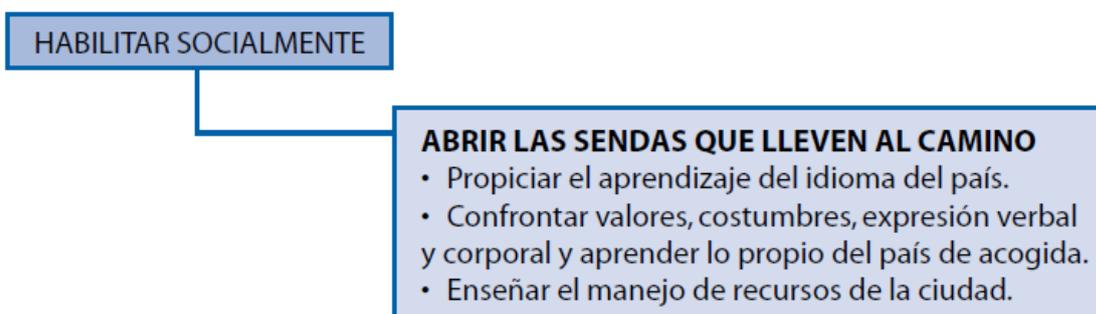
- Posibilitar la narración.

Esto conlleva tener entrevistas personales para narrar las vivencias e ir elaborando una historia resiliente, con indicadores de fortalezas; realizar encuentros grupales interculturales que favorezcan la narración; y, propiciar fiesta y folklore.



- Habilitar socialmente.

Esta estrategia consiste en propiciar el aprendizaje del idioma del país; confrontar valores, costumbres, expresión verbal y corporal y aprender lo propio del país de acogida; y, enseñar el manejo de recursos de la ciudad.





Mediación Intercultural

- Generar autoestima y confianza.

Sigue el “Principio de diferencia”, el cual comprende los siguientes aspectos; acoger en positivo la trayectoria vivida por las personas, haciendo hincapié en las fortalezas; reflejar a las personas unas buenas imágenes de ellas mismas; dar confianza y seguridad, siendo auténticas; orientar pero no conducir; iluminar posibilidades, potenciando la libertad para que las personas decidan por sí mismas.

GENERAR AUTOESTIMA Y CONFIANZA

MIRAR DIGNIFICANDO: PRINCIPIO DE DIFERENCIA

- Acoger en positivo la trayectoria vivida por las personas, haciendo hincapié en las fortalezas.
- Reflejar a las personas unas buenas imágenes de ellas mismas (ser espejo).
- Dar confianza y seguridad, siendo auténticas.
- Orientar pero no conducir.
- Iluminar posibilidades, potenciando la libertad para que las personas decidan por sí mismas.

- Fomentar encuentro intercultural.

Esta estrategia acoge el “Principio de interacción positiva”, que concierne el combatir la guetarización, los estereotipos y los prejuicios; pedir opiniones y colaboración a la parte foránea; buscar puntos de encuentro; fomentar el consenso entre foráneas y autóctonas; y, hacer encuentros interculturales para tratar temas que conciernan a ambos, y fomentar el aprendizaje bidireccional.

FOMENTAR ENCUENTRO INTERCULTURAL

PRINCIPIO DE INTERACCIÓN POSITIVA

- Combatir la guetarización, los estereotipos y los prejuicios.
- Pedir opiniones y colaboración a la parte foránea.
- Buscar puntos de encuentro (valores, costumbres, vivencias).
- Fomentar el consenso entre foráneas y autóctonas.
- Hacer encuentros interculturales para tratar temas que conciernan a ambos, y fomentar el aprendizaje bidireccional.



Mediación Intercultural

○ Traducir los imaginarios.

Esta estrategia consiste en buscar el símbolo que se esconde tras el signo. Se debe de: darle tiempo a las personas para que se expliquen y expresen lo que quiere decir lo que dicen, no quedarse con lo que se oye; captar el sentido de las vivencias; traducir en ambas direcciones lo que los rasgos culturales esconden; y, hacer valer las diversas culturas y aprender lo bueno de todas ellas.

TRADUCIR IMAGINARIOS

BUSCAR EL SÍMBOLO QUE SE ESCONDE TRAS EL SIGNO

- Darle tiempo a las personas para que se expliquen y expresen lo que quiere decir lo que dicen, no quedarse con lo que se oye, sino escuchar el significado profundo de lo que se quiere expresar.
- Captar el sentido de las vivencias.
- Traducir en ambas direcciones lo que los rasgos culturales esconden.
- Hacer valer las diversas culturas y aprender lo bueno de todas ellas.

○ Valorar identidades.

Como finalidad principal, potenciar la riqueza de la diversidad. Consiste en afianzar la identidad de cada persona; y, potenciar la libertad de decisión sobre la propia vida, de religión, de expresión cultural.

VALORAR IDENTIDADES

POTENCIAR LA RIQUEZA DE LA DIVERSIDAD

- Afianzar la identidad de cada persona.
- Potenciar la libertad de decisión sobre la propia vida, de religión, de expresión cultural.



Mediación Intercultural

○ Mostrar referentes.

Fundamentalmente, ser referentes cordiales y profesionales. Para ello, se debe de: tener relaciones cordiales con autóctonas y foráneas; mantener una actitud de compromiso con las personas; empatizar sin simpatizar hasta perder el objetivo; y, no comprometer la propia identidad, manteniendo la distancia profesional.

MOSTRAR REFERENTES

SER REFERENTES CORDIALES Y PROFESIONALES

- Tener relaciones cordiales con autóctonas y foráneas.
- Mantener una actitud de compromiso con las personas.
- Empatizar sin simpatizar hasta perder el objetivo.
- No comprometer la propia intimidad; Mantener la distancia profesional.

○ Trabajar la sensibilización intercultural.

Crear entendimiento, mediante: la diversificación de los encuentros entre personas autóctonas y foráneas y la potenciación de los intercambios culturales; la elaboración de programas formativos y de interculturalidad; y, el fomento de los testimonios y los proyectos en común.

TRABAJAR LA SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL

CREAR ENTENDIMIENTO

- Diversificar los encuentros entre personas autóctonas y foráneas y potenciar los intercambios culturales.
- Hacer programas formativos de interculturalidad.
- Fomentar los testimonios y los proyectos en común.



Defiende Giménez (2001, p.2), que “todos los modelos aportan elementos valiosos y que sea cual sea el que sigamos, es conveniente incorporar a nuestra perspectiva y práctica aquellos aspectos que nos sirven de cada uno de ellos”. Este autor, valora en su obra tres modelos diferentes desde la perspectiva de la mediación intercultural: Modelo de Harvard, Modelo Transformativo y Modelo Circular Narrativo.

EL MODELO DE HARVARD Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

A diferencia de los otros dos métodos, este no es directamente un sistema de mediación, sino una escuela de negociación y resolución de conflictos.

Dentro de este modelo, se encuentra el “Método Fisher – Ury”, el cual parte de considerar cuatro puntos básicos en la negociación: las personas, los intereses, las opciones y los criterios. Los puntos esenciales de cada uno de estos ámbitos son:

- Personas: separar a las personas del problema. Los negociadores son personas, y cada uno tiene dos clases de intereses: “intereses de esencia” e “intereses de relación”. En este método es crucial el hecho de que la relación se entremezcla con el problema, por ello, la recomendación de estos autores es la de “separar la relación de la esencia”.
 - o Se abordan tres elementos clave en las relaciones entre personas: percepciones, emociones y comunicación. Estos autores, recomiendan a los negociadores en relación con la percepción, ponerse en el lugar del otro, no culpabilizarlos de su problema; buscar oportunidades de actuar que estén en desacuerdo con las percepciones, y haciendo que las propuestas estén en acuerdo con los valores de la otra parte. En cuanto a las emociones, los negociadores deben de reconocer esas emociones presentes y comprenderlas (las suyas y las de los demás); manifestándolas de forma explícita, permitiendo que la otra parte se desahogue, y sin reaccionar ante las explosiones emocionales. Por último, en lo referido a la comunicación, estos autores identifican tres problemas usuales entre las partes protagonistas, y de ellas con la



Mediación Intercultural

tercera parte facilitadora: que los negociadores no se hablen entre sí; que les hable pero que no le oigan; y, las malas interpretaciones.

- Intereses: centrarse en los intereses, no en las posiciones. Los intereses definen los problemas, y detrás de posturas opuestas existen intereses compartidos, así como otros que se encuentran enfrentados. Para identificar los intereses compartidos y los enfrentados, en negociación, estos autores ofrecen diversas vías: preguntar sistemáticamente ¿por qué?, y ¿por qué no?; entender que cada parte tiene múltiples intereses; partir de que los intereses más poderosos son las necesidades humanas; etc.
- Opciones: inventar opciones en beneficio mutuo. Este método ofrece un diagnóstico y una receta. En cuanto al diagnóstico, añaden cuatro grandes obstáculos en la invención de opciones abundantes: juicio prematuro, búsqueda de la única respuesta, asunción de un pastel de tamaño fijo y pensar que la solución de su problema es su problema. La receta para inventar opciones creativas, sería: separar el acto de inventar opciones del acto de juzgarlas; ensanchar las opciones existentes en lugar de buscar una sola respuesta; buscar los beneficios mutuos; e inventar formas de hacer que sus decisiones sean fáciles.
- Criterios: insistir en utilizar criterios objetivos. Plantean negociar sobre alguna base independiente de la voluntad de cualquiera de las partes, de forma amistosa y eficaz.

Se realizan una serie de críticas al modelo y matizaciones desde la mediación intercultural. Suares (1996), enumera cuatro limitaciones de este modelo desde la perspectiva de la mediación intercultural: la causalidad lineal y su carácter a-contextual, a-histórico e intrapsíquico. Según este autor, mientras el modelo de Harvard descansa en una concepción lineal de la causalidad, los modelos transformativo y narrativo se fundamentan en una concepción circular de las causas de la disputa. En la concepción lineal, la causa es una y no es sino el propio desacuerdo; mientras que en la concepción circular, que no cabe duda que es la más preferible, las causas son múltiples.



Mediación Intercultural

En cuanto a la comunicación en este modelo, es entendida de forma lineal, el mediador es considerado un mero facilitador de la comunicación que ayuda al establecimiento de un diálogo entre sujetos diferenciados culturalmente, el cual es entendido como comunicación bilateral efectiva, centrando el proceso de comunicación en el componente verbal.

