

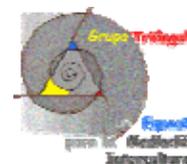
GUÍA



PARA LA
**MEDIACIÓN
INTERCULTURAL**
MARCO - PROCESO E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



GRUPO TRIÁNGULO
CUADERNO DE MEDIACIÓN
INTERCULTURAL N° 1/2006



ÍNDICE

Introducción	2
Presentación	5
Grupo Triángulo	7
La Mediación Intercultural	8
Uso de la Guía	12
Itinerario Global	20
Itinerario General	22
Guía del Mediador	28
Glosario de la Guía	40
Instrumento de Evaluación	46
Currículum Entidades	58
<i>ACISI</i>	58
<i>Desenvolupament Comunitari</i>	59
<i>ETNIC</i>	60
<i>Federación Andalucía Acoge</i>	61
<i>Fundación Secretariado Gitano</i>	62
<i>Programa Migración y Multiculturalidad</i>	63
<i>Sevilla Acoge</i>	64
Bibliografía	66

Esta Guía fue concebida y elaborada por el Grupo Triángulo.

Sus autores son:

Albert Bitoden Yaka

Genisa Prats San Román

Kira Bermúdez Anderson

M^a Cristina Lozano Chaves

Mario Moreno

Ousseynou Dieng

Sakina Souleimani

Carlos Giménez Romero

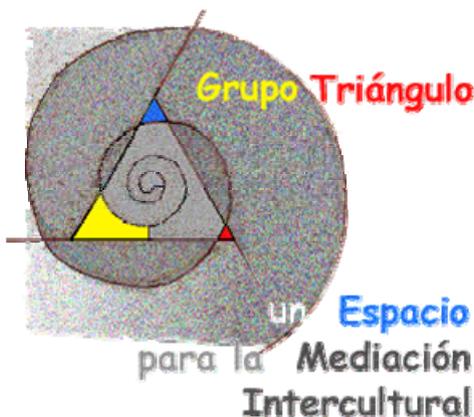
Humberto García González-Gordon

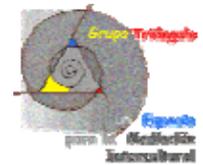
Manuel Vicente Sánchez Elías

Mario Calderón

Michel José Louwette

Raúl Martínez Ibars





INTRODUCCIÓN

El **Grupo Triángulo** es un espacio donde compartimos experiencias e ideas de nuestro caminar en la formación y la práctica de mediación, las trabajamos, las amasamos, les damos forma y las entregamos a los demás. Nuestro interés es enriquecernos con otros, pues en mediación se trabaja con y para los demás. Este es el gran poder de la mediación. Nuestra referencia. Nuestro poder.

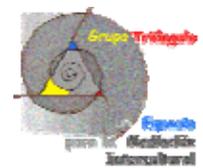
Ante estilos que buscan imponerse a los demás, tener razón, presentar ejes del mal, buscar la lucha de civilizaciones; la mediación intercultural se presenta / la presentamos como apuesta por una sociedad diversa, plural, abierta, inclusiva, en la que podamos, como diría Bruno Duccoli:

“Unir sin confundir, distinguir sin separar”

Inauguramos con este cuaderno la publicación de una serie de trabajos del Grupo Triángulo en torno a la mediación intercultural. Ofrecemos aquí una guía sobre el proceso y la evaluación de la acción mediadora elaborada por nosotros con trabajo y pasión, que busca ser un instrumento más para mejorar la práctica mediadora. Ahí está para usarla, apropiársela y mejorarla. Es para todos, y en especial es de las mediadoras y los mediadores interculturales.

PRESENTACIÓN

El cuaderno que tienen en sus manos responde a la necesidad constatada por las entidades que componen el Grupo Triángulo de contar con una guía del proceso de mediación intercultural y su evaluación en los servicios que paulatinamente se han ido poniendo en marcha en los últimos años en diferentes lugares del país. Con él, hemos querido contribuir al esfuerzo constante de los mediadores y mediadoras por ofrecer unos servicios de calidad, cada vez más profesionalizados, en la mediación intercultural y/o comunitaria. Con un instrumento de trabajo útil y flexible como el que presentamos, esperamos ayudarles a reflexionar y ver los diferentes caminos que tienen a su disposición para mejorar su práctica sobre el terreno. En espacios de formación, supervisión y coordinación, actuará también como guía pedagógica, tanto para formadores y técnicos como para los mismos mediadores/as y estudiantes de mediación, con el fin de favorecer su capacidad para la observación y autoevaluación.



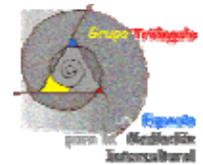
METODOLOGÍA DE TRABAJO

En seis talleres, a lo largo de casi dos años, una parte importante de la actividad del Grupo Triángulo ha estado centrada en la tarea de diseñar esta herramienta en sintonía con nuestros deseos y objetivos como red en el ámbito de la mediación intercultural. Hemos trabajado desde nuestras entidades y proyectos, partiendo de nuestra implicación en espacios de formación, supervisión y coordinación de mediadores/as que actúan en Andalucía, Madrid y Cataluña. En nuestra tarea de rastrear los momentos del proceso de mediación y lo que en ellos va ocurriendo, estos profesionales nos han aportado contenidos valiosos, observaciones necesarias, un lenguaje rico en matices así como su mirada abierta, intercultural. Sin duda, el diálogo y contraste continuo de la guía con los mediadores y mediadoras ha sido fundamental para construir un instrumento comprensible y útil, estrechamente vinculado a la práctica cotidiana.

En los talleres, entonces, hemos ido compartiendo nuestros hallazgos en lluvias de ideas, trabajos en grupo, ejercicios, avanzando en el trazado de un itinerario del proceso de mediación intercultural, ordenando sus distintos momentos por etapas y fases, definiendo, ampliando, profundizando, a la búsqueda del lenguaje justo, el matiz necesario, la estructura precisa.

