

# LA NATURALEZA DE LA MEDIACION INTERCULTURAL

---

CARLOS GIMÉNEZ \*

*Partiendo de que la proliferación en Europa de programas de mediación lingüística, trabajadores de enlace e intermediación cultural, no va en paralelo con su fundamentación teórica y conceptual, el autor trata de aportar —como primer paso dentro de una serie de ensayos— unos elementos de reflexión sobre la naturaleza y distintividad de la Mediación Intercultural. Entendiéndola como una modalidad más de mediación pero en situaciones y contextos de «multiculturalidad significativa», se pasa revista a cuatro de sus rasgos diferenciadores: la diferenciación etnocultural de las partes involucradas, la incidencia de dicha diferenciación en la relación existente, la relevancia del bagaje cultural del mediador y el objetivo de interculturalidad.*

*The development and growth in Europe of linguistic mediation, link-worker and cultural intermediation programmes have not followed the theoretical and conceptual foundations initially established. As a first step in a series of essays, the author aims to provide some food for thought on*

---

\* Doctor en Antropología. Profesor de Antropología Social. U.A.M. Coordinador de la U.A.M. en el Servicio de Mediación Social Intercultural.

*the nature and distinctiveness of Intercultural Mediation. Although it can be understood simply as another form of mediation, it involves situations and contexts of «multicultural significance». The article reviews four of its distinguishing features: the ethnic and cultural differences of the parties involved, the effect of these differences on the existing relationship, the relevance of the mediator's cultural background and the intercultural objective.*

La práctica suele ir por delante de la teoría. Actualmente están apareciendo por doquier iniciativas de mediación lingüística y de intermediación cultural sin que se esté produciendo paralelamente una reflexión y clarificación de sus fundamentos. Se están experimentando en la Europa Comunitaria programas de formación de mediadores interculturales y convenios para la contratación de «link-workers», pero por lo general estas experiencias, formativas y prácticas, no van acompañadas de un fundamento teórico y conceptual amplio.

Parece por lo tanto un momento adecuado para tratar de ordenar algunas reflexiones sobre la mediación intercultural comenzando por abordar cuál es su naturaleza y su especificidad y qué le aporta un carácter distintivo y *sui generis* respecto a otros tipos de intervención y trabajo social y con respecto a otras modalidades de mediación. En próximos artículos nos proponemos ir abordando sucesivamente: *a)* los ámbitos de la mediación intercultural; *b)* la aplicación a contextos de multiculturalidad de los principales modelos de mediación (el Lineal o de Harvard, el Transformativo de Bush y Folger y el Circular Narrativo de Coob, siguiendo la clasificación de Suárez, 1996), y *c)* las claves técnicas de su puesta en práctica o el uso en dichos contextos de las técnicas habituales de la mediación, la figura y el rol del mediador social intercultural y su diferenciación de otros agentes sociales y las bases de su formación. El objetivo de este artículo es pues solamente de-

finir la naturaleza, las características, y las ventajas y desventajas de la mediación intercultural. Ello permitirá abordar o fundamentar posteriormente las otras cuestiones mencionadas.

## **I. VINO NUEVO EN ODRE VIEJO**

### **1. Antigüedad y novedad de la intermediación cultural**

La intervención de terceros entre partes etnoculturalmente diferenciadas es algo muy viejo, quizás tan antiguo como los propios contactos culturales y las relaciones interétnicas. Allí donde se han relacionado personas y grupos con idiomas, religiones, costumbres, estructuras organizativas y códigos dispares, ha surgido siempre la necesidad del intérprete o traductor —la «lengua» a la que tanto hacen referencia los cronistas españoles de América— y la oportunidad para mediar entre las partes y sus malentendidos, tratados y conflictos. Pensemos en el papel de intermediación jugado en las eras de las colonizaciones por tantos funcionarios, misioneros, comerciantes o líderes nativos.

En el mundo contemporáneo la intermediación cultural se ha ido formalizando y perfilando como una modalidad más en el amplio campo de la Mediación. Experiencias muy sistematizadas como el Programa de Salud Mental de la Comunidad de Miami han sido clasificadas dentro del modelo de «cultural brokerage» que podemos traducir precisamente como intermediación cultural (Willingen, 1986). Iniciado en 1974 con participación de antropólogos, dicho Programa organizó actividades para mejorar la atención sanitaria prestada por los profesionales médicos mayoritariamente «wasp» a los usuarios o pacientes de un área pobre del área de Miami en la que conviven negros nativos de Estados Unidos con inmigrantes caribeños (bahamianos, cubanos, haitianos y puertorriqueños).

## 2. Proliferación de iniciativas en relación a las comunidades migrantes

### 2.1. Experiencias en Europa

Hoy día y al calor de las nuevas migraciones internacionales están aflorando en Europa distintas experiencias sociales que pueden ser agrupadas bajo el rótulo común de «mediación intercultural». No sin avances y retrocesos y no sin dudas y debates, van tomando cuerpo iniciativas sociales e institucionales en las cuales se organizan programas de formación y actuación de mediadores, casi siempre en relación con las situaciones de precariedad o marginación de comunidades de inmigrantes. Se trata por lo general de intentos de establecer puentes, lingüísticos y relacionales, entre los colectivos de inmigrantes extranjeros y los departamentos o centros de bienestar, salud, educación y servicios sociales, tras la constatación de las mayores dificultades de acceso a esos recursos por parte de los miembros de las «nuevas minorías» y de la necesidad del profesional de conocer y tratar mejor a estos nuevos usuarios.

Un botón de muestra es el «London Interpreting Project» (LIP). Este programa surgió a finales de los años ochenta a partir de la preocupación existente en personas pertenecientes a la minoría negra y a otros grupos étnicos minoritarios, con respecto a la dificultad e incluso incapacidad que amplios sectores de la sociedad londinense, cuya primera lengua no era el inglés, tenían para beneficiarse de servicios básicos de salud, servicios sociales, alojamiento y educación. No había servicios e intérpretes multilingües y había que crearlos.

El LIP trató de hacer frente a esa necesidad proveyendo información, capacitación y apoyo a todos los involucrados en la necesidad de establecer lazos de comunicación para la comunidad («community interpreting»), ya fueran éstos usuarios o proveedores de servicios, ya fueran intérpretes individuales, defensores («advocates») o trabajado-

res de enlace («linkworkers»). En el LIP se distinguen tres tipos de mediación: el «lingüístico», el de «equipo profesional» y el «centrado en el cliente». En cada uno de estos modelos varía el rol del mediador-intérprete, sus funciones y su ubicación laboral. Por otra parte, cada uno de ellos sirve para asuntos o situaciones diferentes y tiene ventajas e inconvenientes (véase Podro, 1994 y 1995; un resumen en Malgesini y Giménez, 1997).

Otro botón de muestra de las nuevas iniciativas europeas en mediación intercultural viene dada por la siguiente experiencia conjunta británica-belga-francesa. En 1992 el LIP estableció contacto, en una conferencia sobre salud y migración, con el grupo «Flemish Intercultural Mediation». En noviembre de aquel año, se envió desde el LIP una invitación a un grupo de coordinadores y capacitadores. Surgió en ese contexto la idea de llevar a cabo un proyecto en el ámbito del NOW (New Opportunities for Woman)<sup>1</sup>. El objetivo del proyecto era crear patrocinadores transnacionales. En la primera sesión de mayo de 1993, convocada bajo el lema de HOW NOW! KNOW HOW!, se decidió involucrar a patrocinadores de Bélgica, Irlanda y Holanda con el objetivo general de crear e incrementar oportunidades de empleo para mujeres migrantes (y también para viajeros en el caso de Irlanda) a través de programas de capacitación y desarrollo personal (Podro, 1994, 4). A finales de abril de 1994 se celebró en Francia, organizado en el ámbito del proyecto NOW, un seminario sobre métodos de capacitación en Mediación Intercultural.