Utilidad y aplicación del Modelo de Harvard en mediación intercultural.

- Este método ofrece y encuentra soluciones directas y rápidas, siendo bastante práctico en el día a día.
- Se trata de una metodología con gran potencialidad terapéutica, pues en la medida en que se llega a un acuerdo se da pie a una mejora de la relación.
- Esta metodología está repleta de aspectos de gran interés:
 - En la fase inicial de separación de personas y problemas, destaca la posibilidad de evitar en gran medida la frecuente culpabilización y estigmatización étnica o cultural, pues las partes y el propio mediador se están centrando en el problema.
 - En el segundo nivel, la ventaja de trabajar focalizadamente sobre los intereses, dando importancia a las motivaciones, deseos y necesidades dispares.
 - En relación al tercer nivel, lo que hace falta en contextos multiculturales es investigar conjuntamente opciones de beneficio mutuo, a partir del convencimiento de la capacidad de los interlocutores.
 - Y, por último, respecto al cuarto nivel, es clave para la construcción de la interculturalidad, el trabajar con criterios objetivos; trabajando no sólo en el respeto de las diferencias, sino sobre los terrenos comunes.



En este modelo el acuerdo no aparece como objetivo inmediato, esencial y último, sino como consecuencia de la mejora de la relación. Se relacionan a este modelo dos autores principales, R. A. Bush y J. Folger.

Estos autores, parten de la conceptualización del conflicto como una oportunidad para el crecimiento moral de la persona. La mediación supone el aprovechamiento de esa oportunidad.

El objetivo de este modelo no es resolver un conflicto mediante el logro de un acuerdo, sino la transformación o mejora de una relación. La mediación intercultural debe incorporar este enfoque transformativo, dado que de lo que se trata en esta mediación es ayudar a mejorar aquellas relaciones marcadas por el desconocimiento, rechazo, discriminación, etc. En este modelo se trabaja para conseguir la “revalorización” y el “reconocimiento”.

La “revalorización” se refiere a la autoestima de las personas y a sus capacidades para afrontar sus vidas. En la mediación intercultural, este concepto es útil y operativo por cuanto abre el trabajo del mediador en ámbitos como la valía y la capacidad de las partes, concretamente del migrante, del gitano, etc.; así como de aquellos otros dispuestos a participar en el proceso de mediación.

Este concepto se descompone en:

- Revalorización por referencia a las metas: proceso por el que un determinado sujeto adquiere mayor conciencia de sus objetivos y de la importancia de éstos. En las relaciones interétnicas, los individuos y/o grupos están conectados con otros y deberán precisar sus intereses, objetivos y metas, a esa particular situación socio-étnica.
- Revalorización de las alternativas: relacionado con el campo de control del individuo o grupo: las alternativas que se presentan, las decisiones a tomar, la continuidad o no en la mediación, etc.



Mediación Intercultural

- Revalorización de las habilidades: en los contextos de multiculturalidad los individuos o grupos rara vez abordan sus conflictos y tensiones en forma cooperativa y excepcionalmente lo hacen por la vía de la mediación. Este aspecto es clave si se quiere que los ciudadanos en general vayan adquiriendo una cultura de la resolución pacífica del conflicto.
- Revalorización de los recursos: se trata de comprender y conocer los recursos con los que se cuenta. En las relaciones interétnicas se observa una distribución desigual de los recursos. Es imprescindible tomar conciencia de ello y tratar de que en el proceso de mediación la parte más débil vea aumentados y diversificados sus recursos; que en contextos multiculturales cada parte identifique y maneje adecuadamente sus recursos.
- Revalorización con respecto a la decisión: que las personas evalúen plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos, las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y de las alternativas que excluyen el arreglo, y adopte decisiones a la luz de sus evaluaciones.

En relación al “reconocimiento”, aplicada en mediación intercultural, éste se remita a una mutua sensibilidad entre los actores tanto respecto a la situación como respecto a sus cualidades. Suarez la define como “reconocimiento del otro como parte del conflicto, es decir, el reconocimiento del co-protagonismo del otro”. Este concepto también se descompone en varios aspectos, sin perder de vista que en el proceso de mediación todos los aspectos se interrelacionan.

- Consideración del reconocimiento: que las partes toman conciencia de que están en una relación que otorga a cada cual determinados rasgos o signos identitarios.
- Deseo de otorgar reconocimiento: importancia en las relaciones entre sujetos racial y culturalmente diferentes, del interés por el otro, en el sentido de que una actitud de desinterés puede ser síntoma claro de racismo o de exclusión. Desde la mediación intercultural, se debe de propiciar la actitud en una o ambas partes de no juzgar al otro.
- Otorgar reconocimiento en el pensamiento: plantea la importancia de reconocer verbalmente aspectos como que no se conocía bien la cultura del



Mediación Intercultural

otro, que se interpretaron mal determinadas afirmaciones o prácticas del otro, etc. El mediador deberá ser muy sensible a estas manifestaciones positivas, aprovechándolas para acercar a las partes estableciendo mejoras en la confianza, respeto e interés en el otro.

- Otorgar reconocimiento en actos: adaptarse al otro, pese a que su comprensión de la conducta anterior del otro y su situación sea diferente. Este aspecto guarda gran relevancia en la relación interétnica; es un mensaje de respeto, atención e interés en el otro.

En el modelo de Harvard, y en el método Fisher – Ury en particular, se pretende separar a las personas del problema y centrarse en los intereses; no abordándose como consecuencia, la relación entre las partes. En el planteamiento de Bush y Folger por el contrario, la relación es la clave, convirtiendo este método en un referente muy útil en mediación intercultural. Lo étnico es relacional.

Otro aspecto a señalar, es lo acertado y necesario que resulta el tratar de transformar la relación existente entre inmigrantes y autóctonos, entre las instituciones y sus usuarios, entre payos y gitanos, etc.; ya que son todas ellas, relaciones mejorables, necesitadas de transformación.

Por último, centrar la metodología mediadora en las dos categorías de revalorización y reconocimiento, es de todo estimulante en contextos multiculturales, ya que poner el acento en la valorización del uno y el reconocimiento del otro no es solo algo necesario y conveniente, sino posible y práctico.

EL MODELO CIRCULAR-NARRATIVO Y LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

Modelo asociado a la obra y práctica de Sara Coob; y, denominado “circular” porque parte de una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad, y “narrativo” porque la categoría narrativa es central tanto desde el punto de vista analítico como propositivo.

En este modelo, la comunicación es concebida como un todo: las partes más el mensaje, teniendo en cuenta tanto los elementos verbales, como los para-verbales. En



Mediación Intercultural

cuanto a la causalidad, parte de que no hay una causa única produciendo un determinado resultado, sino que se está ante una retroalimentación de las causas y los factores.

Aparecen cuatro elementos o rasgos esenciales en este método: el aumento de las diferencias, la legitimación de las personas, los cambios de significados y la creación de contextos.

- Aumento de las diferencias: a diferencia del Modelo de Harvard, que consideran que la gente llega a la mediación en una situación de orden, lo cual le impide encontrar alternativas. Al introducir caos en el orden se flexibiliza el sistema, que implica la posibilidad de alternativas para lograr un nuevo orden. Desde la mediación en contextos multiculturales, se entiende esta diferencia entre las partes como disparidad de intereses o percepciones, no como diferencia en respeto y derecho a la diferencia.
- Legitimación de las personas: esta categoría es un principio de la mediación, al tiempo que una técnica, ya que en este modelo es uno de los aspectos enfatizado y particularmente usado. En las relaciones etnoraciales, la cuestión de la legitimación es central y polémica; ya que buena parte de los procesos de subordinación o inferiorización de un grupo étnico hacia otro, constituyen una negativa a la legitimación y reconocimiento de la comunidad dominada hacia la dominada.
- Cambiar el significado: para cada parte, su historia es la verdadera. La labor del mediador es construir una historia alternativa, que permita ver el problema por todas las partes desde otro ángulo. En toda comunidad étnica existen discursos acerca de cómo es el otro, sus virtudes y sus defectos. Por ello, esta metodología de Coob orientada a la deconstrucción de las historias particulares y a la co-construcción de una historia alternativa y consensuada es absolutamente necesaria en mediación intercultural.
- Creación de contextos: el establecimiento de un contexto cobra especial importancia en los casos de mediación comunitaria. Tener siempre el contexto y su cambio, con sus condicionantes, normativas, con sus estructuras de



Mediación Intercultural

desigualdad y asimetría, es crucial para poder otorgar su justo peso en los factores culturales.

Este modelo se compone de una serie de fases en el proceso de mediación. Coob establece cuatro etapas, antecedidas de una fase previa de “pre-reunión”, en la que se muestran a las partes las características del proceso de mediación, explicando lo relativo a la confidencialidad. Además, se aclaran los honorarios y se fija el tiempo máximo de encuentro.

La primera etapa, es de “reunión conjunta”, que consiste en informar a las partes del proceso y las alternativas existentes; y, establecer las reglas del juego. Algunas de estas reglas son, por ejemplo, que se hablará por turnos, sin interrumpirse, y que si la situación fuese insostenible cualquiera podría abandonar la mediación, incluido el mediador.

La segunda etapa, es de “reunión individual”, trabajando con cada parte por separado. Se tratan los siguientes temas: despliegue del problema, fijación de objetivos y necesidades, fijación de las contribuciones para resolver el problema, discurso de los derechos, análisis de las soluciones intentadas, creación de circularidad y reposicionamiento de objetivos.

En la tercera etapa, de “reunión interna” entre el equipo de mediación, se hace una reflexión acerca de las historias a comparar y sobre las diferencias y semejanzas entre las observaciones de las partes. Se comienza a construir la historia alternativa.

Por último, se realiza una “reunión conjunta” en la que se narra la historia alternativa y se procede a construir el acuerdo.

Algunos aspectos a destacar de este modelo, son los siguientes:

- Este modelo es de gran interés en contextos de multiculturalidad, desde el momento en que pone el acento en la comunicación, y dentro de ella en la narrativa y las historias.
- La importancia de tener en cuenta, en el análisis y en la acción mediadora, tanto el contenido como las relaciones. Punto en común con el modelo transformativo; y de diferenciación de ambos respecto a la escuela de Harvard.