CONTENIDOS

Poco a poco ha ido tomando cuerpo este cuaderno con diversas partes que se complementan. En primer lugar, una breve definición de la mediación intercultural, su contexto, el perfil y las funciones de la figura mediadora, con el fin de presentar el marco teórico desde el cual trabajamos. A continuación, un itinerario global sintético, donde se ponen en evidencia las etapas claves del proceso de mediación. Estas etapas van acompañadas de una explicación de los aspectos relevantes en cada una. Para facilitar la comprensión, hemos elaborado también un glosario con los términos utilizados a lo largo de la guía, así como un glosario de algunos conceptos claves en la fundamentación teórica de la mediación intercultural. Por último, una guía para la evaluación de los procesos de mediación permite recorrer nuevamente este camino desde la observación y reflexión.



DESTINATARIOS:

- Personas que realizan la mediación, intercultural y/o comunitaria.
- Formadores y formadoras de mediación.
- Alumnos y alumnas en el aprendizaje de los procesos de mediación.

CURRÍCULUM GRUPO TRIÁNGULO

El Grupo Triángulo nace en la primavera de 2002, en la ciudad de Sevilla. A este nacimiento asisten diversas entidades vinculadas desde el inicio de los años 90 a la mediación intercultural. Todas ellas comparten la voluntad de promover la figura de la mediación intercultural. Son constituyentes, como entidades: Programa de Migraciones de la Universidad Autónoma de Madrid, Federación Andalucía Acoge, Fundación Sevilla Acoge, Fundación Secretariado General Gitano, Desenvolupament Comunitari de Barcelona y Étnic; como personas a título individual, Kira Bermúdez y Juan Sánchez Miranda; más tarde, en 2003, se suma ACISI de Barcelona; más recientemente, en el año 2008, han ingresado en el Grupo Triángulo la Fundación Ceimigra y la Fundación CEPAIM.

Los temas que los movilizan son: profundizar la reflexión sobre sus prácticas, armonizar los conceptos básicos de la mediación (necesidades sociales, roles y funciones, perfil profesional, tipos de mediación, la formación...). A raíz de este primer compromiso, se elaboró un tríptico de presentación del Grupo y de sus objetivos, presentado públicamente en el 1^{er} Congreso sobre Mediación Intercultural en Madrid del año 2003.

Posteriormente, se decidió elaborar útiles para evaluar la acción mediadora, el proceso de mediación. Decidimos concretar este trabajo en la edición de una “guía del mediador/a intercultural”. Este primer cuaderno nos incitó a proseguir, elaborando otros cuadernos sobre la práctica de la mediación.

De nuestra relación permanente con el terreno y de los intercambios entre los miembros del grupo se impone la necesidad de involucrar de forma más decisiva a los mediadores interculturales en el proceso de su propio reconocimiento profesional, de la elaboración de una formación de referencia homologada, y del reconocimiento de las experiencias ya adquiridas.

Para cumplir con estas expectativas, decidimos promover en 2005 un encuentro de mediadores/as interculturales profesionales. Con el fin de garantizar la realización de este acto, organizamos en las diferentes Comunidades Autónomas encuentros preparatorios con mediadores/as para que juntos hallen una estrategia colectiva, efectiva, para dar repuestas a los objetivos planteados y lograrlos.

PROCESO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL GUÍA e INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

USO DE LA GUÍA

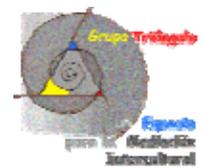
Aviso

Esta guía es una herramienta, un protocolo de desarrollo de un proceso de mediación intercultural.

Puede utilizar la guía como itinerario de referencia, sabiendo que en el terreno hay atajos, colapsos, dificultades y que conviene adaptar su camino a la gente y a la realidad de su trabajo

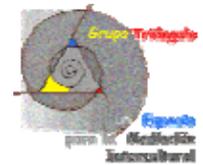
Se divide en cinco secciones

-  Un itinerario global, sintético con las fases y etapas del proceso.
-  Un itinerario general, con sus fases, la definición y objetivos de cada fase, con las etapas y subetapas del proceso.
-  Una guía detallada con los aspectos relevantes de cada etapa, subetapa y pasos.
-  Un glosario con los términos utilizados a lo largo de la guía y algunos conceptos
-  Una guía para la evaluación de los procesos de mediación.



GLOSARIO DE LA GUÍA

- 1120** **adecuación del entorno**
 Hace referencia al cuidado del entorno físico del encuentro, poniendo atención a la figura de la triangulación.
- 4140 4150** **ajustar el acuerdo**
 Adoptar los cambios necesarios para que el acuerdo inicial responda a las circunstancias nuevas que se presentan.
- 3514 3600** **alternativas**
 Opciones diversas que buscan alcanzar el mismo objetivo, ofreciendo con ellas la posibilidad de elegir y de reforzar la autonomía.
- 3111** **aspectos del preámbulo**
 Normas y cuestiones que se aclaran al inicio de la intervención: rol de la persona mediadora, reglas del juego, proceso, objeto de la mediación.
- 2124** **clave cultural**
 Explicación, noticia o idea que ayuda a hacer comprensible el conjunto de reglas, principios, normas, valores, criterios, pautas de acción o prácticas que dan sentido a una manera de percibir el mundo (la cultura). La interpretación en clave cultural presupone, por tanto, un suficiente conocimiento de las culturas de las partes entre las que se ejerce la acción mediadora.
- 2212** **coherencia**
 Calidad de conexión y relación de unas cosas con otras. Consecuencia de una posición anterior.
- 1213** **concordancia**
 Calidad de una expresión, de una comunicación en la cual los diversos mensajes tanto en lo verbal como en lo corporal y para verbal (ritmo, tono de voz, timbre...), expresan el mismo contenido.
- 3713** **contrato formal**
 Acuerdo que se establece de manera explícita, por escrito o verbalmente, y por el cual las partes se comprometen.
- 3713** **contrato simbólico**
 Acuerdo adoptado de manera implícita o tácita, refrendado por la actitud y sellado mediante un símbolo (apretón de manos, asentimiento, cita posterior...).
- 2121** **creencia limitativa**
 Afirmación, consciente o inconsciente, elaborada desde la experiencia, que no permite alcanzar un objetivo dado.
- 3616** **criterio ecológico**
 Valor de referencia utilizado para evaluar si el logro de un objetivo respeta a la persona, su sistema de valores y su entorno.
- 2100 2131** **diagnóstico**
 Identificación de la naturaleza de una situación mediante la observación de sus signos y síntomas característicos. Recogida y análisis de datos para evaluar una situación, en orden a una posible intervención.
- 1310** **encuadre de la relación**
 Determinación del marco de la relación, sus límites, su estructura. Organización de las personas conforme a un esquema que facilite su intervención en la acción mediadora.
- 2234** **entrevista en triángulo**
 Entrevista del-la mediador-a intercultural con las dos partes presentes.



