

**III Congreso sobre la Inmigración en España
Granada- Noviembre 2002**

**PLANTEAMIENTO MULTIFACTORIAL PARA LA MEDIACIÓN E
INTERVENCIÓN EN CONTEXTOS MULTICULTURALES
Una propuesta metodológica de superación del culturalismo**

Carlos Giménez Romero

Profesor titular. Departamento de Antropología y Pensamiento Filosófico Español
Director del Programa “Migración y Multiculturalidad”
Universidad Autónoma de Madrid

“Todo individuo es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, como ningún otro” (Kluckhohn y Murray, 1948).

“Todo conflicto humano es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, y como ningún otro. Los conflictos son universalmente similares, culturalmente distintivos e individualmente únicos - simultáneamente, invariablemente y fascinantemente!” (Augsburger, 1992).

INTRODUCCIÓN

De forma creciente, los profesionales y agentes de la intervención social y de la dinamización comunitaria trabajan en contextos en los cuales la diferenciación cultural, nacional, lingüística y religiosa es relevante. ¿Cómo abordar convenientemente el peso de “lo cultural” en la práctica de la acción social?. Este reto ha adquirido nueva dimensión en las dos últimas décadas debido al fenómeno de la inmigración extranjera y a los componentes culturales de la globalización, si bien es algo en absoluto novedoso si pensamos, por ejemplo, en las migraciones internas a Cataluña, Madrid o País Vasco, la pluralidad cultural de larga tradición en ciudades y pueblos, o las políticas y programas sociales con minorías étnicas autóctonas, marcadamente las referidas al pueblo gitano.

En ese contexto de intensificación y diversificación de un viejo reto, la mediación intercultural se está perfilando como una nueva estrategia o modalidad de acción social. Por toda Europa, en otros continentes y desde luego en diferentes comunidades autónomas de España, emergen experiencias de formación de mediadores interculturales y programas de intervención basados en la filosofía y metodología de la mediación¹. La práctica creciente de la mediación intercultural en los últimos años ha ido planteando la presencia en el proceso de mediación de múltiples elementos y la necesidad de perfilar un modo de hacer que otorgue su justo peso a la dimensión cultural.

¹ Recientemente (2 al 4, octubre, 2002) se ha celebrado el **Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural**, organizado conjuntamente por el Area de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y el Programa Migración y Multiculturalidad de la Universidad Autónoma de Madrid, con más de 400 participantes, lo que idea del interés por este campo

Teniendo en cuenta lo que venimos observando desde hace años en un conjunto amplio de programas de integración social e interculturalidad en el ámbito de las migraciones, desarrollando ideas anteriores sobre la mediación intercultural en el ámbito de la inmigración² y a partir de las experiencias de los últimos cinco años con un equipo de mediación intercultural³, en esta ponencia se propone una perspectiva de aplicación metodológica que trata de ser útil para esa nueva modalidad de intervención social que es la mediación, pero también, con un destinatario más amplio, para los profesionales y agentes de la intervención social y de la dinamización comunitaria. Por razones de claridad y oportunidad, el texto remite exclusivamente al ámbito de la mediación intercultural, pero consideramos fácil su aplicación por los interesados en general en proyectos e iniciativas en contextos multiculturales.

El planteamiento anticulturalista que aquí se hace trata de llegar a los estudiosos de la cultura y de la inmigración; ampliando esa pretensión, su finalidad es predominantemente técnica y práctica. Desde que empezamos a trabajarlo, el modelo multifactorial que proponemos está pensado sobre todo como algo útil a los mediadores interculturales, u otras figuras con denominaciones similares como mediadores culturales, traductores lingüísticos culturales, mediadores de barrio, e incluso para los linkworkers o trabajadores de enlace. Una vez finalizada la versión que aquí se ofrece, nos parece que probablemente también será de utilidad para aquellos mediadores familiares, comunitarios, etc. que- no ubicándose en el campo de mediación intercultural ni en los trabajos sobre inmigración y minorías étnicas - van viendo como en su práctica profesional aparecen más y más casos donde algunas de las partes o ambas son inmigrantes, miembros de minorías (étnica, social o religiosa), etc⁴.