Mediación Intercultural

- En contextos multiculturales, la relevancia de llevar a sus últimas consecuencias el axioma de Wetslavick de la imposibilidad de no comunicarse, lleva al hecho de que el distanciamiento o no relación entre segmentos etnoculturales ya está significando un tipo de comunicación interétnica: la comunicación mala o deficiente entre segmentos socioculturales (entre inmigrantes y autóctonos, entre payos y gitanos, etc.).



4.3 Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz (ONU, 2012)

La Carta de las Naciones Unidas, reconoce la mediación como un medio esencial para la solución pacífica de controversias y conflictos (Naciones Unidas. Asamblea General, 2012). Para ello, han elaborado una serie de indicadores que ayudan a las partes a llevar con éxito el proceso de mediación, consiguiendo, así, que los profesionales de la mediación alcancen mayores posibilidades de éxito, reforzando, también, la profesionalidad y confianza que ofrece este proceso. En su creación *tuvieron en cuenta las aportaciones de los Estados Miembros, el sistema de las Naciones Unidas, las organizaciones regionales, subregionales y otras organizaciones internacionales, las organizaciones no gubernamentales, los grupos de mujeres, los líderes religiosos y la comunidad académica, así como de mediadores y especialistas en mediación* (Naciones Unidas, 2012, p.3).

Continuando con lo expuesto en Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz, 2012:

En estas directrices se exponen algunos elementos fundamentales para una mediación eficaz y se presentan algunas sugerencias sobre cómo pueden aplicarse en la práctica. En ellas se defiende la postura de que los mediadores cuenten con conocimientos y apoyo profesional, y se reconoce la necesidad de una valoración detenida, una planificación apropiada y un seguimiento y una evaluación periódicos, a fin de mejorar las posibilidades de éxito y minimizar los errores del mediador. Se recalca la importancia de un entorno externo propicio para el proceso de mediación, haciendo hincapié en la necesidad de cooperación entre las entidades que intervienen en la mediación. Si bien todos estos factores son importantes, el éxito o el fracaso de un proceso de mediación dependen en última instancia de si las partes en conflicto aceptan la mediación y si tienen el empeño de llegar a un acuerdo. Si las partes están de verdad dispuestas a estudiar una solución negociada, los mediadores pueden desempeñar una función inestimable (p. 23).

Estas directrices, en un primer momento, fueron elaboradas para abordar los conflictos internacionales. En el presente trabajo extraeremos y adaptaremos aquellas

Mediación Intercultural

que resulten de utilidad en la aplicación de la mediación de forma genérica y en especial en la mediación intercultural, teniendo como referencia bibliográfica, de forma permanente en este apartado *La Guía de las Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz (ONU, 2012)*. Los elementos principales para la obtención de una mediación eficaz son:

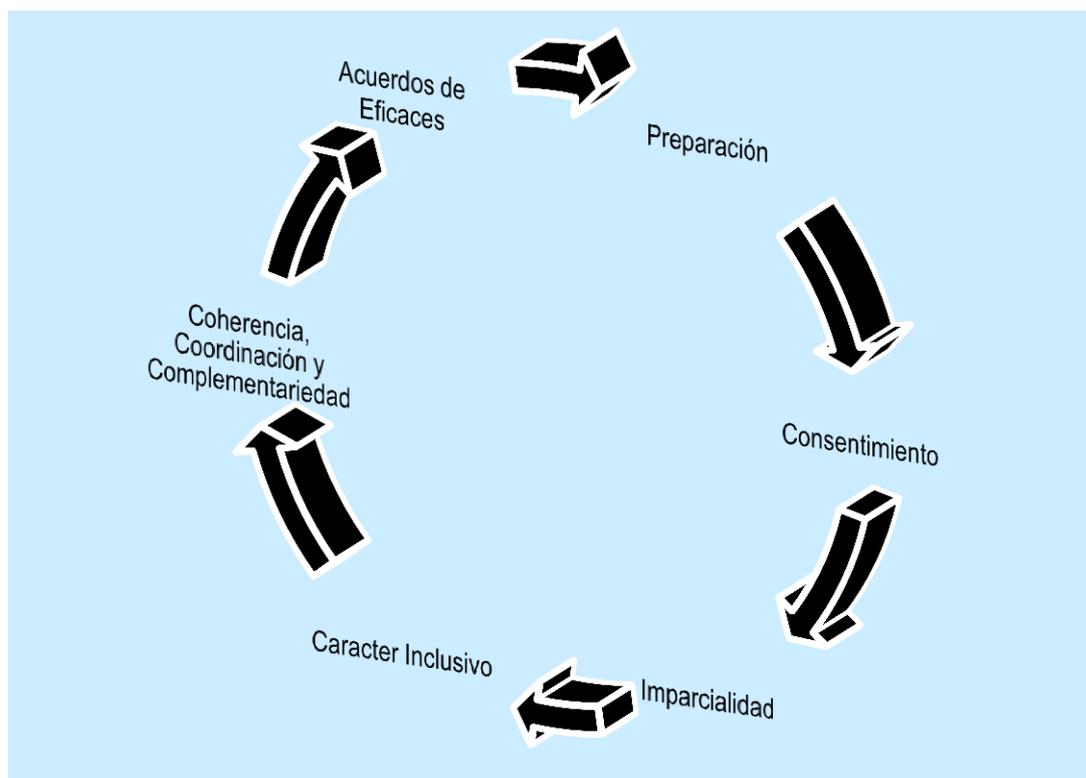


Figura X: Elementos para una Mediación Eficaz. Fuente: Elaboración propia en base a Naciones Unidas. (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz. Recuperado de: <http://unaf.org/wp-content/uploads/2013/03/directrices-naciones-unidas-para-mediacion-eficaz.pdf>

Las directrices de los mencionados elementos son:

Preparación

La preparación permite al mediador orientar el proceso de mediación y contribuir a reforzar la capacidad de negociación de las partes en conflicto ayudarlos a alcanzar acuerdos. Un mediador bien preparado es capaz de gestionar las expectativas, y responder de manera eficaz a las oportunidades y dificultades que se planteen en el proceso general. Para ello se hace necesario (p. 6 – 7):

- Destinar recursos a responder de manera rápida y a mantener el apoyo al proceso de mediación.



Mediación Intercultural

- Seleccionar a un mediador competente con la experiencia, las aptitudes, los conocimientos y la sensibilidad cultural necesarios para la situación de conflicto concreta. El mediador debe considerarse objetivo, imparcial y con autoridad y debe ser una persona íntegra.
- Realizar análisis del conflicto con el fin de introducir, si fuera necesario, ajustes en las estrategias de mediación.
- Proporcionar preparación, orientación y capacitación adecuadas a los mediadores.

Consentimiento

La mediación es un proceso voluntario que requiere el consentimiento de las partes en conflicto para ser eficaz. Sin él, es poco probable que las partes negocien de buena fe o se comprometan con el proceso de mediación.

Hay una serie de cuestiones que pueden afectar al consentimiento de las partes en conflicto:

- Integridad.
- Seguridad.
- Confidencialidad.

En ocasiones, el consentimiento se puede ir dando gradualmente, primero limitado a la conversación sobre cuestiones concretas antes de aceptar un proceso de mediación más integral. El consentimiento se puede otorgar de forma explícita o de manera más informal (por medio de canales secundarios). Las expresiones tentativas del consentimiento pueden hacerse más explícitas a medida que va aumentando la confianza en el proceso. Sobre esta base, los mediadores deberán hacer lo siguiente (p. 8 – 9):

- Comprender qué partes deben dar su consentimiento para que pueda comenzar un proceso de mediación viable. Si solo algunas de las partes en conflicto han aceptado la mediación, es posible que el mediador tenga que trabajar con esas partes e ir ampliando gradualmente la base de consentimiento.



Mediación Intercultural

- Cultivar el consentimiento, a fin de abrir espacio para la mediación y de fomentar una buena comprensión de ese proceso.
- Dialogar con las partes o las organizaciones a nivel local y comunitario, así como con agentes externos con acceso a las partes en conflicto y con relaciones con ellas, a fin de alentar el uso de la mediación.
- Utilizar medidas de fomento de la confianza en diferentes etapas con el fin de generar confianza entre las partes en conflicto y entre el mediador y las partes, así como confianza en el proceso de mediación.
- Ser coherente, transparente y ecuánime en la gestión del proceso de mediación, y respetar la confidencialidad.
- Trabajar para lograr devolver a las partes en conflicto al proceso y aprovechar, en su caso, la influencia de sus apoyos o de otros terceros.

Imparcialidad

La imparcialidad es un elemento clave de la mediación: si se percibe que un proceso de mediación es tendencioso, ello puede afectar a los progresos reales hacia la solución del conflicto. Para ello los mediadores deberán (p. 10 – 11):

- Asegurarse de que el proceso y el trato de las partes sea justo y equilibrado, y esforzarse por demostrarlo, incluso mediante una estrategia de comunicaciones eficaz.
- Ser transparente con las partes en conflicto en relación con las leyes y las normas que rigen su participación en el proceso.
- Ceder el proceso a otro mediador o entidad mediadora si se sienten incapaces de mantener un enfoque equilibrado e imparcial.



El carácter inclusivo se refiere a la medida y la manera en que las opiniones y las necesidades de las partes en conflicto y otros interesados se representan y se integran en el proceso y en el resultado de un proceso de mediación.

A la hora de diseñar un proceso inclusivo, los mediadores se enfrentan a una serie de dificultades. Puede haber casos en que no todas las partes en conflicto quieran participar en un proceso de mediación o en que no todas tengan una coherencia suficiente para negociar, permitiendo así únicamente un proceso parcial. Sobre la base de una imagen completa de todas las partes en el conflicto y los interesados, los mediadores deberán (p. 12 – 13):

- Determinar el nivel de inclusión necesario para comenzar el proceso de mediación y lograr una paz duradera que atienda las necesidades de todos los afectados por el conflicto.
- Fomentar el que las partes en conflicto comprendan el valor de una participación más amplia y reducir al mínimo las condiciones previas para la participación en el proceso.