2121

estereotipo

Creencia compartida que atribuye características a un grupo y a sus miembros. El estereotipo puede ser positivo, negativo o neutro, muestra resistencia al cambio, proporciona modelos de conducta, es atribuido o auto-atribuido.

3410 3411

expectativa

Evaluación de la posibilidad de conseguir algo. Lo que cada una de las partes espera del proceso de mediación.

3110

imparcialidad técnica

Toma de distancia de la situación y problemática de las partes entre las que se media, que el-la mediador-a ha de conseguir en el ejercicio profesional. A diferencia de la "neutralidad", no sólo exige la equidistancia de las partes, además debe contemplar el desempeño de un papel de información y sensibilización, por parte de la figura mediadora, que propicie el máximo equilibrio entre las posiciones de partida, reduciendo en lo posible las situaciones de desigualdad o las actitudes de discriminación entre las partes.

2121

incongruencia

Cualidad de una expresión, de una comunicación en la cual los diversos mensajes, tanto en lo verbal como en lo corporal y para-verbal, expresan contenidos divergentes, discordantes o contrapuestos. Estos mensajes indican que las partes tienen realidades, lógicas, intereses diferentes. Así mismo la incongruencia puede proceder de discordancias espaciales, temporales, situacionales o institucionales.

2222

límite ético

Hace referencia a dos tipos de limitaciones: situación que me exige una valoración moral, que cuestiona mi sistema de valores o mi ética personal; situación de injusticia, cuando la acción mediadora puede encubrir situaciones inaceptables de violación de derechos. En general, cualquier situación que se sale del código deontológico.

2222

límite institucional

Tiene que ver con los medios, los tiempos, los apoyos, las presiones que la organización impone, así como con los fines institucionales.

2222

límite personal

Hace referencia a la existencia de factores personales que pueden impedir la posición de tercero o la disponibilidad para cumplir el trabajo de mediación: factores emocionales, cansancio, simpatía o cercanía con una de las partes, bloqueo, historia personal, etc.

2222

límite profesional

Tiene que ver con la falta de conocimientos para gestionar o identificar el tipo de intervención. Hace referencia también a situaciones en las que la demanda o su complejidad no justifica una intervención mediadora.

2214

marco sociocultural

Es el conjunto de elementos culturales (claves, códigos, enfoques...) y por lo tanto aprendidos, que determinan la visión del mundo que tiene cada persona y desde el que ésta realiza una determinada interpretación de la realidad o de los hechos. Es algo que conviene poner de manifiesto explícitamente en la acción mediadora, ya que puede ayudar a que cada una de las partes comprenda el trasfondo desde el que la otra se sitúa o se posiciona ante la situación.

3312

marco de referencia

El marco de referencia reúne el conjunto de las experiencias que nos han marcado y que permanecen grabadas en nosotros-as. No es neutro, actúa como un filtro e influye en nuestra percepción de las situaciones, de las personas y de nosotros-as mismos-as. Inherente a nuestra configuración personal, nos puede llevar a prejuizar, a enunciar *a priori* estereotipos, por lo que hay que saber hacerlo explícito.

3314

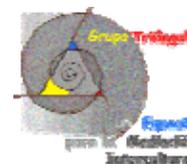
poner énfasis

Dar fuerza a la expresión o a la entonación con el fin de realzar la importancia de lo que se dice. Dar importancia a algo.

1211

pregunta de aclaración

Pregunta que conduce a que el otro-a precise lo que quiere decir, evitando así la interpretación del mediador-a intercultural.



2121 **prejuicio**
Opinión previa y tenaz, por lo general desfavorable, acerca de algo que se conoce mal. Juicio u opinión no comprobada que se forma arbitrariamente y sin el conocimiento necesario

3212 **presuposición**
Es una realidad implícita (no fundada), que hay detrás de un discurso o actitud explícita. Es una estructura lingüística, un elemento de la frase, una frase que debe poder decirse para que la frase tenga un sentido. Es un tipo particular de implicación, que se cumple aunque la primera proposición sea falsa.

1112 **protocolo**
Conjunto de reglas y ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos o con determinadas personas.

3616 **proyección**
Intervención que consiste en proyectarse en un futuro dado y experimentarlo en todas sus dimensiones. Sirve para anticipar un acontecimiento con el fin de precisar cuáles son los medios necesarios para vivir esa situación, o los obstáculos que se pueden encontrar; cuáles son los recursos presentes y los que tenemos que añadir, encontrar o desarrollar; cuáles son las creencias que nos ayudan y las que nos debilitan.

