

La mediación intercultural.

Conceptualización. Funciones y perfil del mediador

Margarita Mora Villarejo*

Pues es nuestra mirada la que muchas veces encierra
a los demás en sus pertenencias más limitadas,
y es también nuestra mirada la que puede liberarlos.

Amin Maalouf

Resumen

Este texto aproxima al lector a la Mediación Intercultural, desde una óptica teórica que pretende comprobar si se sitúa bajo el paraguas de la Mediación en sí y cuáles son los elementos que particularizan a esta herramienta, así como sus retos teóricos. Para ello se analizan tanto las teorías de diversos autores, mayoritariamente europeos y españoles, como algunas experiencias prácticas desarrolladas en España. Se propone también un perfil ideal para el mediador intercultural, construido a partir de las funciones que éste desempeña.

Palabras clave: *Mediación, Interculturalidad, España, Mediador.*

1. Introducción

La mediación intercultural es un tema en auge en países como España, donde se trabaja intensamente en relación al mismo desde hace aproximadamente quince años. Allí se han puesto en marcha las más variadas experiencias prácticas, desde los ámbitos público y privado, y simultáneamente, desde lo académico, se profundiza en el marco teórico y conceptual de este tipo de mediación, en un afán por delimitarlo, establecer sus elementos, determinar el perfil del mediador intercultural y profundizar un poco más en esta forma de mediación en la que, a pesar de haberse avanzado mucho, se siguen percibiendo carencias y contradicciones.

También en países como Francia e Italia existe una importante trayectoria de trabajo en el campo de la mediación intercultural. Parece que el interés por este tema, y su profundización, tiene su origen en la llegada de personas migrantes a Europa, quienes, por pertenecer a otras culturas, traen consigo particularidades idiomáticas, relacionales, familiares, etc., que generan en las sociedades de acogida situaciones de complejidad en las que se hace necesaria la intervención de profesionales, que se han definido como mediadores interculturales, mediadores culturales o incluso mediadores comunitarios.

De la comprobación de esta circunstancia, que vincula la llegada de inmigrantes, mayoritariamente económicos con la preocupación por la interculturalidad y la valo-

*Española. Abogada, especializada en migraciones, ejerciente en el Colegio de Abogados de Madrid, España. Master en Migraciones, Refugio, Ayuda Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, por la Universidad Carlos III de Madrid. Ex-alumna del Postítulo en Mediación Familiar y Social de la Universidad Central de Chile, curso 2009-2010. E- mail: margaritamorav@gmail.com

ración de la mediación como herramienta para lograrla, surgen ya algunas controversias conceptuales. En los países del sur de Europa, como España, antes de la llegada de estas personas inmigrantes, ya convivían culturas distintas de la mayoritaria, como los gitanos, o como personas del norte de Europa, residentes en el área mediterránea, en busca de un clima mejor que el de sus propios países. ¿Cuáles fueron los motivos para no preocuparse entonces por la interculturalidad o para no requerir de mediadores interculturales para lograrla?

Chile se configura en la actualidad como un país que, a pesar de estar en el momento de mayor magnitud absoluta de inmigrantes de su historia, presenta todavía una tasa de personas migrantes baja. El porcentaje que comprende la población de nacidos en el extranjero sobre la población total del país sigue siendo ostensiblemente pequeño, apenas superior al 1 por ciento (Martínez, 2007:7). Sin embargo, considerando que las nacionalidades mayoritarias son los peruanos, los argentinos, los bolivianos y los ecuatorianos y que en su mayoría pertenecen a culturas significativamente diferentes a la dominante en Chile, podría pensarse que el tema de la mediación intercultural también tiene sus aplicaciones en el Estado chileno. Del mismo modo, y más allá de la llegada de los inmigrantes, en Chile conviven culturas indígenas, lo que provoca situaciones de multiculturalismo en las que herramientas como la que se aborda en este documento presentan también un elevado potencial de trabajo.

A pesar de la constatación de que los contextos de multiculturalismo en Chile son una realidad, y que los mismos obedecen a factores de diversa naturaleza, no se han encontrado hasta ahora indicios de que se esté trabajando en el campo de la mediación intercultural, al menos en los ámbitos próximos a la disciplina de la Mediación. Considerando que, a pesar de todo, los elementos de base para el trabajo en mediación intercultural sí se dan en la sociedad

chilena, se pretende en este documento llevar a cabo una investigación teórica sobre algunos aspectos de esta disciplina, desde la valoración de las aportaciones doctrinales procedentes del ámbito europeo, y mayoritariamente de España, esperando contribuir con un granito de arena en dirección hacia la mediación intercultural en Chile.