Coherencia, Coordinación y Complementariedad de la Mediación

La coherencia supone enfoques convenidos o coordinados, mientras que la complementariedad se refiere a la necesidad de una división de funciones clara basada en la ventaja comparativa entre los agentes que intervienen en los distintos niveles del proceso de mediación (p. 18 – 19).

- Debe considerarse la capacidad de organización y la disponibilidad de recursos a la hora de decidir la división del trabajo dentro del entorno de la mediación.



En el transcurso de un proceso de mediación se llega a distintos tipos de acuerdos, por lo que en la medida de lo posible cada una de las situaciones deberían abordar los errores del pasado y crear una visión común para el futuro de la relación, teniendo en cuenta las diferentes consecuencias para cada una de las partes.

Para lograr un acuerdo de calidad, durante las negociaciones y la aplicación del proceso debe prestarse atención al proceso, el fondo y la institucionalización de los mecanismos que prevén la solución no violenta del conflicto y evitan el resurgimiento del conflicto violento. Los mediadores y las partes en conflicto, deberán tener en cuenta los siguientes criterios (p. 20 – 22):

- El acuerdo deberá tener por objeto resolver las principales cuestiones y motivos de queja que llevaron al conflicto, bien abordando las causas fundamentales directamente en el acuerdo o estableciendo nuevos mecanismos o instituciones para abordarlas con el tiempo mediante procesos democráticos.
- En los casos en que un acuerdo general parece inalcanzable, el mediador debería determinar con las partes en conflicto, y por medio de consultas más amplias, cuáles son los objetivos mínimos que hay que lograr para comenzar a abordar desde un enfoque pacífico los demás aspectos del conflicto.
- Si no se puede alcanzar un acuerdo sobre otras cuestiones delicadas, el mediador debería ayudar a las partes en conflicto a contribuir a las opciones o los mecanismos de acuerdo para que esas cuestiones se puedan abordar más adelante.
- Los acuerdos deberían ser lo más precisos posible a fin de limitar las cuestiones problemáticas que habría que negociar durante la fase de aplicación.
- Los acuerdos deberían incorporar modalidades claras para la aplicación, el seguimiento y la solución de controversias a fin de abordar las discrepancias que pudieran surgir durante la aplicación.



Parte II: Estudio Cualitativo sobre el Desarrollo de la Mediación Intercultural en Valladolid



Una vez revisada la bibliografía acerca de la Mediación Intercultural, normativa, estudios existentes, manuales de buenas prácticas, líneas en proceso de investigación, etc., y plasmado en el capítulo anterior *Desarrollo Teórico de la Mediación Intercultural*, que hace referencia al estado de la cuestión del presente trabajo fin de máster; a continuación, y teniendo como centro dicho contexto natural, se procede a llevar a cabo el diseño y explotación de los resultados obtenidos de la investigación realizada.

A continuación se expone todos aquellos pasos a seguir en el presente capítulo, con el fin de tener una imagen ordenada de cómo se ha conseguido llegar a las conclusiones finales:

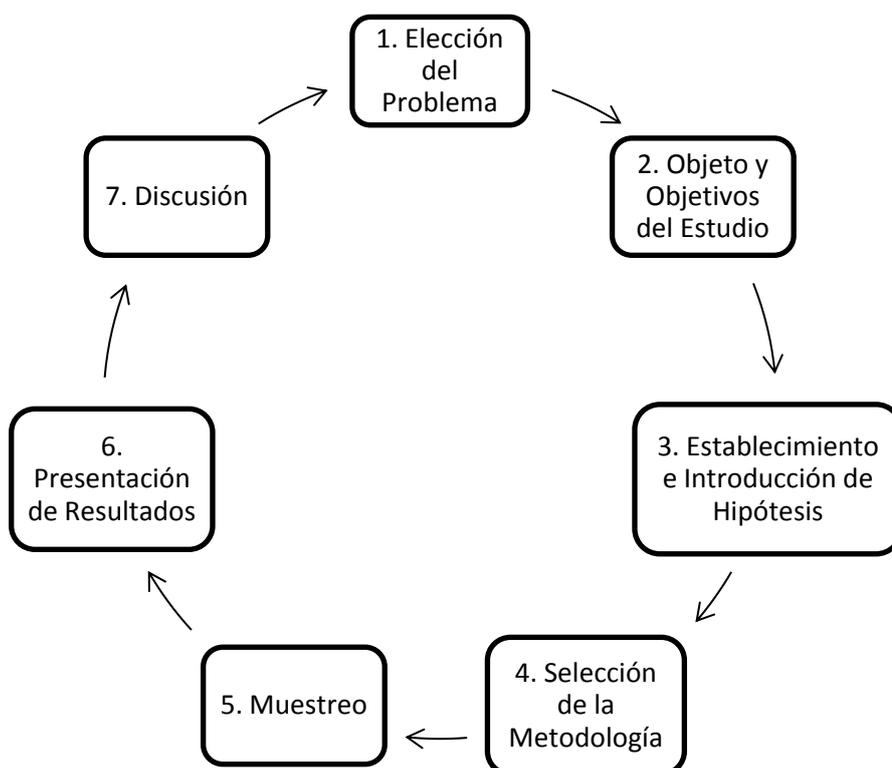


GRÁFICO 4: Proceso de investigación. Elaboración propia.

Este capítulo y como relata, a través de la definición de investigación, la Enciclopedia Blackwell de Trabajo Social, pretende llevar a cabo una forma de indagación disciplinada en un tema o problema que sirve para facilitar la



Mediación Intercultural

comprensión y la explicación de base empírica para informar a la acción. A través de los compromisos y decisiones en relación a la naturaleza del conocimiento y la evidencia, metodología y métodos, sujeto de la materia, caminos en los que la investigación se podrá emplear, y la relación entre la investigación y la práctica (SHAW, 2009 citado en Colom, 2012:19).



5. Elección del Problema

Como afirma Valles, la elección del problema nos sitúa en el punto de partida de la cadena de etapas y tareas que componen el diseño y realización de los estudios cualitativos; es decir el interrogante inicial, fruto de una idea o encargo. En este caso podemos decir que es fruto de ambas dos, un encargo necesario para finalizar mis estudios en el Máster de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos y una idea derivada de mis estudios como trabajadora social, lo que permite traer a colación la siguiente cita que relata Valles en boca de su director de tesis “aún los estudios sociológicos más distanciados acaban teniendo un matiz de autobiografía (1997:85)”. Al igual que un interés despertado fruto de la lectura de diversos documentos respecto a este tema.

Con este trabajo se pretende alcanzar un avance en lo referido a la siguiente cuestión central: *cuál es la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid*. A partir de un estudio bibliográfico y la puesta en marcha de la entrevista semiestructurada, ambos como mecanismos de conocimiento de la realidad, tanto teórica como empírica, respectivamente; y junto con la complementariedad del conjunto de objetivos e hipótesis, han permitido realizar un análisis exhaustivo acerca del complejo tema objeto del presente documento, conformando todo ello la base de un problema investigable.



6. Objeto y Objetivos del Estudio

El **objeto** que guía este proceso de investigación es el estudio de la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid.

Una vez concretada la problemática que se quiere abordar, al igual que la acotación del campo de investigación, se hace necesario marcar los objetivos que pautan la línea de trabajo y nos permiten llegar hasta la finalidad a la que se quiere llegar. En este caso reflejaremos un objetivo general, del cual se derivaran unos objetivos específicos.

Objetivo General

Analizar la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid.

Objetivos Específicos

Una vez concretado el objetivo general y con el fin de operativizar más la presente investigación, hemos diseñado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la Mediación Intercultural.
- Conocer las estrategias que promueven los profesionales en el proceso de mediación intercultural.
- Estudiar cómo influye la mediación intercultural en la integración de la inmigración en la sociedad actual.



7. Establecimiento e Introducción de Hipótesis

Después de habernos preguntado *cuál es la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid*, y buscando la solución de la cuestión, se ha de efectuar, entre las diversas explicaciones posibles del fenómeno, la elección de aquellas que son más loables, con el fin de proceder a su comprobación a lo largo de la investigación. Estas soluciones elegidas no son otras que las hipótesis, haciéndose necesarias ya que de uno u otro modo iluminan el proceso de la investigación en sus distintas fases. (Sierra, 1991).

A continuación reflejaremos las hipótesis que ilustran esta investigación:

1. La posibilidad de acudir a un proceso de Mediación Intercultural supone un avance para romper con el estigma que sufren las personas inmigrantes.
2. La Mediación Intercultural facilita la integración de los inmigrantes.
3. La Mediación Intercultural es una práctica que está desprofesionalizada en la actualidad.
4. La intervención en un proceso de mediación intercultural empodera a las personas inmigrantes que acuden a ella.
5. Los conflictos interculturales surgen por la desventaja social, no por las diferencias culturales.
6. La falta de una normativa específica en materia de Mediación Intercultural, afecta considerablemente al desarrollo de ésta.
7. La Mediación Intercultural es un recurso poco visible actualmente.
8. En el ámbito de la interculturalidad, la mediación que se lleva a cabo con más frecuencia es la preventiva.



De las hipótesis planteadas emanan los ejes a estudiar:

Ejes Temáticos		Contenido de los Ejes Temáticos
1	Aspectos referidos al proceso de Mediación	Desprofesionalización
		Ausencia de legislación estatal específica
		Poca visibilidad / conocimiento del recurso
2	Aspectos relativos al Conflicto	Desventaja social
		Diferencias culturales
3	Aspectos relativos a la Integración	Empoderamiento
		Igualdad
		Ruptura de estigmas

TABLA 5: Ejes temáticos y Contenidos de éstos. Elaboración propia.

Para beneficiar la estructuración del proceso de investigación y comprobar de manera empírica las anteriores hipótesis, se formulan las siguientes preguntas que nos han ayudado a realizar los análisis y elaborar los resultados:

1. (H1) (H2) (H4) ¿Qué papel juega la Mediación Intercultural en la integración de las personas inmigrantes?
2. (H8) ¿Qué tipo de Mediación se lleva a cabo)
 - a. Mediación Preventiva
 - b. Mediación Rehabilitadora
 - c. Mediación Creativa
3. (H3) ¿Cuál es la formación de los mediadores interculturales?
4. (H6) ¿Cómo repercute en el proceso de mediación que no exista una normativa estatal específica?
5. (H7) ¿Considera que la Mediación Intercultural es una práctica poco conocida?
6. (H7) ¿Qué mecanismos se podrían emplear para que se utilizara de forma más habitual como forma para resolver los conflictos?
7. (H5) ¿Qué conflictos son los más tratados en Mediación Intercultural?
8. (H4) (H6) ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de mediación?