3310 **reconocimiento**
Actitud que han de tener las partes en el proceso de mediación, que permite la existencia de un clima que favorece el que éstas puedan manifestar cómo piensan, sienten y actúan frente a los acontecimientos, sin sentirse coaccionadas, cohibidas o prejuzgadas por el otro. Es una de las condiciones necesarias para que la acción mediadora tenga garantías de éxito.

1212 **reformulación**
Repetir en otros términos y de una manera más sucinta o más clara lo que una persona acaba de expresar, de modo que ayudándola obtengamos el acuerdo de esta persona. Se obtienen así tres resultados importantes: el mediador-a verifica que no introdujo nada diferente o interpretativo en lo que ha escuchado; la persona se reconoce en la reformulación aceptando así expresarse más; el mediador-a demuestra que escuchó e incluyó lo que se decía.

1111 **registro lingüístico**
Indica cual es el canal perceptivo que utiliza la persona, o al cual está atento. Sus características tienen que ver con: lo analógico (tonalidad, volumen, potencia, nivel sonoro, ritmo, timbre de la voz, locución, timbre), lo digital (predicados, expresiones, ideas clave, frases hechas, coletillas), lo contextual (tipos de habla, jergas, modismos, roles, situación comunicativa).

1221 **rol del mediador/a**
Hace referencia a la explicación que hace la persona mediadora sobre cuál es su función en cuanto a la gestión del proceso de mediación, en cuanto a la gestión del objeto de la mediación, y en cuanto a la gestión del ambiente y de los intercambios.

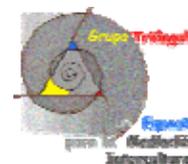
1113 **sincronía**
Comportamiento que consiste, de manera consciente o inconsciente, en reproducir las actitudes, la voz, las palabras, el humor o la respiración de la otra persona con la cual estamos en contacto.

1111 **sintonía**
Armonía, adaptación o entendimiento entre dos o más personas. Coincidencia de ideas y opiniones.

3212 **sobreentendido**
Aquello que no está expresado, especialmente lo que se da por supuesto en una declaración, en una conversación, etc.

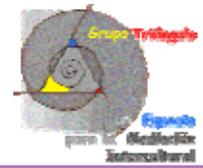
2122 3511 **valor**
Creencia a propósito de lo que estimamos: el bien, lo bueno, bonito, justo o su contrario; o de lo que pensamos digno de mérito. Un valor nos ayuda a evaluar una situación, una persona, una interacción, un proyecto. Hay tres campos de valores esenciales: la relación (pertenencia, filiación, relaciones), la identidad (mostrar a los demás y/o a mí mismo quién soy, de qué soy capaz), el poder (impacto sobre los demás, fuerza, control).

1213 3711 **verificar**
Comprobar explícitamente la comprensión de lo dicho o pactado.

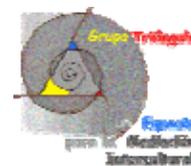


INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

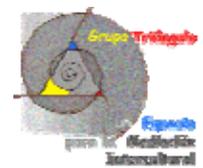
		1		1 PRIMER CONTACTO Y/O INICIO
Presentación	1	1	La sintonía entre y con las partes	1 ¿Se utilizan los registros lingüísticos adecuados en los intercambios entre las distintas partes? 2 ¿Se produce satisfactoriamente el protocolo del saludo? 3 ¿Existe sintonía corporal y de voz? 4 ¿Capta y toma en cuenta el lenguaje corporal y favorece la retroalimentación?
		2	Adecuación del entorno	1 ¿Son adecuadas las condiciones del entorno para la mediación? 2 ¿Es adecuada la ubicación física del mediador y la gestiona bien?
Recepción de la demanda	2	1	Comprensión de la demanda	1 ¿Realiza el mediador/a preguntas de aclaración? 2 ¿Reformula la demanda? 3 ¿Verifica la respuesta verbal / corporal? 3 Oferta de mediación
		2	Adecuación de la oferta	1 ¿Explica el mediador/a su rol y funciones con claridad, adaptándose a su interlocutor y adecuándose a la demanda? 2 ¿Verifica la comprensión de la oferta por parte del demandante? 3 ¿Hay aceptación de la intervención del mediador por las partes?
Acuerdo inicial y despedida	3	1	Encuadre de la relación	1 ¿Se fijan los pasos, tareas, los tiempos, a seguir? 2 ¿Se limita y encauza la demanda hacia la mediación? 3 ¿Se sella simbólicamente o contractualmente (verbalmente o por escrito)? 4 ¿Se manifiesta propósito de continuidad y/o hay intercambio de datos (direcciones, teléfonos...)? 5 ¿Se obtiene la aceptación libre y voluntaria de las partes sobre el proceso de mediación?
		2		2 DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INTERVENCIÓN