La propuesta no es propiamente una metodología nueva de mediación, en cuanto conjunto de pasos y orientación general del proceso de mediación, sino específicamente un planteamiento general sobre el tratamiento de la diversidad cultural en la práctica y un instrumento de análisis que consideramos válido para distintos esquemas de intervención y de acción mediadora⁵. La clave del planteamiento que ofrecemos radica en la identificación, clasificación, análisis y manejo adecuado, por el /la mediador/a, de **tres conjuntos de factores o variables: los personales o idiosincrásicos, los situacionales y los culturales**. Aparte del interés conceptual para la formación en mediación intercultural y para la intervención práctica en este campo, el texto trata de ser una contribución anticulturalista, en la línea de no exagerar las diferencias y de no exacerbar el peso de “lo cultural”, mostrando cómo relacionarlo y ponderarlo con el conjunto de fenómenos y procesos de la realidad humana.

² “La naturaleza de la mediación intercultural” y “Modelos principales de mediación y su aplicación a contextos multiculturales”. Revista **Migraciones**, 1997 y 1999 respectivamente

³ Me refiero al Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) del Ayuntamiento de Madrid, cuya gestión corresponde al Programa Migración y Multiculturalidad y a la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid.

⁴ Ojalá estas ideas sobre personas, situaciones y culturas, puedan servir también a los profesionales de la intervención social y otros agentes sociales que, si ser mediadores en el sentido formal, desarrollan su labor en contextos multiculturales.

⁵ Dicho más explícitamente, y en lo que respecta al campo de la mediación, esta perspectiva multifactorial puede integrarse en esquemas de negociación tipo Fisher -Ury, en metodologías trasformativas como las de Bush y Folger o en modelos narrativos como el de Sara Coob.

Dividiremos la ponencia en tres partes. Expondremos primero un caso con la doble intención de mostrar la gran variedad de aspectos a las que nos referíamos antes así como el riesgo de lecturas culturalista de la situación. Este caso nos servirá luego para ir ejemplificando el esquema de análisis propuesto. La segunda parte está dedicada a distinguir y analizar por separado cada conjunto de factores, si bien dejaremos sentado - ya desde ahora mismo- que Personalidad, Situación y Cultura se interrelacionan de forma compleja, abierta y dinámica. Este aspecto es crucial – para no cosificar ni esencializar los factores – por lo que lo abordaremos con cierto detalle. Tras ello, expondremos una serie de consideraciones sobre cómo incorporar este planteamiento multifactorial al proceso práctico de mediación.

I.- UN CASO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

El caso que vamos a relatar a continuación ha sido recreado a partir de la experiencia de una mediadora que se encontró inmersa en la problemática que detallaremos por motivos que inicialmente no tenían que ver con la mediación. A medida que fue tomando contacto con la situación que le planteaba la protagonista introdujo la acción mediadora con el fin de hacer avanzar el conflicto. El caso ha sido redactado por Chus Pérez Crespo, miembro de la Línea de Mediación del Programa Migración y Multiculturalidad (UAM), a quién agradezco mucho su aportación, así como sus comentarios generales al texto que presento.

1.-Situación de partida: la demanda de “la usuaria”

Violet, una mujer nigeriana, llegó a los servicios sociales de su municipio demandando orientación sobre los trámites a seguir para conseguir plaza para su hijo Junior, de dos años, en la Escuela Infantil del barrio. El año anterior había solicitado una plaza pero le fue denegada debido a la gran demanda que hubo y por no alcanzar la puntuación necesaria para que su hijo fuera admitido. Expuso que no podía costear una guardería privada. Según contó Violet a la trabajadora social, quería volver a trabajar por horas en el servicio doméstico pero para ello necesitaba que su hijo estuviera atendido durante la jornada de trabajo. Había encontrado la posibilidad de trabajar 20 horas semanales limpiando en tres casas. No buscó otro tipo de trabajo, aunque lo deseaba, porque tenía un permiso de residencia por reagrupación familiar que su esposo había solicitado hacía tres años. Para poder aceptar el trabajo debía de encontrar un lugar en el cual su hijo pudiera estar atendido durante su horario laboral.

Después de ofrecer a Violet toda la información que tenía sobre guarderías y ayudas, la trabajadora social le pidió que fuera a ver a la mediadora por si ella conocía alguna solución alternativa que le permitiera organizarse para trabajar. Mediadora y usuaria mantuvieron una entrevista en la que Violet realizó la misma demanda, la mediadora trató de pedirle más información sobre su situación familiar, económica y social y la información que obtuvo la consiguió con dificultad.