## 2.2. *El caso español*

La emergencia de programas de mediación intercultural está teniendo su correlato también en España. Para dar una

<sup>1</sup> Iniciativa comunitaria financiada por el Fondo Social Europeo (FSE) como parte de sus fondos para la promoción de capacitación y empleo para mujeres y por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) como parte del Tercer Programa Comunitario de Acción sobre Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres.

idea al lector o la lectora del despliegue, aun incipiente, de experiencias en marcha citemos, aunque sea telegráficamente, algunas iniciativas en Madrid, Andalucía y Cataluña. Un programa pionero es el de la madrileña Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), propuesta ya en 1992<sup>2</sup>, preparada posteriormente e inaugurada finalmente en abril de 1995. La EMSI viene siendo desarrollada mediante convenio de tres patrocinadores de la Comunidad de Madrid: el Instituto Madrileño para la Formación (IMAF), la Dirección General de Servicios Sociales y la Universidad Autónoma de Madrid. El IMAF financia el proyecto contando con aportaciones del programa europeo HORIZON, en el cual queda ubicada la experiencia. Hasta el momento se han realizado en la EMSI cuatro cursos de «Integración e Interculturalidad» en los que han participado ciento cincuenta y cinco personas, el 70 por 100 de ellas de origen extranjero y de treinta nacionalidades diferentes.

Temáticas y materias relacionadas con la mediación intercultural han venido siendo abordadas también en los cursos y actividades del Centro de Acción Intercultural de Madrid (CAIM), especialmente los orientados a la formación de «agentes de desarrollo en medio multicultural». También estos cursos han recibido el apoyo del IMAF dentro del programa HORIZON. Las actividades y el equipo del CAIM han sido claves para el impulso de la experiencia andaluza a la que en seguida nos referiremos.

La experiencia formativa de la EMSI se ha podido aprovechar recientemente en la constitución del «Servicio de Mediación Social Intercultural» puesto en marcha en mayo de 1997 —y en el marco del programa europeo LIA— mediante convenio del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Diez mediadores de siete nacionalidades vienen prestando sus servicios como

<sup>2</sup> La idea de esta Escuela se plasmó por primera vez en mayo de 1992 como parte de las conclusiones de tipo práctico del proyecto «Dimensionamiento y análisis por grupos étnicos de los inmigrantes extranjeros en la Comunidad de Madrid».

tales en los distritos de Centro, Arganzuela, Tetuan, Fuen-  
carral —El Pardo y Aravaca— y Moncloa. Ante el predo-  
minio de iniciativas formativas, esta nueva iniciativa ma-  
drileña adquiere especial relieve tanto por su carácter  
práctico y aplicado como por el hecho de que los media-  
dores están formalmente contratados.

En Andalucía, se han llevado a cabo varios cursos que, de momento, han coronado en las primeras publicaciones específicas sobre este campo en España. Los cursos se han llevado a cabo desde Andalucía Acoge y con la colaboración de profesionales y especialistas de España y de otros países. A partir de una ayuda HORIZON y del apoyo de la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía, se ha venido urdiendo una red internacional triangular en la que participan Andalucía Acoge, el Centre d'Action Interculturelle de Bruselas y la Asociación Comisión Católica de Migración. Andalucía Acoge editó primeramente, como cuaderno de formación y bajo el título de *La mediación intercultural*, un conjunto de seis artículos de Margalit Cohen-Emerique, Rochdy Alili y Mohamed Salhab. Posteriormente se ha publicado, con edición a cargo de la Junta de Andalucía, el volumen *El acercamiento al Otro. Formación de Mediadores Interculturales*.

En Cataluña vienen realizándose algunas experiencias formativas en el ámbito de la mediación intercultural. Tanto algunas Organizaciones no Gubernamentales —como es el caso de XENOPHILIA— como asociaciones de mujeres, han llevado a cabo cursos de preparación de inmigrantes en materia de mediación, con la idea de que vayan siendo contratados por diversas instancias para desempeñar su labor como tales mediadores/as, por ejemplo en el ámbito sanitario.

No es aquí el lugar de analizar a fondo estas y otras experiencias de distintos países europeos y de diferentes comunidades autónomas españolas, pero sí de insistir en la necesidad de fundamentar conceptualmente este campo de intervención social, sensible y en expansión. En cuanto intervención de terceras partes entre dos o más sujetos, toda mediación tiene un carácter «relacional» (véase Suárez, 1996); comencemos pues por caracterizar lo que han veni-

do denominándose en la literatura científico-social las «relaciones interétnicas» y que preferiremos llamar «situaciones sociales de multiculturalidad significativa».

## **II. DE LA MULTICULTURALIDAD A LA NECESIDAD DE MEDIACION**

### **1. Relaciones interétnicas o situaciones de multiculturalidad significativa**

Debido a la globalización de la economía, las migraciones, el turismo, las nuevas tecnologías y comunicaciones, los avances en los medios de transporte y otros factores, cada vez son más frecuentes las situaciones de multiculturalidad. Entendemos por tales aquellas situaciones sociales en las que están involucrados individuos, grupos o instituciones diferenciados culturalmente entre sí y concebimos esa diferenciación cultural en el sentido más amplio, incluyendo los contrastes por etnicidad, raza, religión, lengua y nacionalidad. Cuando una o varias de esas categorías clasificadorias e identitarias están presentes diferencialmente, se configuran relaciones sociales en las que están presentes varios bagajes culturales<sup>3</sup>.

En cierto sentido, todas las situaciones sociales son de multiculturalidad, desde el momento en que la Cultura se comparte diferencialmente según edades, géneros, clases, regiones, etc.<sup>4</sup>. Cuando interactúan dos individuos cuales-

<sup>3</sup> No vamos a detenernos aquí en la fundamentación del concepto de Cultura y todo el amplio abanico de conceptos que con él se relacionan. Pueden consultarse las respectivas entradas que sobre los términos de Cultura, Etnicidad, Grupo Etnico, Identidad, Minoría Etnica, Multiculturalismo y otros, ha desarrollado CARLOS GIMÉNEZ en la obra de MALGESINI y GIMÉNEZ: *Guía de Conceptos sobre Migraciones, Racismo e Interculturalidad* cuya referencia completa aparece en la Bibliografía.

<sup>4</sup> Sobre el concepto de Cultura y su aplicación al fenómeno migratorio, puede verse el artículo de 1994 de Giménez en *Entreculturas*, que aparece en la Bibliografía.

quiera pertenecientes a una misma cultura, grupo étnico, comunidad religiosa o lingüística, están presentes bagajes, modalidades o versiones siempre diferenciados. Desde este supuesto apenas encontraremos situaciones sociales de «monoculturalidad».

Ahora bien, a los efectos del análisis de la mediación intercultural considero necesario y pertinente restringirse a lo que hemos denominado en la definición «situaciones sociales de multiculturalidad significativa», es decir, aquellas situaciones en las que la distintividad sociocultural de los actores sociales se convierte, por el motivo que sea, en claramente relevante y central o, al menos, especialmente influyente. En dichas situaciones los actores sociales en interacción (individuos, grupos, organizaciones, comunidades, etc.) están dando importancia considerable —consciente o inconscientemente— a la diferenciación del Otro o a la propia respecto del Otro, en términos físicos, de conducta, de modo de vida, de lenguaje, de simbolización, de expresión de valores, etc.

