

4.2. APORTACIONES, DESDE LA TEORÍA Y DESDE LA PRÁCTICA, PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

De cuanto hemos dicho hasta ahora se desprende no sólo la conveniencia, sino también la necesidad de la Mediación Intercultural (MI) como un procedimiento que facilite el conocimiento de la diversidad de mundos que hoy habitan en cualquier parte de la tierra.

Como se ha subrayado, no estamos ante un simple instrumento que promueva el ejercicio de la curiosidad para personas esotéricas que pretenden conocer las originalidades o extrañezas de los otros, sino que se quiere incidir sobre los conflictos y sufrimientos que genera el desconocimiento de los valores y hábitos culturales de los otros y, con frecuencia, de los propios, precisamente porque se nos ocultan bajo la peligrosa forma de evidencias.

La Mediación Intercultural aspira a ser no sólo, aunque también, un modelo de comportamiento virtuoso por el que las partes ignoradas o en conflicto asumen mecanismos pacíficos para caminar del desencuentro, por la vía de la negociación, al compromiso y el acuerdo. Se plantea así la MI como un recurso alternativo a la división de los espacios por grupos o etnias, al sometimiento o la aniquilación de las culturas minoritarias por las que ostentan el poder o la mayoría; como una vía con la que crear una sociedad compartida, donde sea compatible la igualdad de derechos con la diversidad de concepciones y formas culturales de habitar el mundo.

En las múltiples experiencias ya realizadas en el campo de la Mediación Intercultural, aunque modestas, contrariamente a lo que pudiera pensarse, los beneficiarios de la misma no son sólo las minorías culturales inmigradas sino la totalidad de las personas, también las instituciones, implicadas en la relación multicultural.

Estudios como el de Hans Verrpt y F. Louckx (1991) consiguen demostrar como *la introducción de la figura de las mediadoras condujo a una importante mejora en la calidad de la atención sanitaria, en varios aspectos:*

- *Facilitando el intercambio de información correcta y detallada, los pacientes se sienten menos inhibidos a la hora de relatar sus problemas y la comunicación es más eficiente y adaptada.*
- *Aumenta la capacidad y eficiencia de los profesionales para identificar y distinguir entre distintos diagnósticos posibles.*
- *Los profesionales hacen uso tanto de la traducción lingüística como de los aspectos culturales que inciden sobre la salud.*
- *La provisión y la atención sanitaria es más fluida.*
- *Pueden abordarse determinados asuntos que antes resultaba complicado.*
- *Se tiene acceso a las percepciones, hábitos, e itinerarios de sanación empleados por los pacientes.*
- *Mejora la capacidad para lograr la adhesión al tratamiento y el seguimiento de las prescripciones facultativas.*
- *La mayoría de los pacientes manifiestan satisfacción por la atención que reciben.*

En el mismo sentido podríamos hablar de otras experiencias de mediación en los ámbitos educativo, laboral, social, etc. **En términos generales la MI supone:**

- Mayor fluidez de la comunicación logrando que los mensajes lleguen de los interlocutores miembros de una cultura a los de otra.
- Facilitar por tanto el poder darse a conocer a los otros y conocer los valores y comportamientos de éstos.
- Permitir la previsión de incidentes culturales ayudando a situar los pensamientos y actuaciones de los otros dentro de la lógica del sistema cultural al que pertenecen y no como meros hechos aberrantes aislados.
- Favorecer la resolución de los conflictos de origen cultural y propiciar el paso de la culpabilización y de la percepción estereotipada, a la comprensión de los otros, situándolos en el marco de los malentendidos culturales.

Por otro lado, **existen diferentes líneas teóricas para definir de una manera más acertada lo que es, o podría ser, la mediación intercultural.** A continuación, presentamos una síntesis de diversas fuentes consultadas, ya sean bibliográficas o recogidas a partir de consultas a responsables de cursos de formación, directa o indirectamente relacionados con la mediación intercultural.

Al parecer, existe **consenso** en que la mediación, en términos generales, es la acción que hace un tercero, entre dos partes –personas, grupos o instituciones– que consienten libremente participar en ella y que son responsables de los acuerdos a los que se llegue. Las condiciones para la mediación son, por tanto:

- La voluntariedad por ambas partes.
- El protagonismo de las mismas.
- La existencia de condiciones de igualdad de trato entre las partes, entendida ésta como igualdad de oportunidades para explicarse.

Para Roux¹, la mediación intercultural es aquella que se da en contextos culturales complejos, en los que las rupturas del diálogo crispan las relaciones entre poblaciones extranjeras y las instituciones del país receptor. La autora sitúa esta mediación en el ámbito del trabajo social y son las trabajadoras sociales quienes recurren a ella. Aquí se define a estas personas mediadoras como actoras externas, o terceras personas. Las palabras clave de esta definición parecen ser la existencia de un contexto multicultural, la existencia de conflicto entre dos partes –inmigrantes e instituciones del país receptor–, y la irrupción, en este escenario, de una figura que interviene para colaborar en la búsqueda de soluciones al conflicto.

Para algunos teóricos de cursos de mediación intercultural efectuados en Italia, la mediación intercultural se da en el espacio existente entre los servicios de la sociedad receptora y la ciudadanía extranjera, ya sea en el encuentro o en la confrontación de estas dos realidades. Se trata de promover la igualdad de oportunidades de acceso y de promover la interculturalidad –la interacción entre las dos culturas, sus valores, etc.– en la satisfacción de necesidades, para lo que necesita tener un ámbito y un espacio de reconocimiento por ambas partes: ciudadanía y servicios.

¹ Roux, Suzanne. “La médiation interculturelle”. Revista Accueillir núm. 193, pag. 11.

Para Anciaux², la mediación intercultural se da entre personas y organizaciones. Las funciones de esta mediación serían:

- Favorecer la circulación de información.
- Favorecer la negociación de acuerdos contractuales.
- Propiciar la resolución de conflictos.
- Defender los derechos y los intereses de un público específico, en este caso, las personas inmigradas.

Para la Escuela de Mediadores Sociales de Madrid, la figura mediadora –que ellos denominan *social*– supone un enriquecimiento para iniciativas y experiencias existentes, dotándolas de un matiz de interculturalidad e interviniendo precisamente en el conflicto. Las funciones son, entre otras, la vinculación de estos actores en conflicto y favorecer la comprensión de las lógicas totales del mismo.