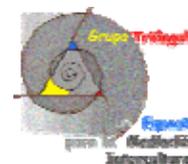
2			2 DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INTERVENCIÓN
Diagnóstico de la necesidad de la mediación intercultural (de la relación, comunicación)	1	Recogida de información de los diferentes actores implicados	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Recoge datos personales de las partes? 2 ¿Realiza entrevistas con los actores implicados? 3 ¿Pide a las partes su representación de la percepción del otro? (¿Cuál es tu dificultad? ¿Y qué piensas sobre la situación del otro?) 4 ¿Hace una descripción sobre la situación de las partes en el momento de la demanda? 5 ¿Verifica la autonomía y la capacidad de decisión de las partes?
	1 2	Identificación de los aspectos clave sobre los que gira la situación y su conexión.	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Identifica limitaciones y obstáculos en la relación o en la comunicación? (glosario: creencias limitativas, prejuicios, estereotipos, distancia, desconfianza, contradicciones...) 2 ¿Identifica potencialidades y capacidades en la relación? (¿Cuál es el valor que las partes tienen que nos van a ayudar al cambio?) 3 ¿Identifica intereses de las partes en el mantenimiento de la situación presente? 4 ¿Hace una interpretación de la situación en clave cultural? (¿Cuáles son las lecturas o hipótesis de trabajo?) 5 ¿Identifica la influencia de otros aspectos (personales, sociales, económicos, históricos, geográficos, físicos, etc...).
	3	Realización del diagnóstico y decisión sobre la intervención de mediación	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Formula un diagnóstico? 2 ¿Justifica la necesidad de mediación? 3 ¿Explicita cuáles son las tareas a llevar a cabo por el MI?
Elaboración del objetivo	2 1	Definición del objetivo de la mediación	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Formula el objetivo de la intervención? 2 ¿Es coherente el objetivo con el diagnóstico? 3 ¿Es viable este objetivo? (¿Es posible llevarlo a cabo?) 4 ¿El objetivo respeta el marco sociocultural de las partes? 5 ¿Es posible evaluar el objetivo? 6 ¿Se identifica cuáles son los frenos o impedimentos para la consecución del objetivo? 7 ¿Se tienen en cuenta los cambios necesarios para que se cumpla el objetivo? 8 ¿Se anticipa las desenlaces, positivos como negativos, que tiene el logro del objetivo?
			2 DISEÑO Y ENFOQUE - CONTINUACIÓN



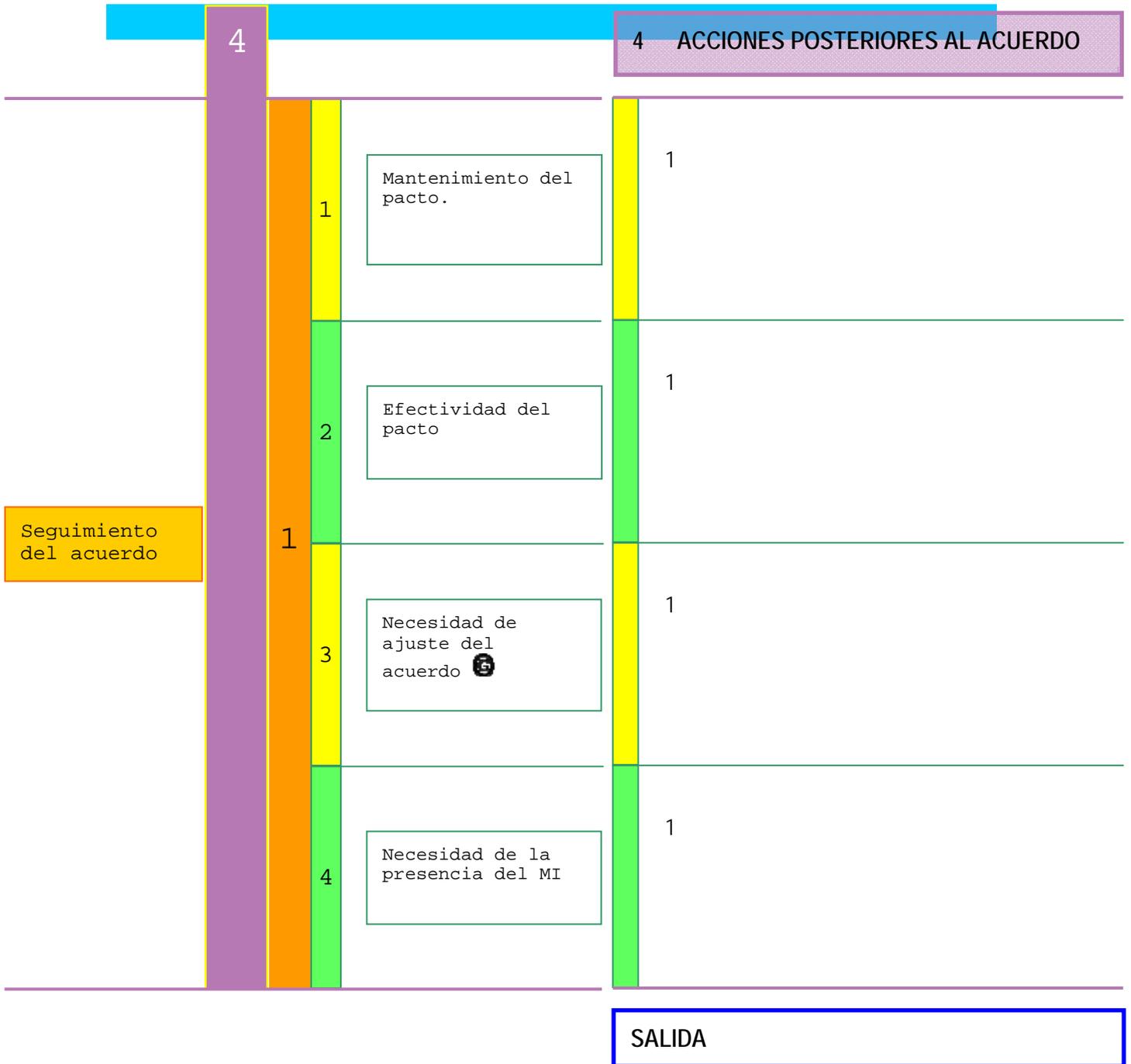
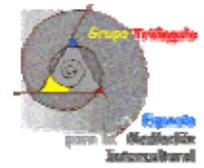
<p>Elaboración del objetivo</p>	<p>2</p>	<p>2</p>		<p>2 DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INTERVENCIÓN</p>
			<p>Adecuación del objetivo a las funciones del mediador</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿El MI distingue el objetivo de la intervención del de las partes? 2 ¿El MI es consciente de sus límites personales, profesionales, éticos, institucionales, de presión grupal ante el objetivo? 3 ¿Evalúa las capacidades disponibles para llevar a cabo el objetivo?
			<p>Itinerario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Plantean distintas alternativas de intervención? 2 ¿Elabora la estrategia de intervención que más se adecúa al objetivo de entre las distintas posibles? 3 ¿Verifica su decisión con otras personas (con el equipo de trabajo, otros profesionales, responsable institucional, referentes culturales o expertos)? 4 ¿Plantea los métodos, herramientas que va a utilizar (entrevistas individuales, entrevistas en triángulo, etc.)? 5 ¿Evalúa los apoyos que va a necesitar (apoyos externos, co-mediación, etc.) así como los recursos (sociales, económicos, históricos, geográficos, físicos, etc...)?
			<p>Planificación del proceso de mediación</p>	
	<p>3</p>			<p>3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL</p>