Desde este punto de vista podemos decir que se da una situación social de multiculturalidad significativa cuando, por ejemplo, en una consulta médica en la que un doctor payo atiende a un paciente gitano, la percepción y actitud que cada cual tiene del o hacia el Otro en tanto categoría sociocultural distintiva está influyendo decisivamente en aspectos como la mayor o menor implicación por parte del doctor y su presuposición de cómo va a seguir ese paciente la medicación, o por parte del paciente gitano en aspectos como una posible mayor timidez, la información o no al médico de que se está siguiendo un tratamiento según la medicina del grupo étnico, etc.

### *1.1. Diversidad de situaciones*

En toda situación de multiculturalidad significativa dos o más sujetos o actores sociales están vinculados por una relación interétnica, esto es una relación social manifestamente condicionada por la identidad etnocultural dife-

rencia de los sujetos. Según cual sea el número y naturaleza de los sujetos involucrados, el contenido y las características de la relación establecida y el tipo de contexto inmediato y global en el que ocurre, se produce una gran diversidad de situaciones de multiculturalidad.

## 1.2. *Según los actores involucrados*

Respecto a los sujetos, segmentos o actores interrelacionados nos parece útil clasificarlos en individuos, grupos e instituciones. Utilizamos aquí «grupos» como homónimo a «colectivo» y también a «comunidad». Desde un punto de vista de análisis meramente formal y clasificatorio, la combinatoria de esos tres elementos tomados de dos en dos permite distinguir seis tipos de situación de multiculturalidad:

- a) Relación *individuo-individuo*. Ejemplo de ello son las denominadas parejas o matrimonios mixtos entre autóctonos e inmigrantes foráneos. Otros ejemplos de este tipo de relación interétnica nos vienen dados por todas aquellas otras diadas interpersonales en las cuales están presentes bagajes culturales diferenciados: doctor/paciente; profesor/alumno, alumno perteneciente a la mayoría/alumno perteneciente a una minoría, juez/acusado; abogado/cliente, policía autóctono /inmigrante, etc.
- b) Relación *individuo-grupo*. Este otro tipo de relación puede ejemplificarse con el caso del misionero europeo que trabaja, por ejemplo, en una comunidad campesina africana; o con la experiencia del cooperante internacional con respecto a la organización no gubernamental que hace de contraparte en el país donde se efectúa el proyecto de desarrollo<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> En el último número de la revista de Ingenieros sin Fronteras hago precisamente una propuesta de mayor participación de inmigrantes extranjeros en los proyectos de cooperación al desarrollo. En dicho artículo se aborda el positivo papel de mediadores sociales transnacionales que esas personas «entre dos mundos» pueden jugar.

- c) Relación *individuo-institución*. Un ejemplo de ello es el de los miembros de una comunidad inmigrante y el hospital donde son atendidos o la escuela donde asisten su hijos. Por su historial, normas, personal, organización, clientela mayoritaria, celebraciones, lengua, símbolos, costumbres, etc., etc., tanto la institución médica o sanitaria de que se trate como la escolar o académica responden a una lógica etnicultural diferenciada de la del inmigrante usuario —pongamos un senegalés o una polaca— quienes, por lo general, disponen (también) de un sistema propio de referencia en salud o educación.
- d) Relación *grupo-grupo*. Un caso de relaciones grupo —grupo sería, por ejemplo, el de dos colectivos profesionales que se reúnen en un determinado encuentro de negociación, para compartir experiencias, etc. Esta otra faceta relacional la encontramos también en la interacción vecinal y cotidiana en la vida local de un barrio urbano, o de un pueblo, donde están asentados varios grupos étnicos. Veamos un caso al que el autor de estas líneas está dedicando un estudio.

En el barrio madrileño de Lavapiés coexisten y conviven la mayoría de vecinos autóctonos con aquellos colectivos de origen extranjero que en los últimos diez años se han ido asentando en esa zona céntrica de la capital: marroquíes, senegaleses, chinos, europeos, etc. No debemos pasar por alto que entre los autóctonos hay una minoría gitana con fuerte tradición en el barrio, dedicada al comercio de antigüedades y ubicada en las calles aledañas al Rastro. Tienen también fuerte presencia en el barrio colectivos y subculturas urbanas muy diversas y de difícil denominación si bien los vecinos se refieren a ellos como «drogatas», «punkies», «okupas», etc.

La mezquita y las iglesias evangélicas de baptistas y «filadelfias» (gitanos) vienen a diversificar también religiosamente un barrio de mayoría católica y

donde el paseante se topa múltiples iglesias, conventos y fundaciones. Cuando los vecinos de Lavapiés—los viejos y los nuevos, los españoles y los extranjeros, interactúan en las casas, calles y plazas, en los servicios sociales, tiendas y mercados, en las escuelas, en las fiestas, etc., ciertamente están presentes las categorizaciones grupales y las percepciones, valoraciones e identificaciones.

- e) Relación *grupo-institución*. También en este tipo de relación pueden traerse a colación distintos ejemplos: las establecidas entre un colectivo de estudiantes de origen extranjero en la escuela; un grupo de pacientes musulmanes en un hospital católico o de pacientes de cultura católica en un hospital judío; un colectivo de acusados que son juzgados por un tribunal (como ocurre, por ejemplo, con ciudadanos europeos detenidos por tráfico de droga en países asiáticos). Buena parte de las relaciones sociolaberales en organizaciones cuyo personal tiene bagajes culturales claramente diferenciados pueden ser ejemplo de este tipo de relación<sup>6</sup>.
- f) Relación *institución-institución*. Cuando la interacción se está produciendo entre asociaciones civiles, departamentos de la Administración, escuelas, hospitalares, clubs, grupos de presión, municipios, tribunales, cuerpos de policía, etc., y cuando en dicha interacción se da una relevancia de los factores etnoculturales (ya sea por las personas o grupos implicados, ya sea por la temática o asunto a abordar) encontramos un marco inter-institucional propicio para la intermediación cultural.

Esta distinción de seis tipos de situaciones de multiculturalidad sólo pretende mostrar la variedad de ámbitos relacionales o marcos de interacción donde la mediación in-

---

<sup>6</sup> Sobre los conflictos en las organizaciones y la mediación véase, por ejemplo, ACLAND, 1993.

tercultural puede ser operativa. «Individuo», «grupo» e «institución» suelen estar siempre presentes. Debemos advertir que, más allá de todo formalismo o criterio clasificador, las relaciones cotidianas afectan a individuos que pertenecen o son adscritos a grupos y que guardan un tipo un otro de vinculación —o desvinculación— con las instituciones.

### 1.3. *Según el tipo de relación establecida*

Tanto por su *contenido* como por sus *características* encontramos también aquí una gran variedad. La «relación interétnica» que vincula a dos actores sociales o institucionales puede ser familiar, laboral, asistencial (acceso a servicios sociales), escolar o educativa, residencial (por ejemplo, de vecindad), sanitaria o médica, judicial o penal, etc. Junto a su(s) contenido(s), cada relación se caracteriza por un conjunto de rasgos en relación con los estatus respectivos, los roles en juego, la existencia o no de conflicto abierto, los niveles jerárquicos de las partes, necesidades en juego, conductas de las partes, etc.<sup>7</sup>.

Se trata de notas distintivas que podríamos presentar en forma bipolar con el hilo conductor de su mayor o menor «verticalidad» u «horizontalidad». Entre las partes involucradas en la relación puede haber un mismo o diferente rol; desigualdad/igualdad; jerarquía/verticalidad; competencia/cooperación; conflictividad/armonía<sup>8</sup>; voluntariedad/obligatoriedad; dominación/paridad; etc.

### 1.4. *Según los contextos*

Como decíamos más arriba, las situaciones de multiculturalidad son tan frecuentes que casi se podría afirmar que la mayoría, si no la práctica totalidad de las situacio-

<sup>7</sup> Para algunas de estas características puede verse el artículo de SHVARSTEIN, 1996, pp. 252-256.