Violet y Kenneth, su marido, son ambos nigerianos, de Benin City; pertenecen a diferentes etnias, siendo ambos cristianos, en una iglesia de confesión protestante, y habiendo cursado ambos estudios superiores, culminados pro ella en una carrera de grado medio y abandonados por el tras el segundo curso de universidad y para emigrar a España en 1989. Ambos hablan inglés, así como las lenguas de sus grupos étnicos de origen; en la actualidad manejan bastante bien el castellano: muy bien él y con menor dominio ella, que se reagrupó años más tarde y que ha estado con menos contacto social. Llevan tres años y medio viviendo juntos en España. Hace dos años tuvieron a su primer hijo, Junior. Hacía tres meses que Kenneth había

perdido su empleo en un supermercado, tras finalizar las posibilidades de la empresa de renovar los contratos temporales, ya que a partir de entonces deberían firmar un contrato indefinido y a la empresa no le interesó. Kenneth cobra el paro, pero la cantidad que percibía era inferior a la que recibía mientras trabajaba, ya que entonces hacía muchas horas extras.

Para cuando se atendió su caso, Kenneth llevaba siete años y medio en España. Había llegado solicitando refugio político, el cual le fue denegado, comenzando su proceso de integración partiendo de una situación de “sin papeles” hasta lograrlos, conseguir un trabajo digno, casarse, reagrupar a su mujer y alquilar una vivienda propia. Violet por su parte, había llegado a España hacía tres años y medio, habiendo conseguido entonces un trabajo rápido. Se quedó embarazada y dejó las casas en las que limpiaba un mes antes de dar a luz a Junior y desde entonces no ha vuelto a trabajar dedicándose a cuidar al pequeño. Sin embargo, ante la situación de crisis familiar y el deseo de cierta independencia económica ha vuelto a ofertar sus servicios en la parroquia del barrio y tiene la posibilidad de conseguir unas 20 horas de trabajo semanales, pero no tiene quien le cuide al chaval. Tras esta primera entrevista decidieron verse en una semana.

2.- La situación familiar: la información que afloró más tarde

Días después, la mediadora se encontró con Violet y su marido en una actividad que organizaba una asociación de su barrio. La mediadora reconoció enseguida al marido, que dos meses atrás se dirigió a ella para pedirle información sobre trabajo y cursos de formación para el empleo. Los tres comenzaron a hablar del hijo de ambos y de las pretensiones de Violet de llevarle a una Escuela Infantil. La conversación enseguida se volvió muy tensa. En un momento determinado Violet bajó la mirada, agarró al hijo con fuerza y expresó su deseo de trabajar y ganar dinero. La mirada de Kenneth se endureció y contestó a su esposa “que lo que tenía que hacer era atenderle bien y no como lo había hecho hasta ese momento”. La mediadora, previendo una escalada del conflicto e intuyendo la necesidad de la pareja de hablar sobre sus problemas les propuso dejar al hijo al cuidado de unos amigos y escucharles en una sala apartada en la asociación.

Enseguida que se encontraron los tres solos la pareja comenzó a transmitir a la mediadora diversas acusaciones, cada uno en contra del otro. Kenneth y Violet decían haber tenido numerosas discusiones. Kenneth acusaba a su mujer de no cumplir con sus mandatos como esposa: tener la casa lista, servirle, cuidar del niño, y Violet decía que Kenneth no traía suficiente dinero a casa y que si no lo hace él lo tendrá que hacer ella, y que por lo tanto no se va a ocupar de su hijo, de la casa y de su marido como venía haciendo hasta ahora. Kenneth desautorizó inmediata y contundentemente la iniciativa de Violet, ésta se echó a llorar y, en un momento de especial tensión, afloramiento de sentimientos y nerviosismo, despejó la ropa del hombro y mostró negrones y arañazos, afirmando que se los había hecho su marido y que no era la primera vez que le ocurría. Kenneth no negó la información sino que la justificó con frases como que “ella ya debía de conocer las obligaciones de un esposo” y que “su madre y sus hermanas se lo debían de haber contado”, esto es legítimo o justificó su conducta desde las prácticas culturales, tradicionales o de socialización.

La mediadora preguntó a Violet que había hecho después de que Kenneth le pegara: manifestó haber ido al médico, el cual le sugirió formular una denuncia, opción que ella rechazó porque pensaba que le complicaría la vida. Según planteó Violet, el colectivo de amigos inmigrantes procedentes de su país la rechazarían sin duda por enfrentarse al marido, no podría trabajar porque no tenía permiso de trabajo y perdería a su hijo, la familia de

Kenneth en origen y la suya propia la rechazarían también y nada de eso le convenía más que seguir callando y tratar de independizarse poco a poco si las cosas no mejoraban. Tras todo esto, la mediadora decidió seguir hablando con Violet y Kenneth para tantear que tipo de intervención debía de seguir a continuación.