El hecho de investigar en este campo desde el contexto académico de un país latinoamericano como Chile, permite acercar los debates que existen en Europa acerca de la mediación intercultural, su conceptualización, sus elementos y sus ámbitos de aplicación; sintetizándolos y clarificándolos. Además, es relevante mencionar que este acercamiento a dicha realidad se lleva a cabo tomando como referente la disciplina de la Mediación, y no un campo social diverso, pues ello conduce a desarrollar esta investigación en torno al eje central de esta materia, sin alejarse de sus elementos principales. Ello resulta interesante por sí mismo, ya que muchos de los estudios realizados sobre mediación intercultural, provienen del campo de la acción social, el trabajo social, la educación intercultural, y no del de la mediación, y ello ha supuesto a veces perder a ésta de vista.

En el presente artículo se describe qué se entiende por mediación intercultural y cuáles son los elementos que caracterizan a esta disciplina, y se investigan para ello, la doctrina existente en el tema y diferentes experiencias prácticas que se han dado en este campo.

A partir de dichos elementos, se pretende determinar si nos encontramos realmente ante un tipo de mediación, que incorpore los elementos necesarios para ser considerado como tal; y en caso de serlo, precisar si se trata de una modalidad de mediación que pueda situarse en el mismo plano que otras modalidades, como la mediación familiar, la penal, la escolar o la comunitaria; o si se trata de una dimensión transversal que incumbe a cualquier con-

flicto del tipo que sea, cuando en el mismo converjan elementos de culturas diferentes.

Los elementos que componen la Mediación Intercultural servirán también como base para determinar las competencias que los mismos exigen, para, a partir de aquéllas, esbozar el perfil que debe tener el mediador intercultural.

2. En busca del concepto de mediación intercultural y de sus elementos

La mediación intercultural a primera vista, si bien está directamente relacionada con la mediación propiamente dicha, lo está también con otras realidades como las sociedades multiculturales y se hace necesario definir algunos conceptos antes de abarcar el tema objeto de estudio.

2.1 Mediación

En primer lugar, corresponde acotar conceptualmente la mediación, como un proceso no adversarial de resolución de conflictos, de carácter voluntario, en el que un tercero imparcial ayuda a las partes a que, por sí mismas, lleguen a un resultado mutuamente aceptable¹. A partir de esta definición, podemos considerar que las características del proceso son:

- un contexto flexible para la conducción y la resolución de los conflictos o las disputas (entendidas éstas como una fase externa del conflicto, Suares, 2002:62),
- la inclusión de un tercero que ayuda en la consecución del resultado,
- la voluntariedad de la decisión de entrar y de permanecer en el proceso,
- que favorece y promueve el protagonismo de las partes y no del mediador,

¹ Así se conceptualizaba en las primeras clases del Postítulo en mediación familiar y social de la U. Central por Jorge Burgos, mediador y profesor de la edición de 2009 de ese Postítulo.

- que es un proceso orientado hacia el futuro,
- que se encuentra dentro de la lógica de la colaboración y no de la confrontación.

Autores como Marinés Suares, Folberg y Taylor y la mayoría de quienes trabajan en el ámbito de la mediación familiar desde los tres modelos mayoritarios (Harvard, Transformativo y Circular Narrativo), se encuentran en líneas generales bajo este paraguas conceptual. Folberg y Taylor (1992) exponen cuáles son los fundamentos de la mediación:

- la bondad de instruir a los participantes acerca de las necesidades mutuas,
- la posibilidad de ofrecer un modelo personalizado para resolver dificultades futuras,
- ayudar a las partes a aprender formas de trabajar juntos,
- la certeza de que un convenio consensual alcanzado mediante la mediación es más duradero a largo plazo,
- el convencimiento de que la mediación tiende a diluir las hostilidades al promover la cooperación a través de un proceso estructurado.

Otros autores, como Jean-Marie Petitclerc, entienden que “fruto del conflicto lo que se presenta es una dificultad para el diálogo y que la mediación vendrá a cumplir el papel de restablecimiento de la comunicación gracias a la presencia de un tercero que actúa como intermediario” (Petitclerc, 2002: 54, 55). Esta posición de triangulación sirve al autor para distanciar la mediación de otras prácticas de regulación de conflictos como el arbitraje, la negociación o la conciliación.

Esta definición enfatiza el rol de “facilitador” de la comunicación en un proceso de dificultades en las relaciones, que cumple el mediador, aspecto sobre el que se desea

llamar la atención, pues sin duda cobrará especial valor cuando se trate la mediación intercultural.

Por su parte, Bush y Folger, padres del modelo Transformativo, diferencian entre una mediación enfocada a las satisfacciones individuales, es decir, más orientada a la tendencia tradicional de resolución de conflictos, y una mediación “alternativa”. A esta última la denominan mediación transformadora, dado que entienden el conflicto no ya como un problema a resolver, sino como una oportunidad de crecimiento personal y social, y todo ello a través del fortalecimiento de las capacidades y habilidades propias de cada ser humano y del reconocimiento del otro. Lo importante, en este caso, es transformar las relaciones haciéndolas más positivas y enriquecedoras (Barusch Bush, Folger, 2006). De esta visión del conflicto, desde su potencial transformador, también pueden rescatarse importantes elementos para la posterior caracterización de la mediación intercultural.