<sup>8</sup> En la conflictividad puede distinguirse lo latente y lo manifiesto y en lo armónico su coyunturalidad o su estructuralidad.

nes sociales, son de multiculturalidad, siendo minoritarias las situaciones sociales «monoculturales». Lo importante es determinar por qué en determinados contextos o circunstancias el «factor etnocultural» se convierte en algo relevante, clave y desafiante.

Podemos distinguir el «contexto inmediato» y el «contexto global». Por ejemplo, en el rechazo laboral de un trabajador marroquí podremos tener en cuenta, como contexto inmediato, las circunstancias particulares en cuanto a los actores y las características de la relación, pero también, como contexto global, el marco actual europeo de escasez de empleo y altas tasas de desempleo en comparación con la época de los cincuenta y sesenta.

## **2. Retos específicos en situaciones de multiculturalidad**

Con frecuencia las relaciones interétnicas van asociadas al interés y enriquecimiento mutuo o sencillamente a la coexistencia o convivencia «normalizada». Pero es usual que todo lo señalado conlleve también la emergencia de distancias y barreras actitudinales, comunicativas, simbólicas. Ese conjunto de desafíos, imponderables, potenciales conflictos y necesidad de entendimiento, configura un campo relacional y comunicacional propicio para la Intermediación.

¿Qué supone la presencia de varios bagajes culturales para las relaciones entre individuos, grupos o instituciones? ¿Qué suele implicar la circunstancia de que las personas, colectivos o sistemas sociales en contacto estén culturalmente diferenciados? Muchas cosas. Enumeremos algunas:

- a)* desde la evitación, repulsión o rechazo del Otro, hasta, por el contrario, el interés y atracción especial por él;
- b)* la simultaneidad en el ámbito de la relaciones interpersonales de los componentes de igualdad/desi-

gualdad social con los de similitud/diferencia cultural;

- c) la aparición de desafíos específicos de comunicación o incomunicación: preconcepciones, valoraciones no conocidas, malentendidos culturales;
- d) el encuentro o choque en la cotidianidad de usos y comportamientos diferentes y extraños, sentidos a veces como desagradables o incompatibles (vestidos, olores, sonidos, saludos, forma de hablar o callar, estrategias de acceso y seducción; estilos de trabajo y de descanso; dietas y maneras de comer; etc.), y
- e) la inadecuación de determinadas instituciones o servicios a nuevos usuarios.

### **3. La necesidad de intermediación**

Partimos de que lo deseable o ideal es que en cualquier relación: *a) ambas partes se acepten como interlocutores (reconocimiento); b) haya una comprensión cabal no sólo de las palabras del otro sino del conjunto de sus mensajes y las implicaciones de éstos (comunicación); c) se respete la distintividad del otro, mientras no suponga daño para uno, sabiendo cómo tratarlo (convivencia), y d) se sepa prevenir o resolver posibles conflictos (regulación del conflicto)*. En algunos contextos y sociedades es particularmente necesaria la creación de «franjas de intermediación», esto es de sectores y redes sociales e institucionales cuya actitud y conducta sirva para conectar y regular la conflictividad entre segmentos socioculturales enfrentados<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Tomo la expresión «franja de intermediación» de las actividades de diálogo, intercambio y reconocimiento mutuo que vienen desarrollando, en la Guatemala de los Acuerdos de Paz, un grupo de indígenas y ladinos en Guatemala. Debo a mi colega Marta Casaus, una de las más entusiastas impulsoras de «la franja», el conocimiento y contacto directo con esta experiencia.

Desde esa perspectiva, la necesidad, conveniencia y oportunidad de la mediación intercultural viene dada por diferentes razones o motivos. Primero, para promocionar el reconocimiento del otro como interlocutor (Taylor). Segundo, para favorecer la mejor comprensión del Otro, la comunicación efectiva con el Otro. Tercero, para superar barreras que impiden la relación: superación de prejuicios y estereotipos, superación de miedos y recelos. Cuarto, para promocionar el aprendizaje de la convivencia. Quinto, para hacer efectivo el potencial de enriquecimiento mutuo que subyace en las situaciones no jerárquicas de pluriculturalidad. Sexto, para evitar, prevenir o regular situaciones de conflicto. Séptimo, para adaptar la organización y el funcionamiento de instituciones como escuelas u hospitales a sus beneficiarios y ganar eficacia en el acceso de los usuarios a la institución y en la gestión de ésta. Octavo, para facilitar la cooperación, muchas veces necesaria, entre sujetos étnicamente diferenciados

### **III. CARACTERIZACION DE LA MEDIACION INTERCULTURAL**

La mediación intercultural es una modalidad o variante de la mediación social. Son ya muy conocidos los distintos ámbitos y contextos en los que viene aplicándose la mediación social: en la familia, en el sistema judicial, en los conflictos colectivos de trabajo, en la práctica pedagógica, etc. Esos campos no están desconectados sino que se solapan unos con otros (véase, para un panorama de estos campos, Grover Duffy, Grosch y Olczak, 1996 y también Gottheil y Schiffriñ, comps, 1996).

La mediación intercultural se está constituyendo como un ámbito original al calor de los nuevos planteamientos del pluralismo cultural. Hasta donde conocemos, el principal acicate para estos nuevos planteamientos sobre mediación intercultural procede del desafío de las migracio-

nes internacionales y de la configuración de nuevas comunidades y grupos étnicos. No deberíamos olvidar, sin embargo, las variadas y ricas experiencias de intermediación en relación con pueblos indígenas y minorías autóctonas, aunque con frecuencia no se haya clasificado a estas iniciativas bajo el etiquetado de mediación intercultural. En el enfoque que sigue a continuación, tenemos en cuenta ambos tipos de diversidad sociocultural, la de las «minorías» internas y autóctonas y la de las comunidades inmigradas (ver a este respecto Kymlicka, 1996).

Nos encontramos ante un nuevo ámbito extremadamente particular por cuanto introduce la variante cultural, esto es, un conjunto de factores étnicos, raciales, lingüísticos, religiosos, etc., que afectan profundamente a la relación entre la partes involucradas, a su percepción del conflicto y su salidas posibles, a la comunicación o incomunicación entre ellas y a la figura del mediador.

Una vez situado el marco que hace necesaria la intermediación cultural, pasemos ya a caracterizar ésta. Comenzaremos con una definición de partida para luego abordar los puntos comunes y particulares, a mi entender, de esta modalidad de mediación.

## **1. Una definición de partida**

¿Qué es la mediación intercultural? ¿Cómo podemos definirla? Cómo punto de partida vamos a dar una definición que consideramos puede ser operativa además de comprehensiva o integradora respecto al conjunto de experiencias dispares ya en marcha. Una consideración previa: habiendo en esta materia una gran diversidad de experiencias, circunstancias, necesidades y roles, debemos cuidarnos mucho de definir la mediación intercultural de forma rígida o cerrada.

Hacerlo así sería inoportuno por las consecuencias negativas que ese proceder puede acarrear ya no sólo por el hecho de ir por detrás de la realidad o por no aprovechar

energías y posibilidades a las que se les cierra la puerta con nuestra definición a priori, sino también por los riesgos de reificación y de contribuir a una construcción culturalista ya sea del indígena o de la minoría autóctona, ya sea del extranjero inmigrante, ya sea en definitiva de las relaciones interétnicas.

Entendemos la Mediación Intercultural —o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales— como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etniculturalmente diferenciados.

Con esta definición de mediación intercultural hemos tratado, por un lado, de entenderla como una modalidad más de mediación y, por otro lado, de mostrar su distintividad precisando sobre todo su *contexto* inmediato multicultural (las relaciones interétnicas o situaciones de multiculturalidad significativa) y sus *finalidades*, metas u objetivos (que van del acercamiento entre sujetos a la reconfiguración de las instituciones).