3			3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
Preámbulo	1	1	<p>Presentación y consenso sobre el marco de la intervención.</p> <p>en cuanto a : papel-rol del/la MI, las reglas del juego, el proceso y el objeto de la reunión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Presenta de manera explícita los aspectos del preámbulo? 2 ¿Verifica la comprensión de los contenidos del preámbulo y sus implicaciones? 3 ¿Asegura que las partes aceptan libremente este marco? 4 En su caso, ¿ajusta aspectos del rol, el proceso y el objeto de la reunión para lograr el consenso o cierra la intervención?
Aclarar la situación y los hechos	2	1	<p>Descripción de la situación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Crea espacio para que se expresen y se escuchen las distintas narrativas de la situación, según la visión de cada uno? 2 ¿Capta y cuida que se expliciten malentendidos, contradicciones, aproximaciones, sobreentendidos, presuposiciones, etc. de cada parte? 3 ¿Verifica que las partes comprenden la descripción de los hechos que hace cada uno?
Cómo las dos partes viven los hechos	3	1	<p>Reconocimiento del otro como interlocutor válido</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Posibilita que las partes manifiesten cómo piensan, sienten y actúan frente a los hechos, discursos...? 2 ¿Pone de manifiesto los marcos de referencia y, en su caso, los traduce? 3 ¿Comprueba si se entienden a través de la observación corporal o preguntando directamente? 4 ¿Pone énfasis en los elementos de entendimiento entre las partes? 5 ¿Aprovecha estos elementos como oportunidades para el reconocimiento mutuo?
Cuáles son las expectativas y su sentido para cada parte	4	1	<p>Construcción de un marco común (valores)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Facilita que las partes manifiesten sus expectativas y el sentido de las mismas, su significado para cada uno y su importancia (valor y finalidad)? 2 ¿Pide que expresen cómo reciben las expectativas del otro? 3 ¿Busca que las partes expliciten su reconocimiento de la importancia y validez de las expectativas del otro?
	5			3 INTERVENCIÓN EN MI - CONTINUACIÓN



			3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
Cuál es el marco común donde nos encontramos	3	4 1	5 1	<p>Construcción de un marco común (valores)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Busca metas valoradas por ambas partes? 2 ¿Subraya la existencia de puntos en común? 3 ¿Pone en evidencia la aparición de un lenguaje constructivo (el uso del plural 'nosotros' en lugar del 'yo', uso del futuro y ausencia de referencias al pasado conflictivo...)? 4 ¿Pone en evidencia o provoca la aparición de alternativas y propuestas?
Qué alternativas hay, cómo las vamos a desarrollar			6 1	<p>Construcción de un proyecto compartido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Se llega a acuerdos conjuntamente y se explicitan sus términos? 2 ¿Se toman decisiones compartidas? 3 ¿Se toman responsabilidades? 4 ¿Se reparten las tareas? 5 ¿Se establecen nuevas reglas de funcionamiento? 6 ¿Se tiene en cuenta lo que va a cambiar a partir de la mediación...obstáculos, etc (criterio ecológico de evaluación del cambio)?
Cierre			7 1	<p>Reconocimiento del otro como interlocutor válido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ¿Se construye conjuntamente un acuerdo con pactos y responsabilidades de las dos partes? 2 ¿Se prevee una verificación futura del cumplimiento del acuerdo? 3 ¿Se sella el contrato (formal, informal, simbólicamente)? 4 ¿Se valora el grado de satisfacción de las partes con el proceso?
			4	4 ACCIONES POSTERIORES AL ACUERDO



CURRÍCULUM DE LAS ENTIDADES MIEMBRO DEL GRUPO TRIÁNGULO



FUNDACIÓN SEVILLA ACOGE

SU HISTORIA

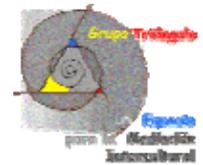
Sevilla Acoge fue fundada en 1985 por un grupo de personas sensibilizadas y comprometidas ante la injusta situación de los países empobrecidos del llamado Tercer Mundo. Es una organización no gubernamental sin fines lucrativos y de carácter solidario y altruista. Es independiente de toda organización política, sindical o religiosa. Es pluralista y no confesional. Su objetivo principal es promover la integración con los inmigrantes y sus familias, para que lleguen a ser miembros de pleno derecho de la sociedad. Sus actuaciones buscan la construcción de una sociedad integrada e integradora, en la que inmigrantes y autóctonos convivan potenciando lo que los une y respetando lo particular de cada quien, de modo que se conozcan y se enriquezcan humanamente entre sí.

SU ORGANIZACIÓN

Sevilla Acoge se organiza en los siguientes departamentos: Inserción Sociolaboral, Comunicación y Sensibilización, Gestión y Administración, Jóvenes y Menores, Codesarrollo y Cooperación Internacional, Formación. La asociación viene desarrollando acciones especializadas en interculturalidad y mediación desde hace muchos años, como promotora y pionera de la acogida a los colectivos de inmigrantes en Sevilla y Andalucía. El mismo equipo de trabajo de la asociación, compuesto por profesionales voluntarios y contratados de muy diversa procedencia cultural, es la primera muestra de un trabajo que hace patente la posibilidad de una sociedad intercultural.