8. Selección de la Metodología

La primera fase comienza con el diseño del interrogante que enmarcará el presente trabajo *cuál es la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid* y lo que permitirá delimitar el tema a investigar y con ello el planteamiento de objetivos e hipótesis. A continuación se procede a la revisión de la literatura sobre el asunto en cuestión y que da cuerpo al estado de la cuestión, donde se reflejan las opiniones de otros autores y nuestra propia opinión, todo ello basado en informes realizados por instituciones públicas y privadas, artículos científicos, manuales, etc.

Cea D´Ancona citada en Gómez, 2010 señala que “con la revisión bibliográfica se busca la familiarización con el tema de estudio escogido: hallando, leyendo, evaluando y sintetizando indagaciones realizadas con anterioridad” (1998: 84).

Se ha analizado la Mediación Intercultural, teniendo como base cuatro estudios:

- Guerrero, J.A. (2006). Estudios sobre la Mediación Intercultural. Salamanca: Universidad de Salamanca
- ACCEM. (2011). Guía de Mediación Intercultural
- García, F. J. & Barragán, C. (2004). Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización. *Portularia*, 4, 123-142. Universidad de Granada
- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista Migraciones*, 10, 1-32, Universidad pontificia de comillas

Estos estudios permiten extraer afirmaciones, tanto teóricas y empíricas, acerca de las líneas objeto del presente estudio, así como unos datos que permiten el acercamiento a esta realidad.

Inmediatamente después de delimitar el campo de estudio y de fijar los objetivos e hipótesis, se procede a llevar a cabo la investigación en sí. Para este trabajo se ha utilizado la investigación cualitativa, y la justificación de emplear esta metodología parte de que nos permite producir datos descriptivos acerca del objeto de estudio, teniendo las propias palabras de los expertos; además nos permite ser flexibles en la recogida de datos, sin dar nada sobre entendido, si no que todo es tema para investigar, buscando la comprensión detallada de las líneas sobre las que se pregunta.



Mediación Intercultural

En definitiva, la investigación cualitativa hace hincapié en la reproducción exhaustiva de la investigación, permitiendo permanecer próximos a la realidad empírica (Taylor y Bogdan, 1980 citado en López y Sandoval, 2006).

Como afirman Taylor y Bogdan, La investigación cualitativa es un arte. Los investigadores (...), se alientan a crear su propio método, se siguen lineamientos orientadores pero no reglas, los métodos sirven al investigador, nunca quien investiga es un esclavo de un procedimiento o técnica (1980:27).

Teniendo presente que lo que queremos indagar es una realidad existente y obtener un conocimiento básico, lo más adecuado es seleccionar como instrumento de recogida de información la entrevista semi-estructurada (Guía de la entrevista ANEXO I). El Diccionario de Sociología de Fairchild define la entrevista como “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional”, empleando esta técnica estamos en libertad de acción, como entrevistadores, para actuar según las circunstancias de cada entrevista (Sierra, 1991). La entrevista se prepara siguiendo los siguientes pasos:

- Elaboración de la entrevista en sí, una vez delimitados los objetivos, hipótesis y ejes temáticos que la contextualizan.
- Revisión de las entidades que realizan procesos de mediación intercultural
- Selección de la muestra y de los profesionales a los que se les va a realizar la entrevista.
- Estimación del tiempo de duración de la entrevista (30 minutos aproximadamente), tiempo que en muchas ocasiones los entrevistados nos pedían que les ofreciéramos
- Puesta en contacto y presentación del motivo de la entrevista, mediante vía telefónica.
- Concreción de día, lugar y hora para realizarla.
- Realización de la misma



9. Muestreo

Una vez acotado el problema y delimitado los objetivos, las hipótesis y los ejes en los que se basa la investigación social, así como la metodología seguida, tiene lugar el siguiente paso que consiste en concretar la muestra a la cual sometemos a estudio.

La muestra cualitativa es una parte (y no su totalidad) de un colectivo elegido mediante criterios de representación socioestructural, que se somete a investigación científica social con el propósito de obtener resultados válidos para el universo. Dicho criterio establece que cada miembro seleccionado representa un nivel diferenciado que ocupa en la estructura social del objeto de investigación (contrario al principio en que se basa la muestra cuantitativa: principio de aleatorización, definido por reglas estadísticas que establecen que cada unidad del universo posee una probabilidad fija de ser parte de la muestra) (Mejía, 2000). “Lo que interesa de la muestra cualitativa, que opera con un número reducido de casos, es la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidad” (Schwartz, 1984:62 citado en Mejía, 2000).

Vallés (1997), presenta una serie de consideraciones a tener en cuenta en el muestreo de carácter cualitativo, entre las que destacamos la selección del contexto relacionado con el problema a investigar, para posteriormente seleccionar los casos individuales; así como la concreción de los criterios de selección de la muestra.

Para este estudio, la elección de los centros en los cuales se ha realizado el estudio se hizo en base a dos criterios:

- La heterogeneidad de la muestra, para así recoger todos los aspectos recogidos en la entrevista, teniendo entidades que realicen mediaciones interculturales, pero que ofrezcan servicios de diferente índole. Esto nos permite hacer el estudio en base a los servicios disponibles en la provincia de Valladolid, al igual que comprobar el modo de trabajo y las diferencias y semejanzas en cada uno de ellos.
- La accesibilidad, es decir la facilidad en cuanto al tiempo (dada por el propio proyecto) y a la proximidad, ya que queríamos acudir en persona a la realizar la entrevista.



Mediación Intercultural

Teniendo en cuenta estos criterios, se han seleccionado seis centros, dos de los cuales se han podido conseguir gracias a que un entrevistado favoreció el contacto (lo que llama Valles, 1997, Bola de nieve). Finalmente solo se ha podido acceder a cinco, debido a que el sexto no puso facilidades para acceder a realizar la entrevista.



10. Presentación de Resultados

Una vez obtenida y ordenada la información a través de la realización de las entrevistas, se procede a presentar los resultados a través de la técnica de codificación de la información (Fernández, 2006). Para ello se han seguido los siguientes pasos:

1. Identificación de los temas dados por las hipótesis y materializados en las preguntas de la entrevista.
2. Agrupar las respuestas más semejantes (Hernández, 2013).
3. Asignar a cada grupo de información un código temático que lo identifique.
4. Realizaremos un comentario crítico a cada codificación.
5. En cada temática, mostramos la respuesta literal dada por la persona entrevistada y entrecomillada (Ibídem).
6. Destacamos aquellas respuestas que más han llamado nuestra atención en base a su utilidad para llevar a cabo la propuesta innovadora.

A.- ¿Qué papel juega la Mediación Intercultural en la integración de las personas inmigrantes?

INTEGRADOR. La mediación familiar como recurso para la integración de las personas inmigrantes en las sociedades de acogida. El Entrevistado E1 afirma que “Las personas extranjeras cuando llegan a España en un principio carecen de conocimiento del idioma lo que dificulta mucho su integración, los mediadores hacemos esa labor intermedia entre la persona y el recurso”. El Entrevistado E2 “Es muy positivo para ayudar a la gente que accede a un servicio del sistema de protección social (Sistema sanitario, Educativo, servicios sociales)”.

ACERCAMIENTO A LOS RECURSOS SOCIALES. La mediación como un puente entre la persona inmigrante y los recursos sociales. El Entrevistado E2 “El mediador hace de puente entre la sociedad en la que vive y la cultura de origen, trabajando sobre los problemas que surgen derivados del choque de la personas inmigrante y la sociedad receptora y viceversa”. El Entrevistado E1 “Necesitan ser guiados para poder establecerse en el país y regular su situación. En cuanto va pasando el tiempo los inmigrantes van adquiriendo conocimientos sobre el idioma, pero siguen sin conocer en profundidad en sistema social y jurídico español”.



Mediación Intercultural

APORTADORA DE SEGURIDAD Y CALIDAD. Empodera a las personas en un vulnerable en la llegada a otra cultura y país. El Entrevistado E2 “Es una manera de proporcionar y garantizar una calidad y seguridad al usuario, ya que en la comunicación se utiliza un lenguaje técnico”.

SENSIBILIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN NO EXTREMISTA PARA/CON LAS PERSONAS INMIGRANTES. Ya no solo repercute en las personas inmigrantes, sino también en la población receptora. El Entrevistado E1 “Para ello utiliza la normalización no extremista y la sensibilización, integrando ambas realidades, la de la persona inmigrante y la sociedad receptora”.

Se considera oportuno resaltar la opinión del Entrevistado E3:

“Sí que supone una integración, como servicio de “guía turístico” por los recursos de integración para los inmigrantes (servicios de sanidad, sociales, jurídicos, laborales...), ya que lo que se está haciendo no es la mediación de resolución de conflictos, como la entendemos”.

DESPROFESIONALIZACIÓN. Son personas que utilizan su condición de inmigrante y su propia historia de vida. Esto lo respalda el Entrevistado E2 “No tiene formación específica; es una persona marroquí de 40 años de edad, con diez años de experiencia y una historia de vida que sirve de ayuda a las mujeres marroquíes; es una confidente de ellas y hace de intermediadora entre la asociación y las necesidades de la población árabe”.

ESTUDIOS SUPERIORES. El Entrevistado E2 “Los mediadores tienen habitualmente estudios superiores así como poseen formación sobre el tema de mediación. En este sentido son imprescindibles los conocimientos adicionales sobre temas jurídicos, legislativos, sistema social, etc. Es necesario conocer ciertos temas tanto en España como del país de origen con objetivo de poder asesorar los usuarios de forma adecuada los usuarios”.