## 2. Sobre mediación y conflicto. ¿Se remite siempre la mediación intercultural al conflicto interétnico o multicultural?

Debemos hacer aquí un inciso que consideramos crucial. Tanto en los estudios clásicos como en los más recientes sobre mediación, ésta se remite desde el principio a la categoría de *conflicto* y a su resolución. Así aparece tratada en los manuales de mediación. El manual clásico de Touzard (1981) se titula precisamente «La mediación y la solución de conflictos» y su capítulo primero está dedicado a «Consideraciones sobre el conflicto social». Veamos

como contrapunto un texto reciente: en el libro de Suárez (1996) el capítulo primero titulado *La Mediación ¿qué es?*, comienza con un primer apartado titulado a su vez «Introducción a la noción de conflicto en mediación». En resumen, antes y ahora, «mediación» aparece ligada orgánicamente al conflicto y a su regulación.

Sin embargo, las experiencias formales o informales de intermediación cultural van mucho más allá del conflicto multicultural o interétnico. La intervención de una tercera parte entre actores etnoculturalmente diferenciados no va siempre orientada a la superación de una determinada disputa sino que en otras ocasiones persigue, por ejemplo, el establecimiento de *comunicación* entre ellos o, dicho de una forma más precisa —pues «comunicación siempre existe»— la mejora de dicha comunicación.

Es más, en aquellas experiencias de creación de puentes o vínculos de mediación intercultural entre determinada institución pública —una escuela o un hospital, como el proyecto citado de Miami— lo que se está tratando de conseguir no es resolver un conflicto entre usuarios e institución sino un *desajuste* (llámesele desfase, mala adaptación, etc.), entre ambos ya sea en materia de escaso o deficiente acceso al recurso institucional por parte de los grupos minoritarios o diferenciados ya sea en lo referente al inadecuado tratamiento de sus miembros por el personal ligado a la institución.

Esta amplitud de campos o ámbitos de aplicación de la intermediación cultural —que desbordan la idea clásica de regulación o resolución de conflicto— es la que hemos tratado de recoger en nuestra definición de partida expuesta anteriormente. Salvo que entendamos la categoría de «conflicto» en forma tan amplia que englobe las situaciones sociales e interpersonales de mala comunicación, desajuste institucional, etc., deberemos convenir que la intermediación cultural desborda con mucho —en cuanto a su ámbito de aplicación— el campo del conflicto.

No es casual que vayan surgiendo definiciones de mediación en las que el campo no se agota en la regulación

del conflicto, sino que esta importante actividad constituye solamente uno de los ámbitos. Un ejemplo de ello es la definición de mediación que maneja Six: «Acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas» (citado en Salhab 1995 b), p. 36).

Queda claro aquí que hay un ámbito de la mediación que no tiene que ver directamente con el conflicto. Tan es así, que Six distingue cuatro tipo de mediaciones. Están por un lado las *mediaciones* que denomina «creativas y renovadoras» cuya finalidad es «hacer nacer o renacer una relación» y, por otro lado, las mediaciones «preventivas y curativas» las cuales están «destinadas a detener un conflicto» (idem, p. 36). Comentando esta concepción de Six, añade Salhab: «La actividad mediadora no se limita únicamente a la resolución de conflicto y puede adoptar diferentes formas» (1995, 36).

### **3. La mediación intercultural como modalidad de mediación**

La mediación intercultural es una modalidad de mediación, más concretamente una modalidad de mediación social. Al concebir la mediación intercultural como modalidad de intervención social la estamos encuadrando junto a, y distinguiendo de, otras formas o mecanismos de acción social como pueden ser la movilización política, el asociacionismo, la animación sociocultural, el trabajo social, la difusión de ideas, el desarrollo planificado o la defensa comunitaria.

A nuestro entender lo más relevante de la nueva «mediación intercultural» no radica en la emergencia de un nuevo campo de aplicación, (igual que hay el campo familiar, el laboral, el educativo, etc.) sino que se trata sobre todo de un enfoque y metodología específica para mediar en

contextos de multiculturalidad. En este sentido la mediación intercultural también trabaja en asuntos familiares, vecinales, laborales o educativos, cuando en éstos se plantean esas situaciones que hemos llamado de multiculturalidad significativa.

Como modalidad de mediación social, la mediación intercultural tiene en común con las otras modalidades todos los principios y rasgos definitorios de la Mediación. Consideremos primero estos rasgos comunes y algunos matices al respecto, antes de pasar a enumerar las cuatro características que consideramos específicas.

Son muy variadas las definiciones de mediación pero podemos partir de que toda mediación es una método alternativo de regulación/resolución de conflictos. Para Ortega, por ejemplo, «la Mediación es un mecanismo de intervención de tercera partes que busca contribuir a que las partes directamente involucradas alcancen un acuerdo mutuamente satisfactorio sobre las incompatibilidades básicas» (Ortega, 1995, 33).

La mediación se diferencia de otros mecanismos de participación de tercera partes como son la observación/verificación, la conciliación, el arbitraje (o laudo) y el mecanismo judicial. No vamos a detenernos aquí a detallar las diferencias de la mediación con cada uno de esos otros procedimientos de resolución de conflictos (véase, para ello, Touzard, 1981; Ortega, 1995; Lederach, 1986 y 1992; Suárez, 1996; Schiffrin, 1996), pero sí enumeraremos siete principios, notas definitorias o características del Sistema de Mediación.

Primero, toda mediación supone la aceptación o inclusión de una «tercera parte» interviniente, siempre por acuerdo de las partes involucradas. Estamos aquí ante el principio de *voluntariedad* de las partes. Un corolario de este principio es que toda mediación conlleva la voluntariedad de los participantes tanto respecto a la decisión de entrar al proceso de mediación como de permanecer en él, teniendo derecho a retirarse en cualquier momento, y no pudiendo nadie obligarles a retomar el proceso.

Desde el punto de vista de la mediación intercultural hay que tener en cuenta que ésta se produce habitualmente en condiciones de asimetría y desigualdad. Podríamos decir que ello ocurre así casi por definición de lo que son las «relaciones interétnicas». Debe cuidarse que la parte más débil exprese también, de una otra forma, su conformidad con el establecimiento de una experiencia o programa de mediación. Ello supone un mínimo o «conditio sine qua non», pues lo ideal es que sea la parte más débil quien lo reclame. De no cumplirse este prerequisito se corre el peligro de incrementar el riesgo, siempre presente, de que los mediadores sean percibidos como «agentes del poder» o suplantadores de los líderes del grupo o minoría étnica.

*Segundo*, toda mediación tiene como finalidad central y única *ayudar* a las partes «disputantes». No se trata de dirigirlas, adoctrinarlas, etc. en esta u otra dirección, ni mucho menos de imponerles nada. También aquí debemos hacer un breve comentario por lo que respecta a los contextos de multiculturalidad. Frecuentemente, el mediador intercultural no interviene sobre conflictos explícitos o manifiestos, sino en áreas como la mejora de la comunicación y el entendimiento, experiencias de acercamiento y convivencia entre sujetos sociales étnicamente diferenciados, labores de apoyo al profesional que trabaja con minorías, etc.

Por otra parte, y por lo menos de momento, la intervención del mediador o de la mediadora intercultural no se da tanto en contextos formales (colaborando en el terreno judicial por ejemplo) sino en ambientes más informales, cotidianos y comunitarios. Esa amplitud de cometidos y tareas puede llevar a bajar la guardia respecto a este segundo principio de ayuda a las partes, por lo que siempre es conveniente asegurarse de que se cuenta con la conformidad de las partes respecto a que «lo que se hace» constituye realmente una ayuda o apoyo para ellas.