En Europa, y particularmente en Francia, la figura del mediador surge más vinculada al Ombudsman (defensor del pueblo o promovedor de la justicia), que actúa como intermediario entre los particulares y los distintos organismos oficiales, es decir, que comienza en el derecho público para extenderse luego al derecho privado.

En esta línea se encuentran varias conceptualizaciones de la mediación, que vienen de autores que se desenvuelven mayoritariamente como mediadores ciudadanos, mediadores comunitarios o interculturales, y que sin duda presentan una llamativa confrontación con aquéllas, más tradicionales y puristas, mostradas al principio de este apartado.

La primera de ellas, que abre el camino a una posterior definición de la mediación intercultural, es la que hacen F. García Castaño y Cristina Barragán, quienes consideran la mediación como “una práctica cotidiana en las relaciones humanas, rela-

ciones que se caracterizan por construirse y reconstruirse en la negociación y el conflicto” (2004: 123-142). Esta manera particular de entender la mediación tiene a priori dos rasgos que la caracterizan y que, a la vez, la determinan. Rasgos que ofrecen objetivos ideales y de difícil logro, pero que representan guías para la práctica y la formación en mediación intercultural. Estos dos rasgos son:

- Por un lado, se trata de una mediación que tiene como objetivo la normalización, es decir, si se defiende que la forma habitual de relación de los seres humanos para poder establecer modelos más o menos estables de convivencia es la mediación, lo apropiado, lo óptimo y adecuado en situaciones de no entendimiento, será conducir hacia procesos en los que se establezcan o restablezcan, según los casos, las relaciones sociales sobre la base de esta misma mediación.
- Por otro, “se trata de una mediación que se centra fundamentalmente en las personas que establecen las relaciones y por ello no se hace depender obligatoriamente de terceras partes que establezcan escenarios y recursos para que se produzca la acción normalizadora de la mediación. Dicho de otro modo, se puede practicar la mediación sin la figura del profesional que denominamos mediador, ya que la estrategia de la mediación debe formar parte de las habilidades con las que se debería dotar la socialización y la educación de todo ser humano” (García Castaño, Barragán, 2004: 123-142).

Las posiciones de estos autores confrontan incluso la necesidad de una figura profesional que se especialice en “mediar” en situación de conflictos, sin oponerse rotundamente a esta posibilidad, y abogan por la idea de transmitir a todos y todas modelos de

convivencia basados en relaciones consensuadas y acordadas, que llaman “mediadas” (García Castaño, Barragán, 2004: 123-142).

Sin duda, una visión como la de estos autores, que propone la posibilidad de cuestionar el hecho de que en cualquier mediación deba existir necesariamente un tercero, choca con los conceptos manejados sobre este término en las tres escuelas principales. Este cambio de paradigma resulta un presupuesto motivador para seguir investigando en el camino hacia la mediación intercultural.

La segunda conceptualización menos tradicionalista que se presenta, es la que entiende la mediación como “cultura del diálogo y de la paz, dentro de la que se incluyen todos los procesos que pueden impulsarse y acompañarse para poder transformar aquellas situaciones sociales que se entienden como conflictivas” (Iannitelli, 2007). La autora de esta conceptualización tan amplia de la mediación, procedente de la Universidad Autónoma de Barcelona, sorprende también por desvincularse de las formalidades que prevalecen en otros enfoques de la mediación y expone una interesante visión del conflicto visto como desorden que en cualquier comunidad humana y en cualquier momento, convive simultáneamente con el orden. Considera que ambos no son separables, y que tienen que ver con procesos constantes de estructuración y de cambio.

Para cerrar este apartado sobre la conceptualización de la mediación, se considera oportuno plasmar a continuación tres versiones complementarias de su significado, que en su conjunto abarcan la mayoría de las definiciones mostradas aquí y que proceden de la teoría de la autora Margalit Cohen-Emérique:

1. Mediación como el hecho de servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien dificultad de comunicación. Una

tercera persona es la que establece la relación.

2. Mediación como una intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes. Este tipo de mediación se utiliza en situaciones de conflicto, oposición o antagonismo que hacen necesaria la intervención de un tercero.
3. Mediación como proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final. Esto implica un proceso de transformación, el mediador actúa aquí como catalizador del proceso (Cohen-Emérique, 1997: 250, 251).

2.2. Interculturalidad

Una vez delimitada teóricamente la mediación, corresponde hacer lo mismo con la Interculturalidad, entendiendo que en sociedades o contextos de multiculturalidad, es decir, de coexistencia de diferentes culturas en un mismo espacio, se pueden adoptar diferentes criterios o enfoques para regular la convivencia, los cuales pueden ser principalmente de tipo asimilacionista, multiculturalista o intercultural. No es éste el lugar propicio para ahondar en la explicación de estos modelos, por lo que este apartado se centrará en la propuesta por la Interculturalidad, que se coincide en señalar como la más adecuada para abordar situaciones de multiculturalismo.