SU FINALIDADES

Sevilla Acoge es una organización dedicada en exclusiva a la intervención en contexto multicultural y a la promoción de las personas y los colectivos inmigrantes. Esta especificidad organizativa, desde el nacimiento de la asociación, nos ha proporcionado un desafío permanente, pues el contacto con los colectivos de inmigrantes y el desarrollo de programas con ellos, ha ido modificando nuestra percepción de la realidad y el enfoque de la acción social con personas inmigradas. Nuestras intervenciones han ido adaptándose a las



necesidades y expectativas de los usuarios, y en esta línea los últimos años han servido para especializarnos en la acción mediadora, promoviendo la definición, la formación y la profesionalización del nuevo rol de la persona mediadora intercultural. Hemos formado a mediadores-as desde 1994 y desarrollado servicios de mediación desde 1992.



ASOCIACIÓN POR LA COOPERACIÓN, LA INSERCIÓN SOCIAL Y LA INTERCULTURALIDAD

SU HISTORIA

La Asociación por la Cooperación, la Inserción Social y la Interculturalidad (ACISI) se crea en 1999, en Barcelona, con la intención de trabajar por el logro de una sociedad intercultural, donde prime el respeto y el conocimiento de las diferentes culturas y grupos humanos, cuyo encuentro está siendo propiciado por los procesos migratorios y globalizadores actuales.

SUS OBJETIVOS

Ofrecer una atención específica para la acogida, la formación y la inserción social y laboral de la población inmigrada y refugiada en Cataluña. Contribuir al conocimiento mutuo y a las buenas relaciones entre la población inmigrada y la sociedad de acogida. Cooperar al desarrollo social y económico de los países de procedencia de los inmigrantes. Promover la realización de estudios e investigaciones sobre las condiciones de vida y de trabajo de los inmigrantes y refugiados extranjeros en Cataluña.

SU COMPROMISO

Bajo esa óptica, y en colaboración con las administraciones públicas y entidades privadas, ACISI ha coordinado diversos planes de integración de inmigrantes de ámbito local y ha puesto en marcha servicios de mediación intercultural, propiciando también la formación de mediadores y profesionales del ámbito social en comunicación y negociación intercultural. La mediación intercultural es a nuestro criterio un instrumento metodológico insustituible para la tarea de integración de los inmigrantes en la sociedad. La mediación intercultural nos facilita el diálogo, nos acerca a universos sociales y culturales diferentes y nos ayuda a construir una ciudadanía cohesionada a partir de la participación social y la colaboración ciudadana.

ACISI propicia también la difusión de las culturas a través de seminarios, charlas y encuentros, incidiendo en la integración social de los inmigrantes a través de la cultura.

En el año 2003 ACISI entra a formar parte del **Grupo Triángulo**, colaborando así en el debate sobre la mediación intercultural y en la profesionalización de quienes trabajan en este tipo de mediación.

También trabajamos conjuntamente con el **GES** –Gabinet d’Estudis Socials- de Barcelona en proyectos de investigación y análisis del fenómeno migratorio.



DESENVOLUPAMENT COMUNITARI

Desenvolupament Comunitari (DC) es una entidad de economía social, con 12 años de trayectoria en el ámbito de las políticas públicas de desarrollo social. De manera más particular, nuestra acción se concentra en los campos de la interculturalidad, la participación ciudadana, la mediación, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad. La investigación, el asesoramiento, la formación y la gestión de programas y servicios experimentales son las actividades en la que se concreta nuestra tarea, que se desarrolla tanto a escala local como nacional, así como en la cooperación internacional. La intención de nuestra entidad se puede resumir en la investigación y experimentación de herramientas que faciliten la convivencia y que hagan crecer la vida comunitaria.

El equipo humano de Desenvolupament Comunitari

Quiere articular la diversidad y la transdisciplinariedad de miradas, formaciones y experiencias necesarias para responder al complejo reto de la cohesión social.

En el ámbito de la mediación, Desenvolupament Comunitari

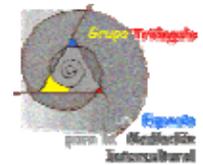
Gestión de servicios de mediación intercultural :

Servicio de mediación intercultural del Ayuntamiento de Barcelona.

Servicio de mediación comunitaria de la Diputación de Barcelona.

Se está llevando a cabo asesoramiento a equipos de mediación intercultural , tanto para el diseño y la gestión de equipos como en la supervisión del trabajo que se está llevando a cabo.

Se están realizando cursos de formación para mediadores y mediadoras interculturales.



Cursos de capacitación a profesionales en competencias interculturales y habilidades mediadoras.

Investigación aplicada sobre metodologías de intervención en proceso de mediación comunitaria intercultural



ETNIC

QUIEN SOMOS

Somos una Comunidad que se dedica a temas de formación, en el ámbito social, educativo, de la salud y de la gestión de los recursos humanos. Somos una pareja, expertos en formación e intervenciones, de origen y cultura diferentes. Nos une la vida, las experiencias, unos valores y una visión de la diversidad y del cambio. Expertos en Programación Neuro Lingüística.

UNA HISTORIA

En 1978 en una barriada deprimida de Bruselas, Michel era profesor en una escuela con alumnos de todas las nacionalidades, Cristina, en 1971 trabaja como profesora de alfabetización con niños y adultos en barrios marginados de Bogotá y en 1986 emigra a España.

Desde 1987 Michel empieza a originar una formación intercultural de formadores y encontró en 1991 a Cristina. Participaron como director y formadora en la creación del Centro de Acción Intercultural de Madrid, En 2000 deciden vivir en Andalucía.