*Tercero*, toda mediación implica la *no obligatoriedad* para los participantes de acatar o aceptar las intervenciones que lleve a cabo el mediador. En palabras de Ortega, el

mediador «no tiene el poder de tomar decisiones, a menos que las partes primarias establezcan en forma clara y de común acuerdo lo contrario» (Ortega, 1995, 33).

Cuando la intermediación cultural se produce entre una determinada institución y un conjunto o comunidad de individuos, los responsables de la institución (un centro de servicios sociales, un hospital, una escuela, etc.) pueden pretender en algún momento del proceso que los mediadores actúen como correas de transmisión hacia el colectivo de decisiones previamente tomadas en la organización, y sin conocimiento, participación o conformidad de la otra parte. Ello llevará a malentendidos, cuando no al fracaso del programa de mediación. Debe clarificarse lo más posible a todos los implicados que los mediadores no tienen las mismas funciones que el trabajador social, el médico o el profesor.

También puede existir la tendencia a que el mediador o mediadora colabore tan estrechamente con el profesional que acabe tomando decisiones en su área (decidir en casos de atención social, médica o educativa, siguiendo con nuestros ejemplos). Decidir por si mismo no es su función genuina sino más bien ayudar para que las partes decidan conjuntamente lo que consideren oportuno. Si la toma de decisiones por el mediador se viera conveniente o necesaria debe hacerse —como muy bien puntualiza Ortega— previo acuerdo y conocimiento de ambas partes.

En cuarto lugar, toda mediación se basa en la *confianza* de las partes en el mediador y en el procedimiento como eje principal del proceso, tratándose en todo momento de crear un ambiente adecuado y el contexto más flexible posible para la conducción de la disputa o la superación del desajuste.

Para la materia que nos ocupa sólo comentaremos respecto a esta otra idea básica de la mediación la enorme dificultad y la gran importancia de conseguir, o ir consiguiendo, esa confianza en unas relaciones que están generalmente «cargadas» de preconcepciones, prejuicios, estereotipos, tópicos, historias o narrativas ya fijadas, etc.

Ir ayudando a deshacer o «desmontar» esas actitudes y cogniciones erróneas, poco fundadas, falsas o parciales deberá ser una de las tareas más centrales —y continuadas— del mediador. De tener éxito en que se vaya produciendo una aproximación al Otro más directa y comprensiva, menos estereotipada, el mediador o la mediadora hará sin duda una aportación clave.

*Quinto, la neutralidad.* Se ha escrito mucho sobre el binomio neutralidad /involucración. Este principio general de la mediación viene siendo discutido, matizado y desarrollado por distintos autores. Sara Coob, por ejemplo, ha trabajado a fondo las dos cualidades a las que tradicionalmente se ha remitido la neutralidad: la «imparcialidad» y la «equidistancia»<sup>10</sup>. La asimetría relacional en la que normalmente trabaja el mediador intercultural, la importancia de los componentes emotivo y socioafectivos, y otros factores, plantean —también en la mediación intercultural— la necesidad de discutir a fondo cómo debe entenderse la «neutralidad» y cuándo y cómo puede involucrarse el mediador.

*Sexto,* en toda mediación debe lograrse una reubicación del conflicto (o de la situación de desajuste) de tal manera que los involucrados se vean como *copartícipes* en la solución. Para ello debe tenerse en cuenta, tanto el motivo por el que se discute como la relación entre las partes. Recordemos aquí que las relaciones interétnicas suelen ser asimétricas. El mediador intercultural deberá potenciar ese protagonismo de las partes y esa coparticipación en contextos sociales y políticos donde a las comunidades étnicas dominadas —a veces minorías y a veces mayorías demográficas— se les ha negado, en ocasiones por siglos, todo protagonismo.

Con este planteamiento no pretendemos exponer una imposible y frustrante cuadratura del círculo, sino mostrar

<sup>10</sup> Véase una interesante discusión y relativización sobre este principio y una propuesta de la denominada Neutralidad en SUARES (1996, pp. 145-162).

la dificultad de la tarea y la necesidad de asegurar la voluntad sincera de reconocimiento en igualdad por parte de la parte más ligada al polo dominante (funcionarios de un departamento implicado en el proceso de mediación, responsables de una institución, representantes de la comunidad étnica o «cultura» dominante, etc.).

Finalmente, otro rasgo definitorio de la mediación es la *inexistencia de perdedores y ganadores*. Dicho de otra forma, en el sistema de mediación «todos ganan». También en el caso de la mediación intercultural este principio tiene plena vigencia, debiéndosele prestar particular atención en aquellos casos en que la relación vincula instituciones de la Administración e individuos o grupos minoritarios (p. ej., colectivos de inmigrantes) por cuanto, en cualquier caso, ambos deben sentir haber ganado algo y no haber perdido.

#### **4. La especificidad de la mediación intercultural**

Hasta ahora hemos mencionado los principios comunes a toda forma de mediación, habiendo matizado algunos extremos en relación a la intermediación cultural. Pero, ¿cuál es, entonces, la distintividad de la mediación intercultural?, ¿supone una perspectiva o enfoque peculiar o consiste básicamente en la aplicación de los principios generales de la mediación en contextos de multiculturalidad?; ¿es un nuevo campo de actuación o supone más bien un enfoque transversal y complementario a los distintos ámbitos de aplicación?

Desde nuestra perspectiva, son cuatro los rasgos que pueden señalarse como más específicos o distintivos de la mediación intercultural respecto a las demás modalidades de mediación (familiar, en los conflictos colectivos de trabajo, colaboración judicial o mediación penal, práctica pedagógica de la mediación, mediación y comunicación, mediación local, vecinal, etc.):

1. La naturaleza etnoculturalmente diferenciada de las partes involucradas.
2. La incidencia de dicha diferenciación en la relación existente entre las partes.
3. La relevancia del propio bagaje cultural del mediador.
4. El objetivo de la interculturalidad.

#### *4.1. La naturaleza etnoculturalmente diferenciada de las partes involucradas*

En un sistema de intermediación cultural el punto de partida es que las personas, grupos o instituciones envueltas en ella tienen, se atribuyen o se les atribuyen, bagajes o identidades culturales diferentes. Según los contextos sociales concretos, los actores sociales y públicos enfatizan las diferencias raciales (raza física o biológica y «raza social»), de origen, de nacionalidad, de religión, lingüística, de costumbres, etc. Unos u otros marcadores étnicos o signos diacríticos son puestos de relieve, traídos a colación o simplemente dejados de lado en forma cambiante a lo largo del proceso

No olvidemos que las diferencias siempre son percibidas y utilizadas en contextos de desigualdad y tensión. No olvidemos tampoco que entre los sujetos y grupos con diferencias y desigualdades «étnicas», «etnoraciales» o «etnoculturales», también hay diferencias, segmentaciones y dominaciones de clase y de género. De ahí que una de las capacidades del mediador social en contextos multiculturales debe ser su conocimiento de cómo son utilizadas las diferencias y de cómo interactúan los sistemas de estratificación y dominación etnoraciales, de clase y de género, y su habilidad para aplicar oportunamente dicho conocimiento.

Sólo con esa concepción global, el mediador no se verá envuelto en concepciones culturalistas y en supuestas explicaciones de todo en función solamente de «la cultura», de una supuesta cultura ya dada, sin matices y contradic-

ciones, estática y cerrada. El mediador intercultural deberá estar muy atento a analizar adecuadamente el cambiante contexto sociopolítico e ideológico que envuelve al sistema de relaciones sobre el que interviene, pues ahí está la clave de cómo se interpretan, valoran y utilizan estratégicamente las diferencias por cada uno de los actores involucrados.