La interculturalidad se define como un “proceso dinámico, sostenido y permanente de relación, comunicación y aprendizaje mutuo que implica un esfuerzo colectivo y consciente por desarrollar las potencialidades de personas y grupos que tienen diferencias culturales, sobre una base de respeto y creatividad, más allá de actitudes individuales y colectivas que mantienen el desprecio, el etnocentrismo, la explotación económica y la desigualdad social”². El concepto

² FENOCIN, Confederación Nacional de

de interculturalidad contiene una idea de intercambio entre las distintas partes y de comunicación comprensiva entre las identidades culturales que se reconocen distintas entre ellas. “Toda colectividad tiene el derecho a mantener su propia cultura, teniendo en cuenta que la diferencia es fuente de enriquecimiento” (Cañadel, 1994, citado en Vallespir, 1999: 45 a 56). Interculturalidad significa acercamiento y relación entre culturas diversas, reconocimiento explícito de la propia identidad cultural, valoración de las identidades culturales diferentes, aceptación de realidades distintas a la propia.

Por lo tanto, la mediación intercultural, a priori, no será un proceso cualquiera de facilitación comunicativa entre culturas diversas existentes en un mismo contexto. El apellido “intercultural” implica una finalidad en ese acercamiento entre culturas, el cuál debe garantizar, entre otros rasgos, el intercambio, la comunicación comprensiva, el reconocimiento y la aceptación de la identidad del otro.

2.3. Mediación Intercultural

Para definir la mediación intercultural, se puede acudir en primer lugar a Carlos Giménez Romero, quien ha desarrollado en España, y más particularmente en Madrid, una labor pionera en este campo. Para él, “mediación intercultural o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales, es una 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 y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferen-

ciados” (Giménez, 1997, citado en García Castaño, Barragán, 2004: 123 a 142).

Se concibe, pues, la mediación intercultural como un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre personas o grupos, pertenecientes a una o varias culturas. Dicho proceso es realizado por una persona, grupo o institución, de manera imparcial, a través de una metodología y funciones determinadas, como se verá más adelante.

En coherencia con lo expuesto por Carlos Giménez, la mediación entre personas o grupos culturalmente diversos actuaría preferentemente en el ámbito de la prevención de conflictos culturales, favoreciendo el reconocimiento del otro diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y comprensión mutuas, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos culturales y la participación comunitaria.

A partir de la misma definición, las asociaciones AEP y Andalucía Acoge, de España, especializadas en el campo de la Mediación Intercultural, entienden por ésta “un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Supone la intervención imparcial de una tercera parte, en el desarrollo de una negociación entre otras dos, que puede intervenir en las discusiones, hacer sugerencias o propuestas en incluso formular recomendaciones con vistas a un acuerdo. En este sentido, es importante resaltar que el mediador intercultural no tiene el poder de decisión, sino que son las partes las que toman las decisiones. Es simplemente un asistente al servicio de las partes en litigio, que son las únicas que pueden resolverlo” (AEP y Andalucía Acoge, 2002, citados en García Castaño y Barragán, 2004: 123-142).

Organizaciones campesinas, indígenas y negras, Ecuador, recuperado el 4 de enero de 2010 de la Web-site www.fenocin.org

De las definiciones anteriores se deduce que el momento de intervención para esta forma de mediación, es anterior al habitual para otras formas de la mediación, como la familiar y la penal. En éstas, el conflicto se considera normalmente como un presupuesto necesario para que se pueda dar la mediación. Ésta es vista como una herramienta para ayudar a las partes en disputa o en conflicto a llegar a un acuerdo, mientras que la mediación intercultural, si bien también puede servir como herramienta frente a un conflicto ya producido, principalmente se pretende que sirva para la prevención de los conflictos interculturales y para la promoción de una cultura de convivencia intercultural.

Es de gran utilidad en este punto, recoger el cuadro sobre las fases del conflicto que elabora Marinés Suares (2002: 46 a 55):

Conforme al cuadro anterior, la mediación tradicionalmente actúa en la fase tercera del conflicto; la del estallido, sobre las personas, la relación y los temas. Sin embargo, la autora señala la importancia de trabajar en la fase segunda, considerándola un momento óptimo para ayudar a que las partes encuentren los cauces para prevenir la escalada hacia otras fases del conflicto. Lo expuesto se refiere principalmente a la mediación familiar y a la penal, puesto que en otras modalidades, como la mediación comunitaria y la escolar es común que se actúe también en la fase anterior del conflicto e incluso antes de que éste se produzca, promocionando la cultura de paz.

La lógica de la mediación intercultural, en este sentido, resulta similar a las modalidades anteriores, ya que lo habitual es que se actúe en la fase segunda, de nacimiento del conflicto, a través de la labor de prevención e incluso en la primera fase, que no se encuentra en el campo del conflicto, sino en el de la paz, y en la cual la tarea del mediador sería la promoción.