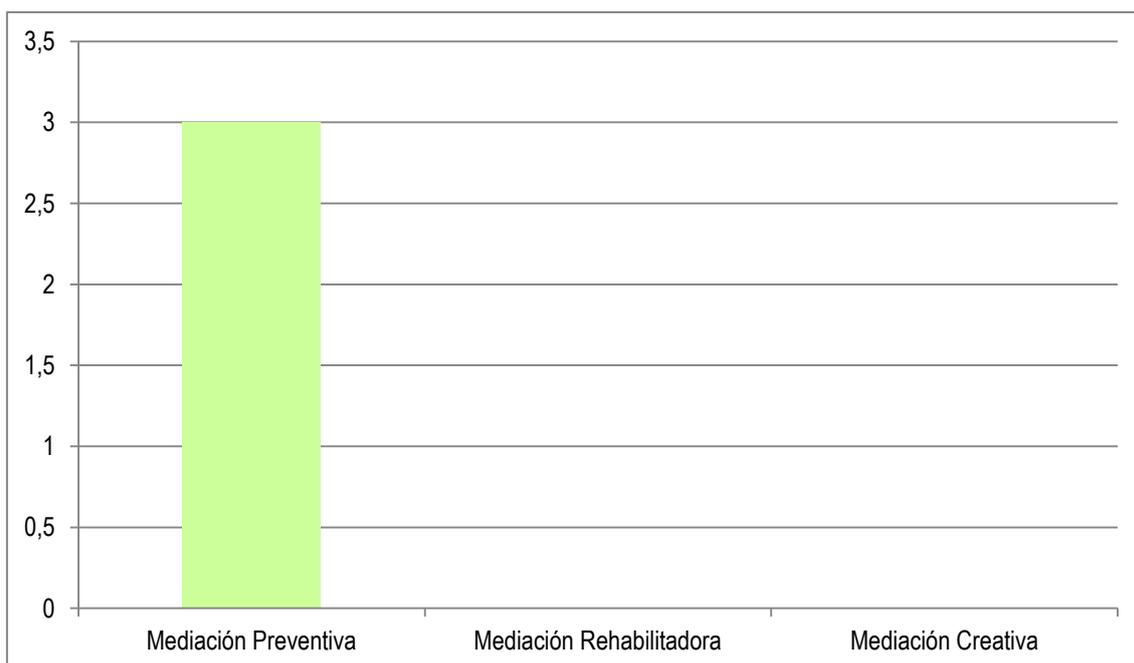
ESCASA FORMACIÓN. Sin embargo el Entrevistado E3 ofrece una realidad contrapuesta a la anterior afirmando “Es una formación mal enfocada, ya que falta formación acerca de la cultura de los países de origen, idioma, etc.”.



C.- ¿Qué tipo de Mediación se lleva a cabo?

- a. Mediación Preventiva**
- b. Mediación Rehabilitadora**
- c. Mediación Creativo**

Se presentan a continuación, los resultados en la siguiente gráfica reflejando los porcentajes de cada uno de los códigos temáticos:





D.- ¿Cómo repercute en el proceso de medición que no exista una normativa estatal específica?

ENFOQUE POSITIVO. El Entrevistado E2 “Da libertad ya que no se establecen unos requisitos concretos de formación y por lo tanto no está tan restringido”.

ENFOQUE NEGATIVO. El Entrevistado E1, sin embargo ofrece una visión diferente “Ayudaría a sistematizar la mediación”.

Se considera oportuno resaltar la opinión del Entrevistado E3:

Que cada persona actúe de un modo diferente y conforme a su criterio. También es verdad que una ley nacional no sería efectiva porque lo que ocurre en cada Comunidad Autónoma es diferente respecto a la inmigración, no es lo mismo en Andalucía que en Castilla y León, por ejemplo.

E.- ¿Considera que la Mediación Intercultural es una práctica poco conocida?

SI. El Entrevistado E2 “y es muy necesario para la gente recién llegada que no adquirido el idioma para la comunicación”. El Entrevistado E3 ofrece una visión negativa a portando un dato a considerar “Lo que se conoce es la labor de acompañamiento, no de resolución de conflicto”.

NO. El Entrevistado E1 ofrece una visión positiva, aunque aporta un matiz “No, se trata de una práctica bien conocida por los profesionales que trabajan con la población inmigrante. Lo que es necesario seguir difundiendo que si sigue existiendo el servicio de mediación y su utilidad creando puentes entre la población de acogida y los nuevos llegados”.



F.- ¿Qué mecanismos se podrían emplear para que se utilizara de forma más habitual como forma para resolver los conflictos?

PRESENCIA EN LOS BARRIOS. Entrevistado E2 “Se podría hacer más visible teniendo un papel más principal los mediadores, estando más presentes en los barrios periféricos que es donde está la mayoría de la población, ayudaría a tener una conciencia fraterna”.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y CAMPAÑAS DIVULGATIVAS. (Entrevistado E1).

ESTRUCTURAL. Entrevistado E3 “Creándose en cada asociación, encargada de atender personas inmigrantes, una red de mediación, para que acudan allí las personas implicadas en un conflicto”.

G.- ¿Qué conflictos son los más tratados en Mediación Intercultural?

En esta pregunta existe una coincidencia total entre los tres entrevistados E1, E2 y E3:

Conflictos (E1, E2 y E3)
Convivencia en comunidades de vecinos o entre inquilinos en un mismo piso compartido.
Problemas escolares: bullying, traducción, entre el colegio y los padres.
Problemas dentro del barrio, entre diferentes etnias.
Sanitarios.
Extranjería: visado.



G.- ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de mediación?

Dos modos de gestionar el proceso de mediación:

ENTREVISTADO E1.



ENTREVISTADO E2.

Externo

El servicio del sistema de protección se pone en contacto con la asociación para que lleve a cabo la mediación.

Interno

Desde los programas que se desarrollan en la asociación se detectan problemas e interviene mediadora.



11. Discusión

Cuando se habla de inmigración y mediación intercultural, surgen varios aspectos a debate, entre los que se encuentra la importancia de este recurso para las personas foráneas, ¿es un recurso importante para su integración?, ¿es todo lo visible que pudiera ser?, ¿se está explotando al máximo su utilidad?, ¿cómo se debiera de fomentar? Al plantear esta pregunta a los profesionales, las respuestas fueron dispares, y suscitaban un debate posterior.

Algunos profesionales, planteaban que “es una práctica muy poca conocida, y lo que se conoce es la labor de acompañamiento, no de resolución de conflicto”; otro sin embargo tenía una visión muy diferente de esta misma realidad “se trata de una práctica bien conocida por los profesionales que trabajan con la población inmigrante. Lo que es necesario seguir difundiendo que si sigue existiendo el servicio de mediación y su utilidad creando puentes entre la población de acogida y los nuevos llegados”.

Si bien es cierto todos coinciden en afirmar que la mediación intercultural funciona como puente entre ambas culturas, la de procedencia y la que les acoge, “Es muy positivo para ayudar a la gente que accede a un servicio del sistema de protección social (Sistema sanitario, Educativo, servicios sociales), es una manera de proporcionar y garantizar una calidad y seguridad al usuario, ya que en la comunicación se utiliza un lenguaje técnico”; “El mediador hace de puente entre la sociedad en la que vive y la cultura de origen, trabajando sobre los problemas que surgen derivados del choque de la personas inmigrante y la sociedad receptora y viceversa”; “Para ello utiliza la normalización no extremista y la sensibilización, integrando ambas realidades, la de la persona inmigrante y la sociedad receptora”.

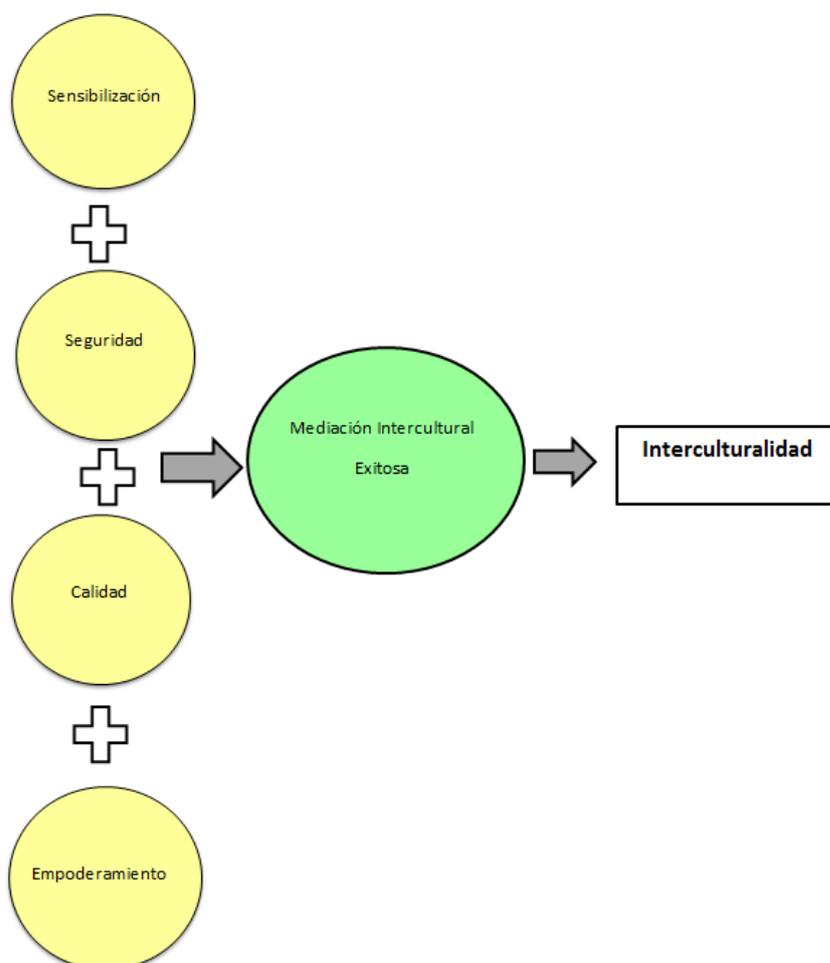
Queremos destacar una afirmación de unos de los Entrevistados, que nos ayuda a comprender la verdadera práctica de la mediación en este ámbito “Sí que supone una integración, como servicio de “guía turístico” por los recursos de integración para los inmigrantes (servicios de sanidad, sociales, jurídicos, laborales...), ya que lo que se está haciendo no es la mediación de resolución de conflictos, como la entendemos”. Es decir la mediación intercultural, no funciona como la define el Consejo General del Poder Judicial (2015):



Mediación Intercultural

La mediación puede definirse como un modelo de solución de conflictos que, mediante la intervención de un tercero neutral e imparcial, ayuda a dos o más personas a comprender el origen de sus diferencias, a conocer las causas y consecuencias de lo ocurrido, a confrontar sus visiones y a encontrar soluciones para resolver aquellas (p. 3).