#### *4.2. La incidencia de la diferenciación etnocultural en la relación existente entre las partes*

Toda mediación actúa sobre una relación. Todo conflicto social (no así los denominados «conflictos intrapsíquicos») tiene un carácter relacional. El hecho de que las partes dispongan de esas características socioculturales distintivas —reales o atribuídas, «objetivas» o «subjetivas»— a las que aludíamos antes tiene una gran relevancia de cara a la mediación. Aparte las conductas, manifiestas y explícitas, están las percepciones. Las partes involucradas tienen un determinado conocimiento y desconocimiento respecto al Otro. Sus actitudes están condicionadas por estereotipos, prejuicios, temores, posicionamientos etnocéntricos.

Por otro lado, cada una de las partes puede tener una distinta «cultura del conflicto». Utilizamos aquí éste concepto acuñado por el antropólogo Ross (1995) en su indagación comparativa de la práctica de la violencia en distintas sociedades. Para Ross la cultura del conflicto se refiere a «las normas, prácticas e instituciones específicas de una sociedad relacionadas con la conflictividad» (1995, 44).

Mas ampliamente, Ross entiende que «la cultura define lo que la gente valora y lo que le mueve a entrar en disputa, indica asimismo formas adecuadas de comportamientos de determinadas clases de controversias y configura las instituciones en las que dichas controversias son procesadas. En resumen, la cultura del conflicto abarca aquello por lo que la gente lucha dentro de una sociedad, los riva-

les contra quienes lucha y el resultado de la contienda» (ídem, 44, 45). El mediador intercultural deberá tener muy en cuenta las distintas ideas, valoraciones y percepciones de los actores respecto al conflicto, el consenso, la cooperación, los protagonismos, etc.

#### *4.3. La relevancia del bagaje cultural del mediador*

A diferencia de otras modalidades de mediación en las que las partes involucradas tienen un bagaje cultural semejante y se reconocen mutua e implícitamente como pertenecientes a la misma cultura o al mismo mundo socio-cultural, en la mediación social intercultural el bagaje e identidad cultural del mediador o de la mediadora es un aspecto a tener muy en cuenta. ¿Cómo condiciona al mediador su propio sistema de valores, su propia «cultura del conflicto»?, ¿qué influencia pueden llegar a tener en su actuación los discursos dominantes existentes en su sociedad y en su persona sobre las expresiones culturales, raciales, etnolingüísticas y religiosas implicadas?

En este punto de la reflexión surge el siguiente interrogante: ¿cuál es, entonces, el mediador ideal desde el punto de vista cultural? En principio, caben las siguientes tres posibilidades. Que el mediador o mediadora:

- I. Sea «bicultural» en relación a esos dos bagajes.
- II. No pertenezca a ninguna de las dos culturas presentes.
- III. Pertenezca a alguna de ellas

A igualdad absoluta de capacidad personal y profesional para la mediación en general, y para la casuística peculiar de la intermediación cultural, pareciera que en principio la posibilidad I fuera la más idónea por cuanto asegura un conocimiento directo y una experimentación vivencial de las dos lógicas culturales en interacción, mientras que la posibilidad III sería la menos idónea porque pondría poner en peligro un principio clave de la mediación como es la neutralidad, equidistancia o imparcialidad.

Sin dejar de ver esas potenciales ventajas o desventajas, nos inclinamos por pensar que lo importante es que, primero, la persona tenga una gran capacidad de mediar y, segundo, una sensibilidad y capacidad de acercamiento (y estudio) hacia ambas lógicas culturales en presencia.

## 5. La Interculturalidad como objetivo

El término de Interculturalidad es otro de los conceptos polisémicos de la actualidad (como Desarrollo, por ejemplo). Unos la entienden básicamente como lo concerniente a las relaciones de hecho entre culturas; otros (como Perrotti) proponen entender Interculturalidad como una propuesta o proyecto, en definitiva como un deber ser. Es en esta línea, y en base a una revisión de los campos de la educación, mediación y comunicación intercultural, como hemos propuesto recientemente entenderla (véase la entrada correspondiente en Malgesini y Giménez, 1997).

Entendida como un proyecto de establecer relaciones interpersonales y sociales, en las cuales no se discrimine por motivos de raza, cultura, etnicidad, lengua, religión y nacionalidad, y en las cuales los sujetos se reconocen como interlocutores, se comunican adecuadamente, se enriquecen mutuamente, etc., la Interculturalidad supone un objetivo (o conjunto de objetivos) de gran valor para orientar la difícil labor y proceso de mediación.

## 6. Ventajas y desventajas de la mediación intercultural

### 6.1. *Las luces de la mediación intercultural*

Como toda otra modalidad de mediación, la intermediación cultural presenta una serie de ventajas respecto a los otros mecanismos de intervención de terceros en la regulación de conflictos. Esas ventajas pueden verse tanto

por lo que evita, por lo que se consigue y, sobre todo, por lo que significa para las partes. La mediación supone un sensible alivio para los tribunales y un considerable ahorro de tiempo y dinero. Por otra parte, la mediación crea un contexto más flexible para la conducción de disputas, suele lograr acuerdos a largo plazo y evita que —como resultado del proceso— haya ganadores y perdedores. Pero su gran ventaja radica en los enormes beneficios que entraña para las partes: en efecto, implica un notable aumento del protagonismo de los individuos y comunidades, aumenta su creatividad y responsabilidad, y produce un «deutero-aprendizaje» o adquisición por los participantes de la capacidad para solucionar futuros conflictos (Suares, 1996, 51-55; Ortega, 1995, 43-45).

Junto a esas ventajas comunes a toda modalidad de mediación podemos enumerar algunos otros beneficios más específicos de la mediación intercultural, como por ejemplo su potencial para la formación en la tolerancia de los individuos o ser una alternativa eficaz para la difícil adecuación constante de las instituciones a sus entornos socioculturales cambiantes, etc. Esos y otros beneficios de la mediación intercultural derivan de uno que es central: su aportación decisiva al logro de la convivencia ciudadana.

Desde el barrio a la comunidad territorial, desde el Estado-Nación a la comunidad internacional, la filosofía de la mediación intercultural puede ser un instrumento clave-junto a otros —en los procesos de organización y participación ciudadana, de reconstrucción nacional en sociedades con intensos procesos de reconfiguración, de construcción de la Paz en sociedades divididas y fragmentadas por conflictos (véase sobre esto el texto de Lederach, 1994), en la implementación de políticas sociales de integración de inmigrantes, etc.

Todos ellos son fenómenos muy complejos y que desbordan con mucho los siempre limitados mecanismos de mediación, pero éstos pueden aportar un grano de arena sustantivo. En comunidades, territorios y países de gran diversidad etnoracial, religiosa y lingüística, la aplicación

de fórmulas de mediación intercultural tiene la ventaja de favorecer el acercamiento, posibilitar el encuentro y el debate, facilitar la negociación, y sobre todo educar para la convivencia.

## 6.2. *Las sombras de la mediación intercultural*

Uno de los principales errores que podemos cometer al querer promocionar la mediación intercultural es no tener conciencia o tratar de ignorar sus desventajas, limitaciones, puntos débiles y peligros. Veamos ahora qué desventajas puede conllevar el recurso a la mediación intercultural.

La mediación intercultural comparte las mismas desventajas comunes a toda forma de mediación. Hay que tener muy presente, primero, que toda mediación —y la de naturaleza intercultural en concreto—, puede perjudicar en ocasiones a la parte más débil por cuanto podría obtener más si fuera directamente a los tribunales. Es ésta una generalización realizada a partir de la crítica que, con relación a la participación de mujeres en procesos de mediación, ha efectuado la pensadora feminista Jannet Rijkin.