En la teoría general sobre la mediación encontramos autores que comparten la idea de adelantar el momento de la intervención; como Jean Francois Six, que en su Centro Nacional de Mediación, en Francia, enseña con la intención de formar a “mediadores ciudadanos”, que manejen este arte de mediar, el cual implica también “...una capacidad para discernir dónde se encuentran los escollos, y de esta manera llevar a cabo una labor de prevención, evitando que las personas o grupos se comprometan en un camino sin salida” (Six, 1997: 2005).

La pretensión fundamental de la mediación intercultural es promover la convivencia de grupos culturalmente diversos; es decir, la mediación debe ser la estrategia para la convivencia, y esperar a que se produzca el conflicto resultaría muy limitado para el logro de sus objetivos. Esta es la posición que mantienen algunas voces críticas en el activismo de la mediación, como Carlos Giménez Romero, de quien ya se ha mostrado su definición de mediación intercultural, y quien trata de avanzar en la conceptualización de esta dimensión de la mediación, sin perder de vista los elementos centrales del concepto más purista de

CAMPO	FASES	TAREAS
Paz	Fase 1 Armonización de diferencias	Promoción
Conflicto	Fase 2 Nacimiento del conflicto	Prevención
	Fase 3 Estallido del conflicto	Prevención y Asistencia
	Fase 4 Guerra	Asistencia

ésta, pero tratando de explicar qué le otorga a esta variante un carácter distintivo y “sui generis” respecto a otros tipos de intervención y trabajo social y con respecto a otras modalidades de mediación.

Como síntesis de este apartado, resulta oportuno mostrar la caracterización de la Mediación Intercultural que lleva a cabo la Asociación Andalucía Acoge de España, a partir de tres de sus facetas, complementarias:

1. Mediación Preventiva, para la prevención de conflictos culturales.
2. Mediación Rehabilitadora, para resolución de conflictos culturales.
3. Mediación Creativa, para la creación de nuevas estrategias de revelación e intervención. (AEP y Andalucía Acoge, 2002)

2.4. ¿Cuáles son los elementos de la mediación intercultural?

Retomando los apartados anteriores de este documento, se puede decir que los elementos son:

- 1) Dos o más identidades culturales diferentes, en contextos de multiculturalidad significativa. Las mismas se pueden manifestar en dos personas distintas, cada una de ellas perteneciente a un grupo cultural. También pueden ser una persona de una cultura y una sociedad de otra, a través de cualquiera de sus instituciones. Pueden ser incluso dos culturas las que choquen, a través de colectivos o instituciones y no de personas.

Las experiencias más comunes son las de personas pertenecientes a una cultura determinada que se insertan en una sociedad en la que la cultura mayoritaria es otra. La sociedad mayoritaria no entiende, o acepta o respeta los códigos culturales de esa persona, mientras que la persona no entiende o comparte los códigos de la

nueva sociedad. La mediación intercultural posibilita que, con la ayuda de un tercero imparcial, se produzca el diálogo, el acercamiento entre ambas partes, bajo principios como los que se han visto de aceptación, respeto, etc. Ese contacto entre el particular y la sociedad de acogida se produce normalmente a través de las Instituciones de esa sociedad, como son las escuelas, las comunidades de vecinos, las familias, etc.

El campo de la mediación intercultural, sin embargo, abarca cualquier conflicto entre culturas, y es transversal a los ámbitos jurídico, sanitario, educativo, laboral, familiar y vecinal.

- 2) ¿Un conflicto? Es éste un elemento que genera diferentes posiciones entre los autores del campo de la mediación intercultural. Si bien ya se han analizado en el apartado anterior las diversas acepciones que tiene el conflicto para unos y otros y los diversos campos de acción que se le ofrecen a esta disciplina, puede resumirse que en general la mediación actúa en un campo de prevención y acción frente a conflictos reales o posibles, a través de acciones concretas de mediación o a través de negociaciones y avances en el seno de las relaciones y opera favoreciendo una cultura de paz en cualquiera de sus aplicaciones. Se actúa en un campo en el que existen diferencias en las relaciones existentes entre las partes. Las personas involucradas tienen un cierto conocimiento y desconocimiento del “otro”, y su relación está influenciada por los estereotipos, los prejuicios y las conductas.
- 3) Un tercero, imparcial, neutral, al servicio de las partes; es el mediador intercultural, que más allá de las capacidades requeridas a cualquier mediador, debe poseer ciertas características que le faciliten la realización de las tareas específicas de la inter-

culturalidad. Puede ser una persona individual, un grupo o una institución.

- 4) Finalidad u Orientación de la intervención; la cual revistiendo cualquier forma, buscará el reconocimiento del otro, el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, hacia el desarrollo de la convivencia y en algunos casos la adecuación institucional.