Estas definiciones, que no agotan las opciones teóricas que se debaten actualmente, tienen una mayoría de aspectos en común y divergen, principalmente, en la adscripción de la figura mediadora intercultural. La diferencia estriba, básicamente, en considerar o no en igualdad de condiciones a usuarios e instituciones o servicios de la sociedad receptora. Desde la óptica apuntada en apartados anteriores y en las consultas realizadas, la opción más frecuente es considerar las siguientes premisas como ciertas:

- Los colectivos de personas inmigradas padecen desigualdad objetiva de condiciones de vida y de marginalidad respecto a los autóctonos;
- Existen barreras lingüísticas y/o culturales entre las personas de estos colectivos y la sociedad de acogida y sus instituciones o servicios;
- Debe asegurarse el derecho de las personas inmigradas a acceder a los servicios públicos y utilizarlos en igualdad de condiciones.

Hablaríamos, por tanto, de un tipo de mediación “no neutral”, orientada a facilitar la igualdad de acceso y de trato en los servicios a todos los colectivos que componen la sociedad multicultural. Desde esta óptica, la interpretación lingüística y cultural sería sólo una parte, aunque importante, en la mediación intercultural.

Otra afirmación que se hace es que, en esta realidad multicultural, la mediación debe ser puente entre culturas, es decir, debería realizarse mediante la intervención de una tercera persona con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de ambas “orillas”: comunidad de personas inmigradas y sociedad de acogida. La mediación intercultural, por tanto, debe explicar la racionalidad de las culturas en contacto, de manera mutua, en un ambiente apropiado de comunicación y predisposición de ambas partes a la colaboración de una tercera persona, con el objetivo de garantizar la igualdad de disfrute y de acceso a servicios a los que tienen derecho todas las personas.

La figura mediadora intercultural, inserta entre personas y servicios comunitarios busca la igualdad de trato hacia estos usuarios en los servicios. Hay que distinguir esta función mediadora de la reivindicativa a nivel político. Dicha función reivindicativa, a nivel político, es natural y consustancial a las organizaciones de inmigrantes o de apoyo

² Anciaux, A. “La mediación a nivel local”. Policopiado, sin fecha.

a éstos. Aunque pueda parecer obvio, la persona mediadora intercultural no debería ocuparse de las reivindicaciones políticas, sino de facilitar y lograr el acceso de estos usuarios en condiciones de igualdad. Ello refuerza la figura mediadora a partir de un perfil profesional innovador, pues al actuar en contextos de desigualdad, constituye un motor de transformación de la sociedad multicultural aunque sin actuar como portavoz político de la inmigración o de alguno de sus grupos específicos.

Los mediadores y las mediadoras interculturales deben ser, si aceptamos la desigualdad existente de acceso y disfrute de los servicios, facilitadores de la palabra de las personas usuarias extranjeras en ámbitos multidisciplinares, instauradores de una comunicación que resulte comprensible a las dos partes. Así, las tareas de la mediación intercultural, sean o no espontáneas, buscarían siempre caracterizarse por su labor de descodificación y comprensión de los contextos culturales que se interrelacionan. Sin embargo, no podemos ignorar que, en las actuales condiciones de desigualdad objetiva (tanto de acceso a los servicios como a los derechos de ciudadanía), se suele utilizar la reivindicación con el objetivo del reconocimiento y aceptación de las diferentes culturas en contacto y como proyecto de convivencia.

Las consultas y fuentes estudiadas apuntan hacia la concreción de la mediación intercultural en **una figura profesional que ejerza, como mínimo, las siguientes funciones:**

- La intermediación lingüística.
- La intermediación cultural.
- La promoción y formación de las personas usuarias de un servicio concreto.
- La orientación de los usuarios y profesionales de los servicios hacia una efectiva igualdad de acceso a las prestaciones de dichos servicios.

Requisitos básicos de la labor de mediación serían, por otra parte:

- La imparcialidad.
- La reserva o confidencialidad.
- Y la posesión de un estatus propio, con derechos y deberes (reconocimiento).

Finalmente, las **características personales** de quien ejerza las funciones arriba mencionadas serían:

- La experiencia en contextos multiculturales.
- Dotes personales para la mediación. Respeto por el otro, trato adecuado, saber escuchar, etc.
- Conocimiento de la lengua o lenguas de las culturas de origen y de la sociedad receptora.
- Conocimiento de las redes sociales y del funcionamiento de las instituciones y servicios, en los países de origen y en el país receptor.

Las características citadas explican que los mediadores interculturales deban ser, preferiblemente, **personas inmigradas**, pues su perfil se adaptará con mayor facilidad a las habilidades requeridas. Por la misma razón, estas características corresponden más fácilmente a personas inmigradas de segunda generación y/o de larga residencia en el país receptor, y a personas que ya hayan efectuado, con anterioridad, labores de mediación del tipo que sea con su comunidad.

La elección preferente de personas inmigradas para la profesionalización de la mediación obedece también, en algunos casos estudiados, a una opción de “discriminación positiva” de los colectivos más desfavorecidos, con la doble función de sensibilizar a los servicios –abrir la sociedad a la realidad multicultural– y garantizar la igualdad de acceso, trato y disfrute de los mismos. La profesionalización garantiza de este modo, más allá de la solución de conflictos ya desatados, una prevención y una educación social.

En cualquier caso, conviene no mezclar los dos argumentos expuestos en los párrafos anteriores, ni utilizarlos de forma demagógica. Así, podemos afirmar que la preferencia por las personas inmigradas se basa sustancialmente en el último argumento citado, de discriminación positiva. Ya que una mayor facilidad de adaptación de los inmigrantes a las habilidades requeridas no parece ser una razón de peso frente a, pongamos por caso, personas de la sociedad receptora que hayan tenido previamente experiencias migratorias (internas o externas al país receptor) de una cierta envergadura que les hayan situado como “minoría”; que manejen idiomas (vehiculares o de origen) de los colectivos de inmigrantes con los que van a mediar; y que conozcan de cerca la cultura de éstos.

Desde el **punto de vista del género** de los mediadores, se ha puesto de manifiesto una cierta predisposición positiva de las mujeres respecto a los varones en las tareas de mediación, habiéndose observado en los cursos realizados hasta el momento, una mayor constancia de éstas como alumnas. Ello puede obedecer, como aseguran las personas informantes, a ciertas características ventajosas de las mujeres respecto a los varones:

- Mayor motivación para la formación.
- Mayor experiencia en el tema familiar.
- Su deseo de integración en la sociedad de acogida, generalmente superior al de los varones.
- Su conciencia de las repercusiones positivas que la formación puede tener para sus hijos e hijas.