NUESTROS AMBITOS LABORALES

Ofrecemos asesoramientos en el diseño y desarrollo de formación destinada a responder a las necesidades de los profesionales que trabajan con personas de culturas, etnias diversas o mezclada. Los temas principales son la resolución de conflictos, la negociación y mediación intercultural, la comunicación transcultural.

Con profesores, con médicos enfermeras, matronas; con policías y los servicios sociales de los Ayuntamientos; con Asociaciones de Inmigrantes y Gitanos en la formación de Mediadores interculturales, con formaciones con mujeres en creación de redes laborales, en mediación y comunicación intercultural; Con los sindicatos, por los centros de menores, con los educadores, en asesoría pedagógica y metodológica.

Intervenciones en España, Bélgica, Francia Italia y Marruecos con Médicos Mundi.

NUESTRA FINALIDAD

Nuestra entidad tiene como objeto y finalidad colaborar en la construcción de una sociedad humana en la cual se vive y se enriquece de las diversidades, de las diferencias.



FEDERACIÓN ANDALUCÍA ACOGE

La federación Andalucía Acoge se constituye en el año 1991 como entidad sin ánimo de lucro, apolítica y aconfesional, que desarrolla su trabajo con las personas inmigrantes de forma independiente y autónoma ante cualquier injerencia política, religiosa o administrativa.

ASOCIACIONES FEDERADAS

Algeciras Acoge

Asociación Pro-Inmigrantes de Córdoba (APIC)

Centro de Acogida a Inmigrantes (CE.A.IN.)

Granada Acoge Huelva Acoge Jaén Acoge

Málaga Acoge Melilla Acoge

FUNCIONES.

La coordinación entre las distintas asociaciones para optimizar todas las acciones

La representación común a niveles autonómicos, nacionales e internacionales

La búsqueda de recursos económicos para la financiación de proyectos sociales

La formación del voluntariado, de mediadores interculturales, de formadores en interculturalidad y de educadores de prevención en medios interculturales.

Intervención en mediación intercultural

Ámbito de la educación

Ámbito de la salud

Ámbito del trabajo

Formación M.I.

Formación interna (reciclaje para mediador@s interculturales de las asociaciones)

Formación externa (colaboraciones en cursos organizados por otras entidades privadas o públicas)



FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

c/ Antolina Merino, 10. 28025 MADRID.

Tlf.: 91.422.09.60. Fax: 91.422.09.61.

Internet: <http://www.fsgg.org> E-mail: gitanos@fsgg.org

La FSG es una entidad social sin ánimo de lucro prestadora de servicios para el desarrollo de la comunidad gitana en el ámbito español y europeo. Su actividad comenzó en los años 60, constituyéndose formalmente como entidad civil en 1982, con la creación de la *Asociación Secretariado General Gitano*, que pasó a ser *Fundación* en el año 2001.

MISIÓN

La promoción integral de la comunidad gitana desde el respeto a su identidad cultural.

VALORES

Interculturalidad, Solidaridad, Dignidad y justicia, Capacitación y participación, Apertura.

OBJETIVOS

- La dignificación de la imagen pública de la comunidad gitana.
- La mejora de las condiciones de vida.
- La participación e implicación de los gitanos.
- La información, formación y asesoramiento.
- La sensibilización y el fomento de la participación.
- La cooperación con otras entidades.
- El fomento de la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación.

ACTUACIONES

- *Servicios directos a la comunidad gitana*: a través de programas de Educación, Formación profesional y Empleo, Juventud, Mujer, Salud, Vivienda, Cultura e Igualdad de Trato.
- *Fomento de políticas activas con la población gitana*: mediante Asesoramiento y sensibilización institucional, Acciones formativas y espacios de información, Cooperación Internacional y Seguimiento de agendas de inclusión, Difusión y mejora de la imagen de los gitanos, Fomento de una gestión de calidad en ONG's, Apoyo e impulso al Asociacionismo Gitano, Investigaciones, Documentación y Publicaciones.

Actuaciones en el ámbito de la mediación intercultural

- Servicios de mediación intercultural en distintos programas: educación, empleo, vivienda, salud...
- Formación en mediación intercultural: Cursos introductorios sobre Mediación Intercultural. Formación de Mediadores en Contextos Interculturales (Emforma).



¿QUÉ ES EL PROGRAMA MIGRACIÓN Y MULTICULTURALIDAD

El Programa Migración y Multiculturalidad se constituyó en 1989 en la Universidad Autónoma de Madrid como un **espacio universitario interdisciplinar dedicado a la investigación, formación e intervención en el ámbito de las migraciones, las relaciones interétnicas y el desarrollo social**. Desde el Programa vienen abordándose temáticas en relación con inmigración y refugio, racismo y xenofobia, ciudadanía, derechos humanos e interculturalidad. Apostamos por una sociedad plural que incorpore la diversidad cultural como uno de los componentes básicos de la cohesión social, en un marco de igualdad y respeto entre individuos y colectivos de distintas procedencias.

Como académicos y profesionales partimos del convencimiento de que el aporte universitario a nivel teórico y aplicado debe ir más allá de las aulas, trabajando en estrecha colaboración con la sociedad civil y las administraciones públicas. De allí los programas de intervención desde la metodología de la mediación social intercultural:

LÍNEA DE MEDIACIÓN

Tras la experiencia de la EMSI, en 1997 se creó el **Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)** del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por la Fundación General de la UAM y el equipo del Programa. El Servicio se compone de un Equipo Técnico de 4 profesionales coordinados y de 33 mediadores interculturales, de ellos 27 de origen extranjero y 17 nacionalidades. Posteriormente, se ha ido asumiendo la gestión de otros servicios municipales de mediación intercultural: **Collado Villalba, Colmenar Viejo y la zona de sierra norte** en la Comunidad de Madrid y 18 municipios de la comarca de la **Sagra Alta** en Toledo (éste último coordinado por Nuria Lores).