3. En busca de un perfil para el mediador intercultural

Para poder proporcionar aquí un perfil idóneo de mediador intercultural, se debe conocer primero cuáles son los campos concretos de acción en los que se desempeña, cuáles son sus funciones o al menos algunas de ellas. Para ello se han analizado algunas experiencias dadas en España, como el SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural para la Inmigración), conformado a través de un convenio entre el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid; los Servicios de Mediación Intercultural de la ONG Andalucía Acoge y Red Acoge; la Asociación de Mediadores Interculturales de la Comunidad Valenciana “Medintercultural” y el Servicio de Mediación de la ONG catalana AEP, Desenvolupament comunitari. Si bien estas experiencias sólo son representativas de la realidad española, surgen paulatinamente en distintas partes del mundo abundantes experiencias que sería interesante investigar, como los “linkworkers” o trabajadores de enlace (Inglaterra, Suecia), los “mediadores lingüístico-culturales”, y los “mediadores culturales” (en muchos otros lugares). Además existen mediadores socio-jurídicos, socio-laborales, sanitarios, educativos, a los que frecuentemente se adjetiva como “interculturales” u otras expresiones como

“mediador en contextos multiculturales”, etc.

3.1. Funciones del mediador intercultural

A continuación se detallan algunas funciones que vienen desempeñando estos mediadores, sin ánimo de hacer un listado exhaustivo:

1. Acceso a los recursos: este campo incluye todas aquellas acciones que tienen como finalidad dotar a las personas de la cultura minoritaria de un mayor acceso a los recursos públicos y privados de la sociedad. Entre las acciones concretas se encuentra la difusión de la información y la traducción y elaboración de materiales, la información directa en los idiomas de origen, el acompañamiento a trámites, etc.
2. Apoyo a los profesionales (trabajadores sociales, educadores, etc.) que intervienen con población de otras culturas en las materias específicas de la interculturalidad, a través de consultas, intervenciones directas, traducciones, y otros.
3. Participación social y ciudadana: se pretende favorecer, potenciar e incrementar la presencia y participación de las personas de origen extranjero en la vida social y pública del distrito y sus barrios, a través de acciones dirigidas a los individuos y a las comunidades.
4. Convivencia intercultural: se emprenden acciones que favorezcan la convivencia tanto a nivel comunitario como socio-urbano, y para ello se diseñan planes y proyectos, se realizan acciones de sensibilización y mediaciones en conflictos.
5. Como una tarea transversal del mediador, en cualquiera de los ejes de acción anteriores, se encuentra la importante tarea de facilitar y favo-

recer la comunicación. Aquí pueden figurar funciones que van desde la interpretación y la traducción propiamente lingüísticas, hasta el establecimiento de vías de comunicación más allá del simple diálogo con la comprensión de mensajes no verbales.

3.2. Perfil del mediador intercultural

Según Margalit Cohen-Emérique, “hay una exigencia que es fundamental, y es que el mediador -sea hombre o mujer, autóctono o inmigrante, de primera o segunda generación, hijo de un matrimonio mixto o habiendo vivido en el extranjero- debe, además de su neutralidad y de la confianza que en él ha de depositar la comunidad, 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.” (Cohen-Emérique, 1997: 255).

Con esta cita inicial, el lector puede hacerse una idea de la complejidad que tiene esbozar un perfil para el mediador intercultural, debido a que se le han atribuido un cúmulo de complejas funciones que hace tiempo venía siendo necesario que alguien desempeñara, en las sociedades de multiculturalidad significativa, como lo es la española.

A pesar de esa dificultad, a continuación se esboza un perfil ideal de mediador intercultural. No se trata de un perfil formativo solamente, puesto que, como se verá, las competencias necesarias suman a las académicas, otras personales, de liderazgo, carisma y experiencia de vida, que nadie puede proveer, pero que sí pueden ser complementadas con las herramientas y técnicas que otorgue una buena formación. Es importante recordar que algunos autores consideran que la mediación es un arte, y como tal, para ejercerla, podría ser necesario desarrollar una cierta sensibilidad. Para

proponer este perfil, se toman como base tanto los elementos de la mediación intercultural descritos como las funciones que actualmente cumple el mediador intercultural.

Se exponen en primer lugar las cualidades personales deseables para estos profesionales:

Un elevado nivel de desarrollo personal, logrado a través de la introspección, la observación de uno mismo. Ello puede fortalecerse con un equipo de trabajo que ejerza la función de grupo de control, para autorreflexión y mejora profesional.

Neutralidad o imparcialidad, que aunque se sabe que no se pueden detentar absolutamente, sí puede ayudar a conseguirles tener una actitud de conocimiento de las propias limitaciones. Éstas idealmente deben ir complementadas con un fuerte compromiso con ambas partes y con el proceso de la mediación.

Tener, a ser posible, habilidades sociales como las que se enumeran: ser empático, asertivo, paciente, saber escuchar, ser comprensivo, equilibrado, dinámico y comunicativo.

Capacidad mediadora y sensibilidad y capacidad de acercamiento hacia ambas culturas presentes.

Madurez, como rasgo evaluable independientemente de la edad de la persona.

Pertenecer independientemente al sexo masculino o al femenino, aunque en ciertos contextos y de cara a equilibrar el poder, podrá optarse por la comediación con un mediador del sexo opuesto.