No se ofrecen razones claras para que una persona de uno u otro sexo pueda desempeñar el oficio de mediador/a en cualquier ámbito, pero se apunta la superior idoneidad de unos u otras en función de los ámbitos donde se desarrolle la mediación. Se ha de tener en cuenta, para ello, la creciente diversificación cultural de los movimientos migratorios, y los roles que les son asignados a las personas en sus culturas de origen. Por ejemplo, parece haber acuerdo y experiencia respecto a que las mujeres son eficaces en el ámbito sanitario, y quizá que los varones lo son en el ámbito laboral, pero en todo caso habrá que tener en cuenta multitud de variables como la especificidad del servicio, características personales de las personas usuarias, problemáticas más frecuentes, etc.

Tampoco existe unanimidad, en las consultas efectuadas, en cuanto a la **especialización** o generalización de la figura mediadora profesional. Sin embargo, con el perfil señalado, y teniendo en cuenta las experiencias de otros países como Bélgica, Francia o Gran Bretaña, se ve como necesaria una formación general en temas asociados a los usuarios, los servicios y las distintas realidades socioculturales, pero

ésta parece más efectiva cuando va acompañada de una especialización posterior en un área o áreas determinadas. Una formación general dotará a cualquier profesional de unas capacidades o habilidades generales, pero su especialización garantizará, sin duda alguna, un mejor servicio. Esta especialización puede obedecer a distintos factores, como la formación o experiencia previa que tenga el alumno, sus habilidades personales, su motivación, o la misma dinámica de necesidades y demandas de los colectivos en contacto.

Vista la baja inserción laboral de mediadores y mediadoras interculturales que ha venido habiendo hasta ahora, a pesar de que ésta ha sido contemplada como un objetivo prioritario de los cursos, se pone de manifiesto la necesidad de **condiciones previas como requisitos para llevar a cabo la formación con éxito**, como pueden ser:

- La validación/homologación de la titulación obtenida (algo a lo que pretende contribuir esta obra).
- La adecuación del contenido curricular.
- Un nivel de capacidades básicas lo más homogéneo posible en el alumnado.
- La existencia de contraprestaciones, como por ejemplo, guardería o apoyo económico para desplazamientos u otros gastos derivados de la formación.
- La posibilidad de prácticas durante la formación, con un doble objetivo: preparar adecuadamente al alumnado, y hacer patente la necesidad de mediación intercultural, es decir, sensibilizar a la sociedad.

La utilidad de la mediación, como facilitadora de la comunicación, la prevención y la solución de conflictos (de acuerdo con las partes), se extiende a todas las **áreas** pero preferentemente a la zona donde se relacionan los siguientes actores:

- Los servicios sociales públicos, en principio accesibles a toda la ciudadanía.
- Los colectivos/personas inmigradas que quieren tener un acceso democrático y en igualdad de condiciones a estos servicios como ciudadanos.
- Los colectivos/personas autóctonas entre los que viven a diario los inmigrantes.

Parece obvio que las funciones de la mediación intercultural van más allá de un determinado perfil sociodemográfico de los usuarios, o de demandas concretas de los servicios del país de acogida, pero podemos significar lo apuntado por una mayoría de informantes.

Así, los principales usuarios de los servicios de mediación intercultural serán personas de primera generación, o en procesos de reagrupación familiar. También los hijos de las personas inmigradas –la llamada segunda generación–, podrían requerir estos servicios cada vez más, dado el aumento de familias de orígenes diversos. Ello debe contemplarse con cautela, teniendo en cuenta las particularidades de cada región, las características específicas de su inmigración, a nivel general, y de los diferentes grupos, en particular, y los cambios que vayan produciéndose en ella.

Por otra parte, serán también usuarios de estos servicios los profesionales de dispositivos y servicios (públicos y privados) tanto de carácter general como específico que, bien sea por su ubicación o su finalidad, tengan contacto con la población inmigrante. Así como las personas o grupos autóctonos que, día a día tienen contacto y relación con las personas inmigradas, ya que es de ellos de quienes depende en no poca medida la adopción de talentos y conductas que hagan realmente efectiva la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuos.

4.3. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL?

En toda Europa, donde ya hace tiempo que existen comunidades de personas inmigradas, se hace mediación espontánea y natural. Como hemos tenido ocasión de abordar en apartados anteriores, quienes la hacen son personas que, por su mejor conocimiento de la lengua y del país, ayudan a sus compatriotas recién llegados en su proceso de adaptación. Sirven como traductores en la tramitación de papeles y solicitudes de ayudas, dan apoyo y aconsejan frente a problemas y dificultades. Mayoritariamente son mujeres que se encargan de realizar esta tarea de forma voluntaria y, a menudo, se trata de niños y niñas. La mediación infantil carga en los pequeños una responsabilidad que sobrepasa su capacidad y que, a la larga, representa una amenaza en los roles de autoridad de la familia, añadiendo una nueva fuente de conflicto en unas relaciones ya desestabilizadas por la experiencia migratoria. No obstante, como ya hemos visto, la práctica de la mediación natural nos demuestra que su capacidad para cumplir con la función social que precisan de ella profesionales de servicios y población inmigrada por igual, se ve truncada por las condiciones en que se realiza y por su complejidad inherente.³ Una formación adecuada de los mediadores y mediadoras interculturales, que defina claramente su rol, sus funciones y límites y que les proporcione una competencia técnica, es condición fundamental para construir una colaboración profesional fructífera con los agentes sociales y las personas inmigradas usuarias.

Cuando se analiza la viabilidad de la mediación intercultural como profesión, es importante mantener una visión de futuro. Si bien es cierto que reconocemos y reivindicamos la figura del mediador y mediadora intercultural para dar respuesta a unas necesidades que no son atendidas en la actualidad, a largo plazo sería interesante prever la incorporación de determinados elementos de la acción mediadora intercultural a las competencias de todos los profesionales, progresivamente sensibilizados y formados en temas de inmigración e interculturalidad. Mientras se consigue esto, una estrecha relación profesional con mediadores y mediadoras interculturales debidamente preparados es, para los agentes sociales, un recurso formativo práctico que contribuirá a la optimización de su práctica.