Con el fin de clarificar la mediación familiar con la integración social de las personas inmigrantes en nuestra sociedad, y tomando las ideas más relevantes de los Entrevistados, se plantean a continuación los siguientes conceptos que, interrelacionados entre sí, dan un resultado positivo a esta materia:





Mediación Intercultural

El anterior esquema presenta cuatro conceptos que mediante su empleo, se consigue una mediación exitosa y con ella el logro de una interculturalidad. Estos conceptos son sensibilización, un trabajo de sensibilización con el objetivo de romper el estigma de las personas inmigrantes, en las sociedades receptoras, esto aportará seguridad a ambos colectivos, y una convivencia de calidad, empoderando a las personas foráneas.

El presente cuadro muestra el cumplimiento de hipótesis con las respuestas que han dado los entrevistados, su confirmación (✓) o falsación (✗):

Hipótesis	E1	E2	E3
La posibilidad de acudir a un proceso de Mediación Intercultural supone un avance para romper con el estigma que sufren las personas inmigrantes.	✓	✓	✓
La Mediación Intercultural facilita la integración de los inmigrantes.	✓	✓	✓
La Mediación Intercultural es una práctica que está desprofesionalizada en la actualidad.	✗	✓	✓
La intervención en un proceso de mediación intercultural empodera a las personas inmigrantes que acuden a ella.	✓	✓	✓
Los conflictos interculturales surgen por la desventaja social, no por las diferencias culturales.	✓	✓	✓
La falta de una normativa específica en materia de Mediación Intercultural, afecta considerablemente al desarrollo de ésta.	✗	✗	✓
La Mediación Intercultural es un recurso poco visible actualmente.	✗	✓	✓
En el ámbito de la interculturalidad, la mediación que se lleva a cabo con más frecuencia es la preventiva.	✓	✓	✓



Mediación Intercultural

Con este análisis de la realidad, a través del DAFO exponemos aquellos puntos positivos y negativos, tanto internos como externos, en los que se encuentra inmerso el proceso mediación intercultural:

DEBILIDADES	Desprofesionalización de la práctica de la mediación intercultural.	Guetización	AMENAZAS
	Poca visibilización de la mediación cultural y de su posible aplicación.	Estigma de las personas inmigrantes.	
FORTALEZAS	La falta de una normativa específica en materia de Mediación Intercultural.	La mediación intercultural como medio para conseguir la integración social de las personas inmigrantes.	OPORTUNIDADES
	Estrecha lazos entre la sociedad receptora y la población inmigrante.		
	Flexibilidad a la hora de llevar a cabo el proceso.	Coordinación entre los servicios del sistema de servicios sociales, educativos, sanitarios y judiciales.	



Parte III: Conclusiones Finales y Propuestas Innovadoras



Mediación Intercultural

La multiculturalidad es una evidencia, porque la realidad nos muestra la coexistencia, que no convivencia, de distintas culturas, lenguas, costumbres, religiones, etc.

En una sociedad multicultural como ésta, donde las personas inmigrantes forman parte de la vida cotidiana de los españoles, contribuyendo a su nivel de bienestar (cotizan a la seguridad social, desempeñan mayoritariamente trabajos en sectores que los españoles no cubren), surge la necesidad no sólo de reconocer su diversidad y diferencia, sino de aprender a convivir juntos.

Al iniciar el presente Trabajo Fin de Máster, se debía responder a una serie de expectativas, dentro de las cuales se encontraba la de emplear una serie de habilidades que nos permitieran analizar la propia práctica e identificar sus límites y carencias profesionales, asumiendo la responsabilidad de la adquisición continuada de conocimientos y destrezas, y contribuyendo a la promoción de buenas prácticas de la Mediación en el campo de estudio elegido.

La finalidad del presente trabajo consiste en obtener una respuesta a esta pregunta: *cuál es la realidad de la mediación intercultural en el contexto actual que se lleva a cabo en Valladolid*, a partir de un estudio bibliográfico y la puesta en marcha de la entrevista semiestructurada, ambos como mecanismos de conocimiento de la realidad, y junto al conjunto de ejes temáticos, objetivos e hipótesis, han permitido realizar un análisis exhaustivo acerca del tema objeto del presente documento, conformando todo ello la base de un problema investigable. Esto nos permite tener una imagen de la realidad de la Mediación aplicada a la interculturalidad.



Mediación Intercultural

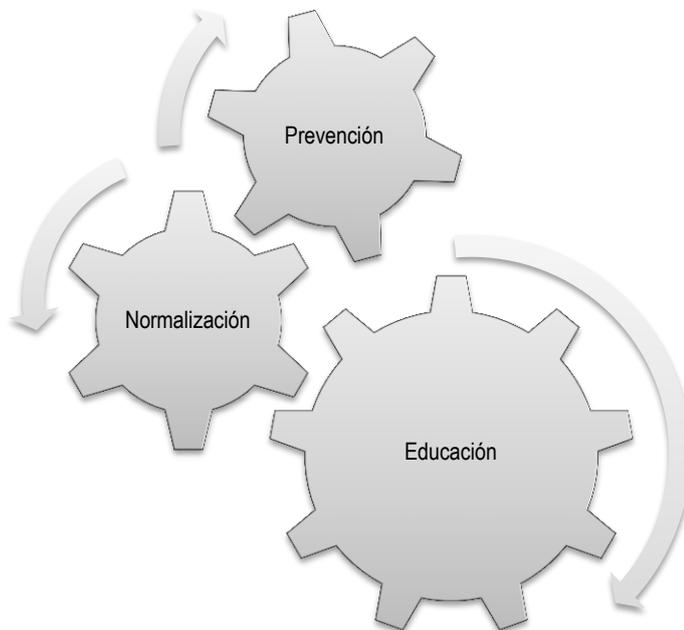
A continuación se representa la relación entre los ejes temáticos en los que se basa la investigación, con sus correspondientes hipótesis, reflejando la confirmación o no de éstas siguiendo las respuestas de los entrevistados:

Ejes	Hipótesis	E1	E2	E3
Aspectos referidos al proceso de Mediación	La Mediación Intercultural es una práctica que está desprofesionalizada en la actualidad.	x	✓	✓
	La falta de una normativa específica en materia de Mediación Intercultural, afecta considerablemente al desarrollo de ésta.	x	x	✓
	La Mediación Intercultural es un recurso poco visible actualmente.	x	✓	✓
Aspectos relativos al Conflicto	Los conflictos interculturales surgen por la desventaja social, no por las diferencias culturales.	✓	✓	✓
	En el ámbito de la interculturalidad, la mediación que se lleva a cabo con más frecuencia es la preventiva.	✓	✓	✓
Aspectos relativos a la Integración	La Mediación Intercultural facilita la integración de los inmigrantes.	✓	✓	✓
	La posibilidad de acudir a un proceso de Mediación Intercultural supone un avance para romper con el estigma que sufren las personas inmigrantes.	✓	✓	✓
	La intervención en un proceso de mediación intercultural empodera a las personas inmigrantes que acuden a ella.	✓	✓	✓



Mediación Intercultural

Cinco son las hipótesis que son confirmadas por los tres entrevistados, y que configuran los elementos centrales en torno a los cuales tiene que ir el foco y esfuerzo como Mediadores, y para lo cual tenemos una base formativa que nos avala:



Seguidamente se muestran las líneas innovadoras que inspiran el presente trabajo:

Líneas Innovadoras
Elaboración de un manual de buenas prácticas de la Mediación Intercultural, avalado por los organismos autonómicos y adaptado a la población inmigrante de cada territorio.
Promoción de sesiones formativas para / con los mediadores interculturales sobre las circunstancias especiales de cada población.
Creación y puesta en marcha de un Comité de Ética sobre la Mediación Intercultural.
Realización de campañas de sensibilización y divulgación, fomentadas desde organismos autonómicos y locales, haciendo partícipe a todos los sistemas que estén vinculados con la población inmigrante.
Implantación de servicios de Mediación Intercultural en los ayuntamientos.



Para cerrar el presente trabajo de fin de máster, quería hacer una recapitulación, a modo de síntesis de aquellos aspectos más destacables del documento:

- La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden.
- La relación intercultural es el proceso a través del cual se logra que los individuos beneficiados de tales relaciones desarrollen competencias en múltiples sistemas de esquemas de percepción, pensamiento y acción, es decir, en múltiples culturas.
- Las tradicionales representaciones en las que el conflicto era visto como algo negativo han dejado paso a otras perspectivas en las que, el conflicto, se deja ver como una fuente de posibles cambios beneficiosos que hacen avanzar a las personas, grupos u organizaciones en las que surge.
- Desde el siglo XIII se utiliza la palabra “mediación” para designar la acción de intervenir entre dos o más personas. A lo largo de los siglos, algunas culturas han tenido personas que, en los clanes, tribus y pueblos, han ejercido de mediadoras; estos individuos eran los miembros que la comunidad consideraba más juiciosos y justos para intervenir en disputas de vecindad o de familias.
- En el desarrollo de la mediación es importante tener en cuenta de forma simultánea su unidad y su diversidad; su unidad, ya que no debemos perder la visión compartida y los principios básicos que vinculan la medición genérica de la específica. Su diversidad, por respeto a las innovaciones que van surgiendo, aprovechando lo mejor de la medición preexistente y enriqueciendo a su vez



Mediación Intercultural

las mediaciones más clásicas. Se hacen necesarias aportaciones en materia de fundamentación conceptual y metodológica de la mediación intercultural y uno de los caminos para ello es analizar cómo aplicar en contextos multiculturales los principales sistemas de mediación.

Para concluir, no nos podemos olvidar, que, como profesionales de la mediación y más en el ámbito de la multiculturalidad, es importante emplear la escucha activa, es decir saber qué preguntar, cuándo, jugar con los silencios; al igual, que un elemento de suma importancia, como es la empatía.