En cuanto a experiencia y aprendizajes vitales adquiridos, se recomienda:

Haber experimentado la interculturalidad, tal y como establece la autora Cohen-Emérique. Una forma simple de garantizar que se haya cumplido este requisito es ser de origen extranjero y residir en la sociedad de acogida, pero no es la única. Como estrategia para mejorar el perfil, puede optarse por

configurar equipos de trabajo con personas que tengan culturas y valores diversos, garantizando esta opción mayor accesibilidad a distintos mediadores y logrando un efecto psicológico positivo en las personas mediadas. Se considera que tienen un valor equivalente a las extranjeras, las personas autóctonas que hayan vivido experiencias de interculturalidad y tengan esa vocación.

Existen dos tendencias básicas en lo relativo a este requisito:

- profesionales que median más allá del colectivo de pertenencia: cada mediador conoce, se conecta y trabaja con personas autóctonas e inmigrantes de diferentes procedencias. Este modelo es el utilizado por el SEMSI, justificándose de la siguiente forma: “a) conceptualmente, en que en las relaciones interétnicas además de factores culturales (pautas, normas, valores, lengua, religiosidad, cosmovisión) pesan factores idiosincrásicos y situacionales (jurídicos, familiares, etc.), b) profesionalmente, lo importante es que el/la mediador/a sepa mediar, teniendo en cuenta en cada contexto de mediación todo lo necesario sobre las partes y asesorándose oportunamente (realizando co-mediaciones, por ejemplo) y c) funcionalmente, pues se trata de un servicio de ámbito distrital en el que no es posible disponer de un mediador para cada colectivo o comunidad etnonacional”.³
- mediadores que sólo actúan cuando es su cultura o son sus culturas (en casos de biculturalismo) las que están en conflicto; en estos casos se cuenta, sin duda, con la ventaja de un profundo conocimiento de las culturas encontradas, y puede lograrse que el mediador sea también un referente

cultural, pero no deben descuidarse todos los demás aspectos importantes del perfil.

El manejo de los códigos de varias culturas, tanto la lengua como otros aspectos de la comunicación no verbal.

Ser mediadores comunitarios o ciudadanos: implica trabajar en y para los barrios (comunidades), conocer sus características socio-demográficas, de estructura social, cultural e identitaria de los vecinos, tanto de los “viejos vecinos de toda la vida” como de los “nuevos” vecinos que se han asentado, siendo a su vez estos últimos tanto autóctonos como los extranjeros.

Experiencia en intervención social.

En cuanto a las competencias formativas deseables, se consideran:

- Formación general en mediación.
- Formación en antropología, culturas, multiculturalidad e interculturalidad.
- Formación específica en relación al ámbito en el que se inserta profesionalmente (educativo, sanitario...).
- Formación jurídica mínima en cuanto a derecho administrativo, derechos de los extranjeros, otros.
- Conocimiento del medio (ciudad, Administración Territorial, Organigrama Administrativo y Social).

4. Conclusiones

Como se ha tratado de demostrar en estas páginas, la mediación intercultural es una realidad apasionante no exenta de contradicciones.

En el ámbito de la mediación, como en tantos otros de la vida, es importante no perder de vista simultáneamente su unidad y su diversidad. Su unidad porque no interesa perder la visión compartida y los principios básicos consensuados sobre esta dis-

³ SEMSI (Servicio de Mediadores Sociales para la Inmigración), recuperado el 3 de enero de 2010 de http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=1014

ciplina. Su diversidad, porque es ella la que la hace crecer y avanzar. Es conveniente que la mediación intercultural se desarrolle con pujanza y utilidad, aprovechando lo mejor de la mediación preexistente y enriqueciendo a su vez las mediaciones más clásicas.

En el presente texto, se ha pretendido ahondar en el marco teórico de esta disciplina, y puede concluirse que, a pesar de las variadas experiencias encontradas que se llaman “mediación intercultural”, sí existe una construcción teórica sólida, que la delimita y nos permite identificar en ella los elementos necesarios para considerarla un verdadero tipo de mediación.

Como mediación, va a actuar en contextos en los que existen diferencias, que llamemos conflictos, o no, dificultan la comunicación y el reconocimiento del otro. Los sujetos confrontados serán pertenecientes a culturas diferentes, y éste es un presupuesto necesario para que se dé la mediación intercultural, independientemente de que éstos sean personas físicas o instituciones. Según quiénes sean los sujetos y en qué ámbitos se inserten, puede apreciarse la transversalidad de este tipo de mediación en ámbitos como los escolares, vecinales, familiares, comunitarios, sanitarios, etc.

Los presupuestos de la mediación intercultural la acercan más a la mediación escolar o a la comunitaria que a las demás. Comparte con éstas la promoción de la paz y de valores de convivencia, que en nuestro caso, tendrán la particularidad de la interculturalidad. Tiene vocación de intervención social construida sobre los valores de paz, respeto al otro, comunicación, etc., con una aplicación y enfoque particulares, hacia los aspectos culturales diversos de las sociedades, como las comunidades, las escuelas, las familias, las ciudades, etc.