3.- Breve comentario inicial

De momento no haremos más que tres apuntes. En primer lugar, el caso muestra que la diferenciación etnocultural como requisito previo para que hablemos de mediación intercultural⁶ hay que entenderlo en sentido amplio: aunque en la pareja de Violet y Kenneth hay proximidad cultural (ambos son nigerianos y de la misma ciudad) no debe perderse de vista que sus grupos étnicos son diferentes. En todo caso, aunque fueran también de la misma etnia, nuestros protagonistas: a) viven su problemática en un contexto migratorio (hay que insistir en que la cultura de origen no es lo misma que la cultura en destino) y b) se relacionan con unos servicios sociales, un barrio y una escuela ubicados en otra tradición histórica, sistema jurídico y contexto sociocultural.

Este caso muestra vivamente también algo que los mediadores observan una y otra vez: la multiplicidad de elementos involucrados. En el caso de Violet y Kenneth estamos ante trayectorias migratorias, proceso de reagrupación, necesidades económicas, cambios de domicilio y agrupamiento doméstico, acceso al sistema educativo, prácticas de maltrato, justificación cultural, influencia de la red de amigos, etc, etc.

Por otra parte, el caso también muestra que el hecho de ser nigerianos y negros, de ser percibidos como “muy diferentes”, de aparecer justificaciones de tipo cultural, pueden constituir puntos de partida de lecturas, valoraciones o interpretaciones basadas exclusiva o predominantemente en clave cultural. Se presentan varias posibilidades. Por ejemplo, el profesional puede no entender bien que es lo que está en juego en cuanto a roles de género, sabiendo o intuyendo que están pautados según cultura de origen (África subsahariana, Nigeria) y quizás en los grupos étnicos de cada cual. Otra posibilidad es tratar de explicar toda la situación por el machismo de él, refiriendo éste “naturalmente” a su origen. Incluso, sentir que se puede estar faltando al necesario respeto a la diferencia e identidad del otro, etc. A partir de todo ello, es por lo que consideramos conveniente un planteamiento metodológico en mediación intercultural e intervención social en contextos multiculturales que distinga (e interrelacione) las variadas dimensiones y factores.

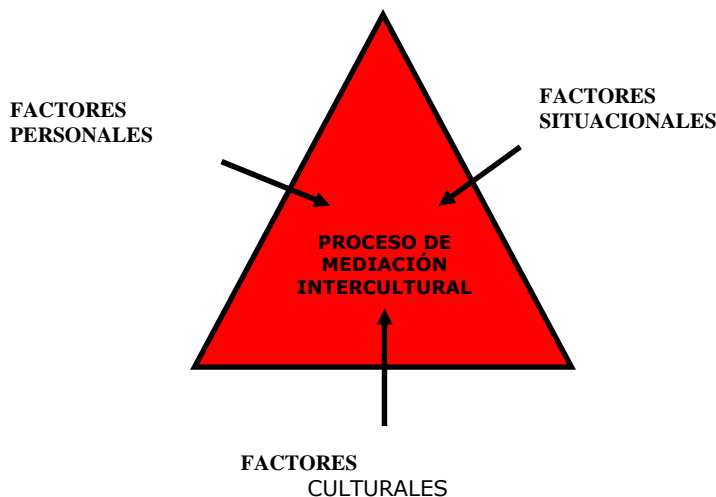
II.- TIPOLOGÍA DE FACTORES

Todo mediador sabe bien que en los procesos reales de mediación están presentes multitud de aspectos y circunstancias. Esto mismo puede generalizarse para los trabajadores sociales, educadores, etc. La situación y problemática que motiva la acción está envuelta, como ocurre con todo fenómeno social, en contextos complejos. En cada una de las partes existen por lo demás distintas percepciones, emociones e intereses, en los que pesan sus trayectorias y pautas sociales y culturales. A todo ello hay que añadir las variables que afectan al mediador o mediadora: su personalidad, estilo de mediación y bagaje cultural están, de una u otra forma, presentes. ¿Cómo tener en cuenta, y lo más sistemáticamente posible, todo este conjunto de variables y aspectos?.

⁶ Véase sobre ello, y sobre otros rasgos específicos, mi artículo “La naturaleza de la mediación intercultural”, Revista Migraciones, 1997.