BIBLIOGRAFÍA



Mediación Intercultural

.-ACCEM. (2011). Guía de Mediación Intercultural. Recuperado de:
http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_publicaciones/guia_mediacion.pdf.

.- Boqué, M. C. (2003). Cultura de Mediación y Cambio Social. Barcelona: Gedisa editorial

.- Berger, P. L. (1999). Los límites de la cohesión social: conflicto y mediación en las sociedades pluralistas: informe de la Fundación Bertelsman al Club de Roma. Barcelona: Galaxia Gutenberg.

.- Bellos, N. (2009). Inmigrantes y Mediación Intercultural. Universidad de Burgos. Recuperado de:
https://scholar.google.es/scholar?q=INMIGRANTES+Y+MEDIACION+INTERCULTURAL&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwiAlcDXuO3MAhVK6xoKHRfNCNYQgQMIGjAA

.- Cascón, P. (2011). Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Universidad Autónoma de Barcelona.

.- Cobb, S. (1997). Una perspectiva narrativa de la mediación. Hacia la materialización de la metáfora del narrador de historias. En Folger, J. & Jones, T. Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectiva comunicacionales. Barcelona: Paidós.

.- Cohen, M. (2013). Por un enfoque intercultural en la intervención social. Comunicación intercultural y diversidad. Educación Social 54. Recuperado de:
<http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/viewFile/267189/369030>.

.- Consejo General del Poder Judicial (2015). Mediación. España: Poder Judicial. Recuperado de: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/>. Último Acceso: 05/05/2016.

.- Declaración de Friburgo (2009). Derechos Culturales. Recuperado de:
http://www.culturalrights.net/descargas/drets_culturals239.pdf. Último Acceso: 28/06/2016



Mediación Intercultural

.- Díez, J. (2004). Interculturalidad, convivencia y conflicto. Universidad de León. Recuperado de: <file:///C:/Users/ESTEFANIA/Downloads/DialnetInterculturalidadConvivenciaYConflicto-1138352.pdf>. Último Acceso: 24/05/2016.

.- Díez, J. (2004). Interculturalidad, convivencia y conflicto. Universidad de León. Recuperado de: <file:///C:/Users/ESTEFANIA/Downloads/DialnetInterculturalidadConvivenciaYConflicto-1138352.pdf>. Último Acceso: 24/05/2016.

.- Fábrega, C. & Heredia, M. (2013). La mediación intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la justicia. Colegio de abogados de Jaén. Recuperado de: file:///C:/Users/ESTEFANIA/Downloads/LA%20MEDIACI%C3%93N%20INTRAJUDICIAL%20HEREDIA%20PUENTE-FABREGA%20RUIZ_1.0.0.pdf

.-Fernández, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?*. Universidad de Barcelona: Instituto de ciencias de la educación. Recuperado de: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

.- Folger, J. P & Bush, R. (2000). La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador.

.- Forés, A. & Grané, J. (2008). La resiliencia. Crecer desde la adversidad. Barcelona: Plataforma Editorial.

.- García, L. (2006). Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia. Madrid: Reus.

.- García, F. J. & Barragán, C. (2004). Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización. *Portularia*, 4, 123-142. Universidad de Granada. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/39272940>.

.- García Castaño, F., Barragán, C. & García, M. (2002). La interculturalidad en las teorías y acciones interculturales. Una década de interculturalidad en los discursos pedagógicos y prácticas educativas en el estado español. Barcelona: F. Checa ed.

.- Garreta, J. y N. Llevot. 2013. "Las asociaciones de inmigrantes africanos. Organización, proyección y actuaciones" *Revista Internacional de Sociología*, vol. 71,



Mediación Intercultural

Extra 1:15-38. <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2012.09.01Ley 5/2012>, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

.- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista Migraciones*, 10, 1-32, Universidad pontificia de comillas. Recuperado de: <http://aryme.com/docs/adr/2-4-237/Modelos%20de%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20y%20su%20aplicaci%C3%83%C2%B3n%20en%20la%20mediaci%C3%83%C2%B3n%20intercultural.pdf>

.- Giró, J. (1998). La justicia y la mediación: dos figuras diversas de la actividad comunicativa. *Educación Social*, 8, 18-28, monográficos: mediación y resolución de conflictos.

.- GIMÉNEZ, C. 1997. La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista de Migraciones*, 2, 125-159, Universidad pontificia de comillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/76069420/Carlos-Gimenez-La-Naturaleza-De-La-Mediacion-Intercultural>.

.- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones*, 10, 59-110.

.- Goytisolo, J. & Näir, S. (2000). *El peaje de la Vida*. Barcelona: Aguilar

.- Guerrero, J.A. (2006). *Estudios sobre la Mediación Intercultural*. Salamanca: Universidad de Salamanca.

.- Hernández, Hernández, F. (2003). *Empleo e Inmigración. Estrategias de comunicación para la promoción de la igualdad de trato*. Cruz Roja, Toledo. Recuperado de: http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/SITE_CRE/ARBOL_CARPETAS/BB_QU E_HACEMOS/B60_EMPLEO/COMUNICACION_EMPLEO/02%20-%20PONENCIAS.PDF

.- Hernández, A. (2013). El papel del trabajador social sobre los servicios sociales de futuro. Análisis prospectivo desde el enfoque apreciativo. *Documentos de Trabajo Social*, 53, 60-82.



Mediación Intercultural

- .- IOE. (1998). Inmigración y Diversidad social en la España de fin de siglo” Documentación social, 111, 233-248.
- .- Infante, E. (1998). Sobre la definición de conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico. Revista psicología social, 13, 3, 485-493.
- .- Kolb, D.M. (1985). The mediators. Cambridge, MA: Mit Press.
- .- LEWICKI, R.J., WEIS, S.E y LEWIN, D. (1992). “Models of conflict, negotiation and third part intervention: a review and synthesis” . Journal of Organizacional behaviour. Vol 13, núm 3, pág. 220-252.
- .- Lewin, K. (1988). Field theory in social science. Londres: Tavistock.
- .- Lim, R. & Carnevale, P.J. (1990). Contingencies in the mediation of disputes. Journal of Personality and Social Psychology, 58, 272-529.
- .- Lozares, S. (2001). Mediadores culturales en el ámbito socioeducativo. Bilbao: Universidad de Deusto.
- .- Malgesini, G. y Giménez, C. (2000): Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. Madrid: Catarata.
- .- Moscovici, S. (1985). Psicología de las minorías activas. Madrid: Morata
- .- Moore, C. W. (1995). El proceso de la mediación. Métodos prácticos para la resolución. Barcelona: Gránica.
- .- Mundate, L. & Medina, F. J. (2005). Gestión del Conflicto, negociación y mediación. Madrid: Pirámide.
- .- Naciones Unidas. (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz. Recuperado de: <http://unaf.org/wp-content/uploads/2013/03/directrices-naciones-unidas-para-mediacion-eficaz.pdf>
- .- Naciones Unidas. Asamblea General. (2012). Fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución. Informe de Secretario General. Recuperado de:



Mediación Intercultural

[http://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/InformeSG_FortalecimientodelaFunciondeMediacion_A66811\(spanish\).pdf](http://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/InformeSG_FortalecimientodelaFunciondeMediacion_A66811(spanish).pdf)

.- Naciones Unidas (2012). Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz. NNUU. Recuperado de: <http://unaf.org/wp-content/uploads/2013/03/directrices-naciones-unidas-para-mediacion-eficaz.pdf>.

Último Acceso: 12/03/2016

.- Ovejero, A. (2003). Pobreza, subdesarrollo y globalización. Instituto de Estudios por la Paz y la Cooperación. Universidad Abierta.

.- ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat ValencianaDesenvolupamet Comuniari y Andalucía

.- PROCOMAR. (2016). Sesión Mediación Intercultural en Valladolid. UVA

.- Pruitt, D. (1981). Navigation Behavior. NY: Academic Press.

.- Redorta, J. (2013). Cómo analizar los conflictos. Barcelona: Paidós

.- Retortillo, Á., Ovejero, A., Cruz, F., Lucas, S. & Arias, B. (2006). Inmigración y modelos de integración: entre la asimilación y el Multiculturalismo. Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2595932>

.- Schiffrin, A. (1996). La mediación: aspectos generales. Buenos Aires: Paidós.

.-Schwartz, J. (1984). *Sociología Cualitativa. Métodos para la Reconstrucción de la Realidad*. México: Trillas.

.- Secretariado Gitano. (2008). Retos en los contextos multiculturales. Competencias multiculturales y resolución de conflictos. Recuperado de: https://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUN-ret_Retos_en_Contextos_Multiculturales.pdf.

.-Shaw, I. (2009). *The Blackwell Encyclopedic of Social Work*. Oxford: Blackwell Publising.



Mediación Intercultural

.-Sierra, R. (1991). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

.- Soriano, J.C. (2010). La mediación intercultural del Grupo Triángulo. Llego para quedarse. Recuperado de: <http://mediadoresinterculturales.blogspot.com.es/2010/07/la-mediacion-intercultural-segun-el.html>

.- Slaikeu, K. (1996). *Intervención en Crisis: Manual para práctica e investigación*. Barcelona: Manual moderno.

.-Taylor, S. y Bodgan, R. (1980). *Introducción de los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós studio.

.- UNESCO. (1982). *Cultura. Líneas Generales*. México: Oficina de la UNESCO.

.- Vallejo, R. & Guillén, C. (2012). *Mediación: procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

.-Valles, M. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.

.- Vinyamata, E. (2001). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Prácticum



ANEXOS



Mediación Intercultural
Guía de Entrevista.

Centro:		Fecha:	
---------	--	--------	--

1. ¿Qué papel juega la Mediación Intercultural en la integración de las personas inmigrantes?
2. ¿Cuál es la formación de los mediadores interculturales?
3. ¿Qué tipo de Mediación se lleva a cabo)
 - a. Mediación Preventiva
 - b. Mediación Rehabilitadora
 - c. Mediación Creativo
4. ¿Cómo repercute en el proceso de mediación que no exista una normativa estatal específica?
5. ¿Considera que la Mediación Intercultural es una práctica poco conocida?
6. ¿Qué mecanismos se podrían emplear para que se utilizara de forma más habitual como forma para resolver los conflictos?
7. ¿Qué conflictos son los más tratados en Mediación Intercultural?
8. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de mediación?