4.3.1. SIGNIFICADOS DEL TÉRMINO «MEDIACIÓN»

Margalit Cohen-Emérique⁴ apunta a tres significados lingüísticos del término «mediación» a los que asocia, como veremos, un tipo de mediación localizado sobre el terreno.

- El primer significado de «mediación» asimila ésta al hecho de *servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación*. Una tercera persona es la que restablece la relación.

³ “Naturaleza, perfil y ámbitos de la mediación intercultural”, Proyecto ALCÁNTARA, Programa Europeo Leonardo da Vinci, noviembre 1996.

⁴ Cohen-Emerique, Margalit. “La negociation interculturelle, phase essentielle de l’integration des migrants”. En *Hommes & Migrations*, nº 1208. Julio-agosto 1997. pp.9-23.

- Una segunda definición la considera como una *«intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes»*. Este significado nos lleva a una situación en la que un conflicto, una oposición o un antagonismo hacen que la intervención de un tercero sea necesaria.
- Finalmente, una tercera definición considera a la mediación como el *«proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final»*. Esta definición implica la idea de una transformación, es decir de un proceso dinámico activo, comparable con el significado de «mediador químico» (sustancia liberada por fibras nerviosas que produce un efecto sobre las células vecinas). La persona mediadora actúa en este caso como «catalizador» del proceso.

4.3.2. TIPOS DE MEDIACIÓN

A partir de los tres significados expuestos, dicha autora distingue tres tipos de mediación: la mediación para la prevención de conflictos culturales, que podemos denominar **mediación preventiva**, la mediación para la resolución de conflictos culturales, que podríamos llamar **mediación rehabilitadora**, y la mediación para la creación de nuevas estrategias de relación e intervención, a la que proponemos llamar **mediación creativa**.

Como puede deducirse, desde esta tipología, entendemos la mediación como un recurso no sólo válido para la resolución de problemas y conflictos sino, y en primer lugar, como **elemento facilitador de la relación** en situaciones donde, como ya hemos apuntado, no existe conflicto, sino más bien dificultad de comunicación. Actúa para preparar el terreno a una mejor comunicación y mejor relación entre minorías y mayorías, evitando de ese modo que afloren los conflictos.

En segundo lugar, ahora sí, como **intervención destinada a buscar el acuerdo, la conciliación de personas o partes** entre las que existe un conflicto.

Y por último, como **proceso de transformación de las normas existentes, o más bien de creación de nuevas normas, de nuevas acciones y situaciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes**.

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

TRES SIGNIFICADOS de Mediación:

- La Mediación como...
...un servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto, sino más bien dificultad de comunicación.
- La Mediación como...
...intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar a personas, o partes.
- La Mediación como...
...proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final.

TRES TIPOS de Mediación:

- La Mediación «**PREVENTIVA**»:
Consiste en *facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.*
- La Mediación «**REHABILITADORA**»:
La que *interviene en la resolución de conflictos de valores, entre los inmigrantes y la sociedad de acogida, o en el seno de las propias familias inmigrantes.*
- La Mediación «**CREATIVA**»:
Consiste en *un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, nuevas acciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.*

4.3.3. CONCEPTO DE «MEDIACIÓN INTERCULTURAL»

Concebimos, 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, que veremos más adelante.

En coherencia con lo expuesto anteriormente, la mediación entre personas o grupos culturalmente diversos actuaría preferentemente en 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.

Por tanto, entendemos la **Mediación Intercultural** como 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 e 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.

En consecuencia, **la labor del mediador/a** intercultural abarca **tres aspectos** fundamentales:

- **Facilitar** la comunicación.
- **Fomentar** la cohesión social.
- **Promover** la autonomía e inserción social de las minorías.

Y que tiene una **dimensión** y un **lugar** propio desde el que realizarla:

- Una dimensión **colectiva**. Se hace difícil pensar en una labor de mediación intercultural desde una posición aislada de «francotirador». Lo intercultural remite, en su esencia, a la diversidad, al contacto entre diferentes culturas. Por tanto, aún cuando la MI se practique a nivel individual, precisa de un referente colectivo donde poder tomar distancia del propio marco cultural de referencia, ayudarse de la visión que otros pueden darnos desde otros marcos distintos al nuestro, sentirse parte integrante de un grupo que, a modo de “pequeño laboratorio” de experiencias, pueda ser un referente concreto de lo que significa la construcción de esas nuevas relaciones entre las partes.
- Un lugar, el de tercero entre dos, o lo que nosotros denominamos como **la posición «3»**, y que desarrollaremos al hablar de la práctica de la MI.

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Un RECURSO ORGANIZADO:

Ante los límites de la mediación natural, surge la iniciativa de sistematizar, organizar y ofrecer instrumentos para poder ejercer la mediación como un **RECURSO** profesionalizado. Es lo que denominamos como

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL
propiamente dicha.

Que PRETENDE:

Contribuir a:

- Una mejor **COMUNICACIÓN**
- Una mejor **RELACIÓN**
- Una **INTEGRACIÓN INTERCULTURAL**

entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.

Mediante una LABOR, desde un LUGAR:

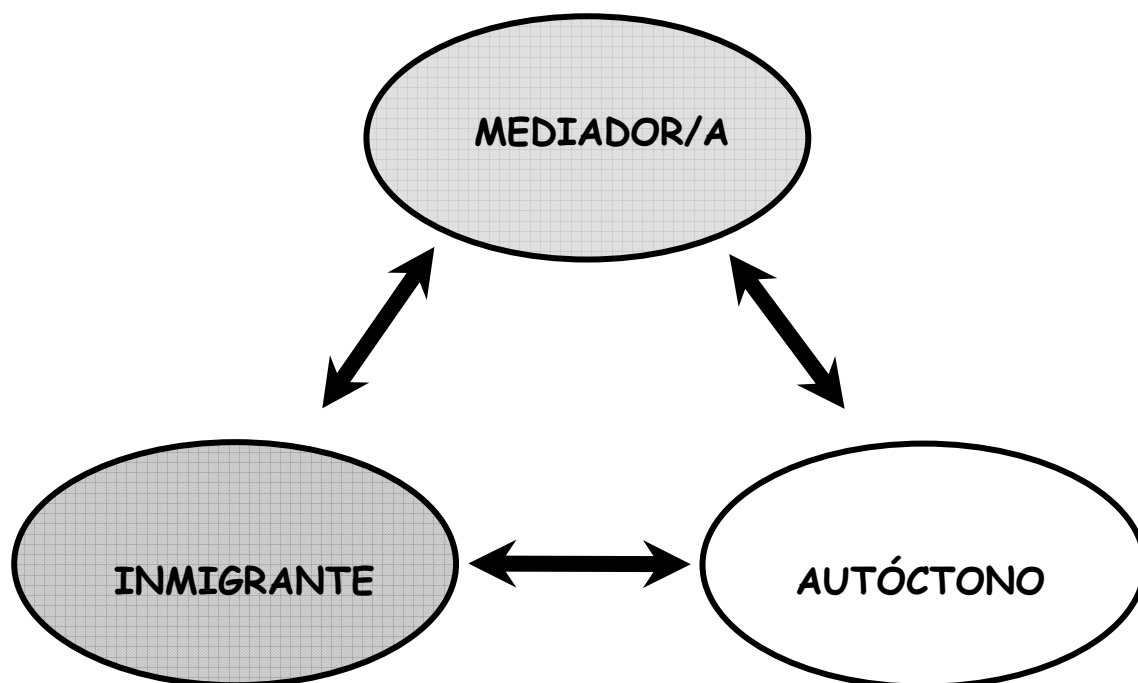
Que abarca tres aspectos fundamentales:

- **FACILITAR** la comunicación.
- **FOMENTAR** la cohesión social.
- **PROMOVER** la autonomía e inserción social de las minorías.

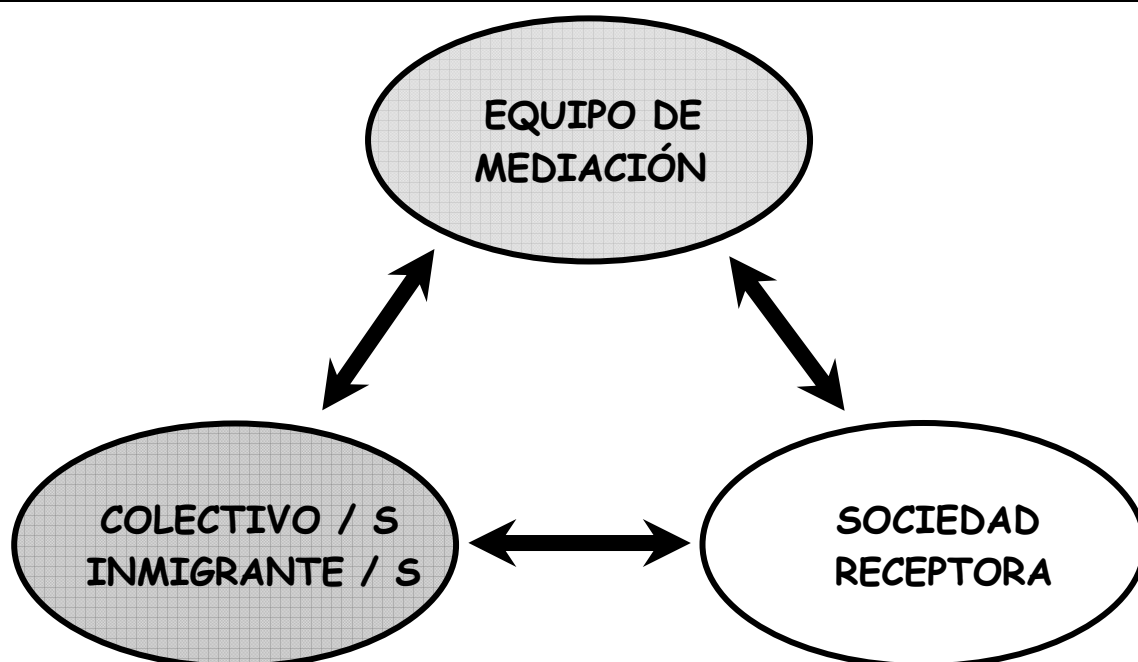
A realizar desde una dimensión **COLECTIVA**, o de equipo, y como **TERCERO** entre dos.

EL LUGAR DE LA MEDIACIÓN

Desde una óptica interpersonal:



Desde una óptica colectiva:



En otro orden de cosas, el término «mediación» está muy ligado, sobre todo en el ámbito de la resolución de conflictos, a otros términos, con los que a veces puede llegar a confundirse, por lo que nos parece importante presentar las siguientes matizaciones.⁵ Mientras que la mediación supone la presencia de una tercera parte para acercar a las partes en conflicto y conducir las a una negociación:

- **La Negociación:** es un encuentro entre partes en conflicto que presupone la voluntad de encontrar un acuerdo positivo por las mismas.
- **El Arbitraje:** Las partes en conflicto aceptan delegar su poder de decisión en una tercera, generalmente con una autoridad moral o prestigio reconocido, para llegar a una solución. La decisión del árbitro, por tanto, es vinculante para las partes.
- **El recurso a la Ley:** es la decisión de una parte, de ambas o de una autoridad competente a recurrir a la aplicación de la Ley, ante la ausencia de una solución al conflicto.

4.3.4. LOS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

En anteriores apartados hemos señalado los diversos ámbitos de actuación donde se han detectado necesidades y demandas de mediación intercultural. Ya sea en contextos individuales, interpersonales o grupales, el mediador y la mediadora intercultural deben estar preparados para intervenir por igual en situaciones propias de los ámbitos de **la salud; la educación; la vivienda; el trabajo; la familia, el barrio o la sociedad; la justicia; y la dinamización comunitaria**, como un ámbito transversal a todos los anteriores. Es decir, debe ser un profesional polivalente en cuanto a sus ámbitos de actuación y esto fundamentalmente por dos razones. En primer lugar, la persona mediadora tiene como objetivo prioritario de su trabajo la mejora de la comunicación y las relaciones entre personas culturalmente diversas, sean cuales fueren los ámbitos en que éstas se encuentran. Por otro lado, la metodología de trabajo integral que debe practicar el mediador/a intercultural requiere tener un conocimiento de todo el abanico de necesidades sociales que suelen confluir en las personas de su comunidad susceptibles de requerir sus servicios, y requiere al mismo tiempo tener un conocimiento de la existencia y funcionamiento de los servicios, recursos y profesionales que dan respuesta a esta diversidad de necesidades. Una competencia específica en uno o varios ámbitos de actuación contribuirá sin duda a una práctica más adecuada y profesional, pero es fundamental que todo mediador y mediadora tenga una competencia básica polivalente.