Se considera relevante que en los programas académicos sobre Mediación Social, se introduzca poco a poco la dimensión intercultural de la mediación y se incluyan en el programa formativo competen-

cias necesarias para desarrollar el perfil del mediador intercultural. También se recomienda promover la investigación en este ámbito, recordando que no tiene por qué limitarse a los contextos de llegada de inmigrantes, sino que puede aplicarse y dirigirse hacia los contextos de multiculturalismo histórico de las sociedades. Para trabajar en este ámbito, sería recomendable que las Universidades se asocien con entidades vinculadas a la intervención social en contextos de multiculturalismo.

La mediación intercultural se manifiesta como una herramienta necesaria para el avance de las sociedades multiculturales, como España o como Chile; para el fomento de valores de convivencia desde el respeto, la comunicación y aceptación entre culturas y en definitiva, desde la interculturalidad.

La cita de Amin Maalouf (1998:33) con la que se inicia este texto habla de la mirada, llena de prejuicios y limitaciones autoimpuestas, que nos impide ver a los demás tal y como son. En ocasiones, desde los modelos culturales dominantes, se observa con esta mirada limitadora a quienes vienen de otra parte y son diferentes, o a quienes llevan tiempo con nosotros pero tienen una identidad cultural diversa. Y es, como opina Maalouf, nuestra mirada, esa mirada estrecha, la que puede renovarse y aprender a ver de una manera más amplia.

En definitiva, si aprendemos a mirar sin prejuicios, veremos que existe una realidad de coexistencia entre culturas y lenguas que conlleva la necesidad de comunicación intercultural. Está en nuestras manos ofrecer soluciones a las carencias actuales y sentar las bases del respeto y la convivencia en esta sociedad plural. Para hacerlo contamos con varias herramientas y una de ellas es la mediación intercultural.

Bibliografía

- Aguado Odina, Teresa; Herraz Ramos, Mercedes, “Mediación social intercultural en el ámbito socioeducativo”, *Revista Portularia*, #6, Huelva, Universidad de Huelva, 2006.
- Bernal Samper, Trinidad (1998), *La mediación, una solución a los conflictos de pareja*, Madrid, Colex.
- Barush Bush, R. A. y Folger, J. P (2006), *La promesa de mediación*, Buenos Aires, Granica.
- Cohen-Emérique, M: “L’approche interculturelle, une prévention de l’exclusion”, *Les Cahiers de Z’ACTIF*, 1997.
- Folberg, Jay y Taylor, Alison (1992), *Mediación, resolución de conflictos sin litigio*, México, Limusa.
- García Canclini, Néstor, “Diferentes, desiguales o desconectados”, *Revista CIDOB d’Afers Internacionals* # 66-67, 2004.
- García Castaño, F. y Barragán, Cristina, “Mediación intercultural en sociedades multiculturales, hacia una nueva conceptualización”, *Revista Portularia* #4, Huelva, Universidad de Huelva, 2004.
- García Castaño, F.; Granados Martínez, Antolín; Martínez Chicón, Raquel, Universidad de Granada, “Comprender y construir la mediación intercultural”, *Revista Portularia* #6, Huelva, Universidad de Huelva, 2006.
- García Pastor, Begoña, “Introducción a la mediación intercultural en el ámbito educativo”, ponencia para Jornada de Buenas prácticas de Mediación Intercultural en la Comunidad Valenciana, Castellón, Fundación Punjab, 2007.
- Iannitelli Muscolo, Silvia, “Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social”, Barcelona, Universidad de Barcelona, 2007.
- Maalouf, Amin (1998), *Identidades asesinas*, Madrid, Alianza.
- Martínez Pizarro, Jorge: *Breve examen de la inmigración en Chile según los datos generales del censo de 2002*. Documento de trabajo #3, OIM Chile, 2003.
- Ortiz Cobo, Mónica: “Interculturalidad en la mediación escolar”, *Revista Portularia* #6, Huelva, Universidad de Huelva, 2006.
- Petitclerc, Jean- Marie (2002): *Et si, on parlait de la violence*, París, Presses de la Renaissance.
- Singer, Linda (1996), *Resolución de conflictos*, Buenos Aires, Paidós.
- Six, Jean Francois (1997), *Dinámica de la mediación*, Buenos Aires, Paidós.

Suares, Marinés (2002), *Mediando en sistemas familiares*, Buenos Aires, Paidós.

Suares, Marinés (1996), *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires, Paidós.

Vallespir, Jordi: *Interculturalismo e Identidad Cultural*. Revista interuniversitaria de formación del profesorado #36, España, 1999.

Páginas de Internet consultadas:

FENOCIN, Confederación Nacional de Organizaciones campesinas, indígenas y negras, Ecuador, recuperado el 4 de enero de 2010 de www.fenocin.org.

SEMSI (Servicio de Mediadores Sociales para la Inmigración), recuperado el 3 de enero de 2010 de http://www.aulaintercultural.org/article.php?id_article=1014