Según resumen Suárez (1996) la posición de Rijkin, ésta «sostiene que las mujeres logran *peores acuerdos* cuando concurren al sistema de mediación que cuando solucionan sus conflictos en el sistema judicial. En materia de dinero, las cuotas que obtienen las mujeres son menores, y además dice que no se ventilan casos de violencia....» (Suárez, 1996, 53, cursiva de la autora). En lo referente a mediación intercultural debemos tomar buena nota de esta argumentación crítica dado que la «relación interétnica» o el «encuentro cultural» rara vez es entre iguales, sino que suele darse entre «mayoría» y «minoría» en términos de poder. ¿Invalida la práctica de la mediación intercultural el hecho de que casi siempre las partes involucradas no se relacionan en situación de paridad sino de desigualdad, asimetría y jerarquización?

Continua Suáres: «También Rijkin sostiene que en algunos casos se llega a acuerdos desventajosos, sobre todo, en aquellas situaciones en las cuales sólo una de las partes quiere llegar a un acuerdo (generalmente la mujer); por ejemplo, cuotas de alimentos para hijos con discapacidad, porque por miedo a perder todo si se enfrentan en un juicio, transigen antes de defender hasta el máximo su postura» (ídem, p. 54). De nuevo se nos presenta un interrogante: ¿puede ser perjudicial para miembros de las minorías autóctonas o de las comunidades inmigrantes el recurso a la mediación intercultural al dejar de emplear otros mecanismos más directos de presión, demanda y reivindicación?

La segunda desventaja recopilada por Suáres se relaciona con la anterior y ha sido expuesta por investigadores del sistema de mediación en Estados Unidos: «Otro punto que consideran desventajoso en la mediación es el *acceso reducido a la justicia que tienen las partes*, porque al ser obligatoria, y en muchos casos llegarse a un acuerdo, las personas se alejan del sistema judicial, lo cual a su vez trae otro problema a la justicia y es que no se encuentra retroalimentada por la cotidianidad, y esto lleva a que no se sienten precedentes, jurisprudencia, y a que no se dicten leyes más acordes con lo que pasa en este momento en la comunidad» (Suáres, 1996, 54, cursiva de la autora).

De nuevo esta pega general implica mucho en el terreno particular de la mediación intercultural. De producirse ese «alejamiento» del sistema judicial de las cuestiones concretas concernientes a minorías nacionales o grupos étnicos de inmigrados, la consecuencia es grave y negativa por cuanto no se irán readaptando, multiculturalizando, las leyes y normativas.

Aparte lo dicho, un mal planteamiento de la mediación intercultural puede ser otro factor más de exacerbación de las diferencias etnoraciales, lingüísticas o religiosas, y de intensificación del ya extendido culturalismo. La presentación simplista o unilateral de los conflictos de pareja, familiares, laborales, políticos, etc., como conflictos «étni-

cos» o «interculturales» por el sólo hecho de estar implicadas personas o grupos de diferente adscripción etnocultural es uno de los peligros o efectos perversos más claros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ACLAND, A. F. (1993): *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*, Paidós, Barcelona.
- ALILI, R. (1995): «Lecciones de la mediación para un compromiso actual», pp. 7-11, en AA.VV.: *La mediación intercultural*, etc.
- ANDALUCÍA ACOGE (1996): *El acercamiento al otro. La formación de mediadores interculturales*, Dirección General de Acción e Insersión Social, Consejería de Asuntos Sociales, Junta de Andalucía, Sevilla.
- AA.VV. (1995): *La mediación intercultural*, Andalucía Acoge, Cuadernos de Sociología Económica y Cultural, núm. 6.
- COHEN-EMERIQUE, M. (1995a): «La naturaleza de la mediación atendida por mujeres intermediarias», p. 6 en AA.VV.: *La mediación intercultural*, etc.
- (1995b): «Formación en una perspectiva intercultural», pp. 18-32, en AA.VV.: *La mediación intercultural*, etc.
- (1995c): «Choque cultural y relaciones interculturales en las prácticas de los trabajadores sociales», p. 44-..., en AA.VV.: *La mediación intercultural*, etc.
- COLECTIVO AMANI (1994): *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*, Editorial Popular.
- CONFLICT MANAGEMENT GROUP (1995): *Entrenamiento para negociadores. Prevención y resolución de conflictos*, Documento no publicado, Guatemala.
- GIMÉNEZ, C. (1994): «El concepto de Cultura y su aplicación a la migración», *Entreculturas*, Boletín de Caritas Española, Madrid.
- (1996): «La mediación social en contextos de inmigración», *Entorno Profesional*.
- (1997): «Migración y desarrollo. Propuesta para la participación de inmigrantes en proyectos de cooperación», *Revista de Ingenieros sin Fronteras*.

- GEORGES, H. (...): *Heterogénéité culturelle et communications*, Editions Anthropos.
- GOTTHEIL, J. y SCHIFFRIN, A. (comps.) (1996): *Mediación: una transformación en la cultura*, Paidós.
- GORVER DUFFY, K.; GROSCH, J. W. y OLCZAK, P. V. (1995): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*, Paidós, Barcelona.
- JUDSON, S. (1986): *Aprendiendo a resolver conflictos*, Editorial Lema, Barcelona.
- KYMLICKA, W. (1996): *Ciudadanía multicultural*, Paidós, Barcelona.
- LABAT, C. y VERMES, G. (eds.) (1994): *Cultures ouvertes, sociétés interculturelles. Du contact `a l'interaction*, Ed. Fontenay, St Cloud. /Ed. L'Harmattan, Paris.
- LEDERACH, J. P. (1986): *Regulación de conflictos, un enfoque práctico*, AKRON, Mennonite Central Committee.
- LEDERACH, J. P. (1992): *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*, Ediciones Clara-Semilla. Ciudad de Guatemala (1.<sup>a</sup> ed. en 1985 con el título: *La regulación del conflicto social. Un enfoque práctico*, Comité Central Menonita, Akron).
- LEDERACH, J. P. (1994): *Construyendo la paz: reconciliación sostenible en sociedades divididas*, Texto manuscrito presentado a la Universidad de las Naciones Unidas, Tokio, Japón.
- LEDERACH, J. P. y CHUPP, M. (1995): *¿Conflictos y violencia? ;Busquemos alternativas creativas!*, Ediciones Clara-Semilla, Comité Central Menonita.
- MALGESINI, G. y GIMÉNEZ, C. (1997): *Guía conceptual sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, La Cueva del Oso, Madrid.
- NORDQUIST, K-A. (1995): «Tres formas de mediación y cuando usarlas», *Revista Interamericana de Ciencias Sociales*.
- ORTEGA, H. D. (1995): *Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos. Como ayudar a trasformar conflictos en relaciones de cooperación*, IRIPAZ/OEA.
- PODRO, S. (1994): *Training in bilingual advocacy. The British, Belgian and French experience of intercultural mediation*, London Interpreting Project.
- (1996): *Final report to the Migrant and Refugee Communities Forum: Feasibility study for a Community Accessible and Community Run Interpreting and Translation Service for Kensington and Chelsea*, London Interpreting Project.

- ROSS, M. H. (1995): *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*, Editorial Paidós.
- SALHAB, M. (1995): «Prácticas de la mediación intercultural», en AA.VV.: *La mediación intercultural*, etc.
- SANDERS, M. (1995): *Issues and practice of interpreting. Guidance notes*, London Interpreting Project.
- SCHVARSTEIN, L. (1996): «La mediación en contexto», pp. 227-256, en GOTTHEIL y SCHIFFRIN (comps): *Mediación: una transformación en la cultura*, Paidós.
- SUARES, M. (1996): *Mediación. conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós.
- TAYLOR, Ch. (1993): *El multiculturalismo y la «política de reconocimiento»*, México, FCE.
- TOUZARD, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*, Herder, Barcelona.
- WATZLAWICK, P. (1981): *Teoría de la comunicación humana*, Biblioteca de Psicología, núm. 100, Editorial Herder, Barcelona.