Más allá de estas observaciones, y teniendo en cuenta intereses y competencias de base, particulares de cada persona, conviene recordar que, en la especialización por ámbitos de estos mediadores polivalentes, jugarán un papel importante las posibilidades de formación continua y de inserción laboral que se abran desde los diferentes niveles de intervención pública y privada.

⁵ Recurrimos aquí a conceptos que nos han llegado a través de Michel Louwette.

ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Los principales ámbitos de la Mediación Intercultural son:

- EDUCATIVO.
- LABORAL
- SOCIOFAMILIAR.
- SANITARIO.
- JURÍDICO.
- DE LA VIVIENDA.

•
D
I
N
A
M
I
Z
A
C
I
O
N

C
O
M
U
N
I
T
A
R
I
A

4.4. ¿QUIÉN ES EL/LA MEDIADOR/A INTERCULTURAL?

La experiencia práctica de nuestros compañeros y compañeras mediadores, así como la experiencia formativa que hemos ido desarrollando en los últimos años nos lleva a afirmar que el perfil del/la mediador/a que más se ajusta a las necesidades actuales en los países europeos en este ámbito, es el de una persona –hombre o mujer–, mayor de 25 años (ya que a edades más tempranas es difícil haber logrado un estatus de reconocimiento y respeto dentro de la propia comunidad), con un origen cultural común al del colectivo de personas inmigradas con el que interactúa (o al menos con una vinculación a dicho colectivo), con experiencia migratoria, y con un largo tiempo de residencia en la sociedad receptora. Se trata de personas con una competencia en las lenguas de mediación (originarias, vehiculares y del país receptor), vinculadas a las estructuras organizativas y redes de su comunidad y que, preferiblemente, tienen experiencia en mediación natural. Suelen tener una formación académica media-alta en su país de origen, habiendo participado en cursos de formación de diversa índole en la sociedad receptora.

Asimismo, consideramos que el/la mediador/a intercultural con una competencia profesional para ejercer su tarea, habrá realizado, una formación en mediación intercultural que le haya facilitado el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes en temas de inmigración e interculturalidad, comunicación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención y resolución de conflictos culturales, ámbitos de intervención (justicia, servicios sociales, salud, educación, vivienda/alojamiento, inserción laboral, dinamización comunitaria). Finalmente, son personas que deben contar con una supervisión y seguimiento en equipo durante su práctica profesional.

En un intento de sistematizar todo lo que hemos ido descubriendo-aprendiendo a lo largo de los años, hemos plasmado los conocimientos (*saber*), competencias o habilidades (*saber hacer*), y actitudes (*saber ser y estar*) de la persona mediadora intercultural, en el siguiente perfil:

Se trata de personas con suficientes **conocimientos** sobre:

- La/s lengua/s de origen del/de los colectivo/s inmigrante/s, o de alguna/s lengua/s vehicular/es en su defecto, y la/s lengua/s de la sociedad receptora.
- Distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.
- La migración y los movimientos humanos.
- Las culturas y su interrelación.
- Participación, organización y dinamización de grupos.
- El funcionamiento y los recursos de la sociedad mayoritaria y de los colectivos de inmigrantes.
- La legislación vigente de las sociedades de origen y receptora.
- Los grupos sociales y su organización –tanto en origen como en el país receptor–, así como sobre la relación entre mayoría y minorías.

PERFIL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

RASGOS de carácter general:

- Mayor de 25 años.
- Hombre o mujer según el colectivo con el que interactúa.
- Que tenga vinculación al origen cultural del colectivo.
- Con experiencia migratoria.
- Largo tiempo de residencia en la sociedad de acogida.

En cuanto a sus **HABILIDADES** (saber hacer):

Debe dominar instrumentos y/o procedimientos de:

- Apoyo personal (empatía, relación de ayuda, escucha activa, comunicación...).
- Animación de grupos y moderación de reuniones.
- Análisis de sistemas socioculturales.
- Negociación y resolución de conflictos interculturales.
- Información, sensibilización y difusión.
- Trabajo en equipo.
- Defensa de derechos e intereses (procedimientos de reclamación, interposición de denuncias...).
- Acción social.
- Inmersión y toma de distancia con respecto a las distintas situaciones en las que interviene.

PERFIL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

*En cuanto a sus **CONOCIMIENTOS** (saber):*

- Dominar la lengua de su cultura de origen, o de alguna lengua vehicular en su defecto, y la lengua de la sociedad receptora.
- Tener conocimientos básicos sobre distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.
- Conocer la migración y los movimientos humanos.
- Tener conocimientos básicos sobre las culturas y su interrelación.
- Dominar conceptos sobre participación, organización y dinamización de grupos.
- Conocer básicamente el funcionamiento y los recursos de la sociedad mayoritaria y de los colectivos de inmigrantes.
- Conocer básicamente la legislación vigente de las sociedades de origen y receptora.
- Tener conocimientos básicos sobre grupos sociales y su organización –tanto en origen como en el país receptor-, así como la relación entre mayorías y minorías.

Con **habilidades** en:

- Apoyo personal (empatía, relación de ayuda, escucha activa, comunicación...)
- Animación de grupos y moderación de reuniones.
- Análisis de sistemas socioculturales.
- Negociación y resolución de conflictos interculturales.
- El manejo de instrumentos de información, sensibilización y difusión.
- El trabajo en equipo.
- La defensa de derechos e intereses (procedimientos de reclamación, interposición denuncias...) dentro del marco normativo de la sociedad receptora.
- Acción social.
- Inmersión y toma de distancia respecto a las situaciones en que interviene.

Y, por último, que han de aspirar a desarrollar las siguientes **actitudes**:

- En cuanto al ***modo de situarse frente al mundo***: las de conocer y conocerse, apertura, creatividad e imaginación.
- En cuanto al ***modo de situarse ante sí mismo***: cultivar la honestidad, la sinceridad, la valentía y la modestia.
- En cuanto al ***modo de situarse ante el otro***: su actitud ha de ser cercana, de escucha activa, comprometida y solidaria.
- En cuanto al ***modo de situarse en la relación***: debe manifestar interés por el otro, fe en los recursos y posibilidades de éste y aceptación del mismo tal cual es.
- En cuanto al ***modo de situarse en el trabajo***: debe tener una actitud cooperativa, de participar y dejar participar, desarrollando un talante negociador y conciliador.
- En cuanto al ***modo en que valora las ideas, opiniones y/o conductas***: ha de ser flexible, tolerante y respetuoso/a.
- Finalmente, en cuanto al ***modo de percibirse*** a sí mismo **y de ser percibido** por los demás: debe mostrar actitudes de coherencia, serenidad y equilibrio.

A fin de paliar la dificultad que, sabemos, entraña el entender todas las actitudes descritas en un mismo sentido, ofrecemos al menos una breve descripción de en qué sentido las utilizamos aquí (ver cuadro adjunto en la página 95).

PERFIL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

En cuanto a sus **ACTITUDES (saber ser y estar):**

En cuanto al ***modo de situarse frente al mundo***:

- De conocer y conocerse.
- Abierta.
- Creativa, imaginativa.

En cuanto al ***modo de situarse ante sí mismo***:

- Honesta y sincera.
- Valiente.
- Modesta.

En cuanto al ***modo de situarse ante el otro***:

- Cercana.
- De escucha activa.
- Comprometida, solidaria.

En cuanto al ***modo de situarse en la relación***:

- De interés por el otro.
- De fe en los recursos y posibilidades del otro
- De aceptación del otro tal cual es.

En cuanto al ***modo de situarse en el trabajo***:

- Cooperativa.
- De participar y dejar participar.
- Negociadora, conciliadora.

En cuanto al ***modo en que valora las ideas, opiniones y/o conductas***:

- Flexible.
- Tolerante.
- Respetuoso/a.

En cuanto al ***modo de percibirse y ser percibido***:

- Coherente.
- Serena.
- Equilibrada.

Conocer y conocerse: El mediador intercultural toma conciencia y entiende lo que ocurre alrededor de él y acerca de sí mismo; sabe situarse, descubrir su lugar y el de los demás, y es capaz de descubrir las cosas que están ocultas en las situaciones.
Apertura: El mediador intercultural no se cierra ante la realidad, siendo sincero y confiado con ella.
Creatividad, imaginación: El mediador intercultural saca posibilidades de donde parece que no las hay; piensa y propone continuamente nuevas alternativas.
Honestidad y sinceridad: El mediador intercultural no se engaña a sí mismo y hace lo que tiene que hacer, en conciencia, sin objetivos ocultos ni dobleces.
Valentía: El mediador intercultural tiene ánimo y no se inhibe ante las dificultades; asume los retos de lo intercultural como un desafío propio y un esfuerzo por crecer personalmente.
Modestia: El mediador intercultural tiene conciencia de la importancia de su rol, pero no se considera imprescindible; sabe reconocer tanto las limitaciones propias, como sus capacidades.
Cercanía: El mediador intercultural es próximo y accesible a los demás, sabe ganarse la confianza y el reconocimiento del otro.
Escucha activa: El mediador intercultural comprende al otro y presta atención a lo que dice, a la vez que lo interpela.
Compromiso, solidaridad: Para el mediador intercultural, la mediación no es sólo una cuestión laboral o profesional, sino una ocasión de trabajar por la justicia.
Interés por el otro: El mediador intercultural busca beneficio para todos en la interacción, inclinando su ánimo hacia el que tiene ante sí; se preocupa por el otro y su situación.
Fe en los recursos y posibilidades del otro: El mediador intercultural sabe que el otro es siempre sujeto de su historia y posee los recursos necesarios para su propio crecimiento; se sitúa en el papel de facilitador de las potencialidades del otro, y no en el de sustitución.
Aceptación del otro tal cual es: El mediador intercultural se descentra de su visión del mundo reconociendo que no es la única, siendo capaz de entender y dar valor a la visión del otro, respetándola aunque no la comparta.
Cooperación: El mediador intercultural actúa junto con los demás en el logro de los objetivos, no asume él solo la tarea sin contar con los compañeros.
Participar y dejar participar: El mediador intercultural se implica en el desarrollo de las tareas y abre espacios para la implicación de otros.
Negociación, conciliación: En su trabajo, el mediador intercultural busca acercar posturas y visiones del mundo distintas, intentando excluir los espacios de violencia.
Flexibilidad: El mediador intercultural no se considera en posesión de la verdad, es capaz de cambiar o cuestionar sus posiciones, aceptando las de los demás y cediendo si es preciso.
Tolerancia: El mediador intercultural reconoce y tiene en consideración las opiniones y prácticas de los demás.
Respeto: El mediador intercultural pone atención y acepta como válido o posible lo que dice y hace el otro, manifestando abiertamente su desacuerdo cuando existe; reconoce los derechos de los otros al tiempo que hace valer los suyos.
Coherencia: El mediador intercultural dice lo que hace y hace lo que dice; se puede reconocer que hay conexión entre su discurso y su práctica.
Serenidad: El mediador intercultural sabe situarse de modo apacible ante los acontecimientos; apuesta por la moderación y la negociación en los conflictos.
Equilibrio: El mediador intercultural sabe armonizar las fuerzas opuestas que hay en las situaciones, busca la igualdad en las relaciones y muestra sensatez en su forma de afrontar los hechos.

4.5. FUNCIONES DE LA FIGURA MEDIADORA INTERCULTURAL

La figura mediadora intercultural desarrolla sus tareas en contextos individuales, interpersonales y grupales, siendo actualmente uno de sus campos prioritarios de actuación las relaciones entre profesionales de servicios de atención a la población inmigrada y personas usuarias culturalmente diferentes. Esta acción se complementa con una labor de dinamización comunitaria que pretende, por un lado, dar una dimensión integral a la intervención interpersonal e individual y, por otro, contribuir a las relaciones entre personas que conviven en un mismo vecindario.

Como ya hemos definido, la mediación intercultural apunta a tres objetivos fundamentales: contribuir a una mejor comunicación, una mejor relación y una mejor integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. De ellos, se derivan **tres funciones fundamentales**: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de las minorías, sobre las que vamos a detenernos a continuación.

4.5.1. FACILITAR LA COMUNICACIÓN

Para cumplir con esa función, entre profesionales de atención a la población inmigrada y usuarios de origen cultural diverso el/la mediador/a, además de la interpretación lingüística y sociocultural, da un apoyo en múltiples facetas a ambas partes.

En cuanto al **apoyo a las personas inmigradas** usuarias, el/a mediador/a:

- Ofrece asesoramiento sobre su relación con profesionales y servicios públicos/privados de atención a la población inmigrada.
- Ayuda a tomar conciencia sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos y saberes no relativizados cuando aparecen. Y sobre el alcance y consecuencia de los actos y acuerdos que se den en la relación con profesionales de servicios (derechos y obligaciones), fomentando siempre una mayor comprensión de sus propios intereses y necesidades así como una capacidad para expresarlos por sí mismos/as.
- Aporta los elementos necesarios para tomar decisiones y actuar independientemente de la propia figura mediadora intercultural en su relación con los/las profesionales de los servicios.
- Acompaña y/o apoya en las tareas que lo requieran, transmitiendo las pautas y la confianza necesarias para que los usuarios puedan realizarlas por sí mismos.
- Amplia la información sobre el funcionamiento de los servicios y de la sociedad receptora, cuando hace falta.
- Los elementos necesarios para que la persona usuaria pueda relacionarse y negociar con los profesionales en un plano de igualdad.
- Información de los derechos sociales de la población inmigrada, cuando el usuario los desconozca.

En cuanto al **apoyo personal a los profesionales**, el/la mediador/a:

- Ofrece asesoramiento en su relación con usuarios culturalmente diferentes y en temas de interculturalidad e inmigración, relevantes para una atención adecuada a las necesidades e intereses de éstos.
- Da información pertinente sobre la cultura y la sociedad de origen de los usuarios, sobre los factores que inciden en el proceso migratorio y sobre los procesos de cambio en la inmigración.
- Ayuda a tomar conciencia sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos y saberes no relativizados cuando aparecen.
- Ofrece apoyo en la interpretación cultural de las demandas y necesidades de los usuarios, y orientación cultural en el planteamiento de objetivos de trabajo y en el diseño de estrategias de intervención.
- Identifica y contextualiza los principales focos de tensión psicológica inherentes a la atención a la población inmigrada, con el fin de que puedan relativizarlos.
- Promueve el acceso a los servicios y una atención a la población inmigrada en igualdad de condiciones que las demás personas.
- Apela a cambios actitudinales cuando no se respeten los derechos sociales de la población inmigrada.
- Detecta discriminaciones y cuando, por sus características, no se pueda responder desde la mediación intercultural, deriva la actuación a asociaciones y entidades pertinentes.

4.5.2. FOMENTAR LA COHESIÓN SOCIAL

En el desempeño de esta segunda función, el/a mediador/a desde una óptica colectiva, centra su esfuerzo en dinamizar a una comunidad determinada. Utiliza en ello sus conocimientos, actitudes y habilidades de observación, escucha activa, empatía, respeto, aceptación y coherencia para:

- Ayudar a las personas inmigradas a identificar y contextualizar los principales focos de tensión psicológica vinculados a los procesos de cambio y adaptación propios de la inmigración, con el fin de que puedan relativizarlos.
- Derivarlas a grupos de ayuda mutua u otros recursos propios del colectivo para un apoyo personal más específico.
- Derivarlas a recursos profesionales especializados en la atención a la salud mental, cuando fuera necesario.
- Promover el trabajo conjunto entre servicios y comunidad (asociaciones, grupos informales) para dar una respuesta integral a las necesidades sociales de las personas inmigradas.
- Identificar e informar de situaciones y nuevas necesidades donde las asociaciones y colectivos pertinentes puedan colaborar con los servicios / profesionales y los usuarios.
- Dinamizar las relaciones y hacer propuestas de colaboración entre personas inmigradas, asociaciones, servicios, profesionales, población autóctona...
- Canalizar recursos, iniciativas y proyectos generados por las propias asociaciones/comunidades para optimizar su participación en la atención a las necesidades sociales de la población inmigrada.
- Mediar en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas de origen extranjero y personas autóctonas) en el contexto de proyectos e iniciativas comunes.
- Ayudar a la resolución de conflictos en el seno de la comunidad inmigrada y entre ella y la población autóctona.
- Impulsar mutua difusión de valores entre comunidad inmigrada y sociedad receptora.

FUNCIONES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

DESDE UNA DIMENSIÓN DE TERCERO

**FACILITAR
LA**

COMUNICACIÓN

**FOMENTAR
LA**

COHESIÓN SOCIAL

PROMOVER

**LA AUTONOMÍA Y
LA INSERCIÓN SOCIAL**

- Traducción/Interpretación Lingüística.
- Traducción/Interpretación Sociocultural.
- Apoyo personal a usuarios.
- Apoyo personal a profesionales.

- Dinamización comunitaria.
- Ayuda a la resolución de conflictos.
- Impulsar la mutua difusión de valores.

- Fomentar la Autoestima y la Participación.
- Impulsar la creación de espacios de organización de las minorías.
- Adiestrar en el desenvolvimiento en la sociedad receptora.
- Información y defensa de derechos y deberes.
- Fomento de la ayuda mutua.

4.5.3. PROMOVER LA AUTONOMÍA Y LA INSERCIÓN SOCIAL

Con esa tercera función, el/la mediador/a pretende:

- Fomentar la autoestima y la participación tanto personal como colectiva.
- Impulsar la creación de espacios de organización de las minorías.
- Adiestrar en el desenvolvimiento en la sociedad receptora a aquellos inmigrantes que encuentran dificultades para ello.
- Dar información y asesoramiento sobre la defensa de derechos y deberes, a fin de que las personas afectadas puedan conocerlos y ejercerlos.
- Fomentar la ayuda mutua y la mediación natural.

Estas son las funciones que destacamos como fundamentales para dar respuesta a la demanda actual de mediación intercultural en nuestras sociedades cada vez más multiculturales. Frente a la frecuente observación de que para el ejercicio de estas funciones hace falta ser un “superhombre” o “supermujer”, señalamos que, como profesionales del ámbito, los/as mediadores/as tienen la responsabilidad de aspirar a este nivel de competencia, con una conciencia clara de sus necesidades de formación y de profundización para una capacitación cada vez más adecuada a la demanda que se les hace, tanto desde su comunidad de origen como desde la comunidad de acogida, entendiendo ambas no como un todo homogéneo sino como un conjunto de identidades singulares con valores y códigos culturales compartidos.