HACIA UNA METODOLOGÍA MULTIFACTORIAL EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

FACTORES INTERVINIENTES



Elaboración: Carlos Giménez Romero
Octubre 2002

1.- Factores personales o idiosincrásicos

El mediador siempre trata con personas y de ahí la importancia de tener bien presente su manera de ser, sus maneras de pensar, sentir, reaccionar, comunicarse, etc. Siendo esto válido para la mediación más estrictamente "interpersonal", también lo es cuando la mediación tiene un sentido comunitario, social, en políticas públicas. Aunque se esté mediando entre grupos, entre individuo y grupo o entre individuo e institución, las personas particulares están siempre presentes.

Definición.- A los efectos de la metodología, entendemos los factores personales como aquellos rasgos, variables o pautas vinculados predominantemente a la idiosincrasia, personalidad e individualidad de los sujetos involucrados en el proceso de mediación.

Denominación.- Antes de identificarlos y caracterizarlos, permítasenos una precisión terminológica. Consideramos que la palabra "personal" es la que mejor define este conjunto de factores, si bien a priori son posibles otras denominaciones: "factores idiosincrásicos", "de personalidad", "individuales" o "psicológicos". Si el lector o lectora no está interesado en estas disquisiciones terminológicas puede, por supuesto, pasar al siguiente epígrafe. Si considero convenientes esta explicación es debido a que razonar porqué no optamos por otras posibles denominaciones ayudará en la fundamentación de las características de cada grupo de factores.

Respecto a la denominación de “factores idiosincrásicos” la consideramos totalmente válida y como una alternativa en el uso al de “factores personales”. Si preferimos utilizar más la denominación de “factores personales” es sólo por razones prácticas de ir a lo más sencillo y entendible por todos. El

Diccionario de la Real Academia define idiosincrasia como “rasgos, temperamento, carácter, etc., distintivos y propios de un individuo o de una colectividad”. Esa definición refleja bastante bien lo que en este grupo de variables queremos incluir, si bien es notorio que el vocablo “idiosincrásico” es poco conocido y difícil de pronunciar.

En cuanto a “factores de personalidad”, es una terminología que también refleja con acierto la naturaleza de esas variables. No obstante, tiene el defecto de centrar este tipo de factores en la forma de ser de la persona cuando - como se verá - se abarca bastante más con ello. La expresión “factores de personalidad” es insuficiente y puede focalizar el asunto sólo en cuestiones psicológicas.

Podríamos haber optado por denominarles “factores individuales”. Efectivamente son rasgos individuales, definidores incluso de la individualidad, pero si nos fijamos bien veremos que, en realidad, también lo son los factores situacionales y culturales. Ciertamente, los factores definidores de la situación y los más específicamente culturales influyen en el proceso de mediación a través de su presencia en las partes involucradas. Aunque la situación y la cultura están pautados colectivamente, con lo que el mediador trabaja es con la situación de esas personas y con los bagajes culturales que influyen en, o son asumidas o expresadas por, esos individuos.

En cuanto a la posible denominación de “factores psicológicos” no nos convence básicamente por tres motivos. Primero, porque “lo psicológico” no se reduce a lo individual sino que abarca también aspectos colectivos y sociales (psicología social, comunitaria, del trabajo, etc), cuando lo que aquí queremos enfatizar es lo idiosincrásico, lo específico del individuo. Segundo, porque puede inducir a error si se interpreta incluir aquí principalmente sólo lo relativo a aspectos mentales y cognitivos. Tercero, por la misma razón por la que no hablamos de “factores sociológicos” (sino situacionales y en todo caso sociosituacionales) o “antropológicos” (sino culturales, y en todo caso étnicos o etnoculturales).

Identificación.- Sin duda, puede hacerse un listado inmenso de factores personales, un listado que por lo inacabable se convertiría pronto en inútil. De lo que se trata, sin embargo, es de que el mediador sepa detectar y abordar adecuadamente los principales rasgos idiosincrásicos, individuales, de personalidad, etc., que aparecen bien a lo largo del proceso de mediación o bien en algunas de sus fases. Decimos *detectar* en la medida en que el /la mediador/a sabe de antemano que esos factores de personalidad suelen contar en asuntos como la valoración que cada parte hace del conflicto, la disponibilidad a colaborar y sus cambios, las reacciones ante las palabras del otro, la confianza en el mediador y en la mediación, etc.

Decimos también *abordar adecuadamente* dado que una vez identificadas esas variables y su influencia en el proceso, el mediador deberá disponer las acciones pertinentes en forma de preguntas, reformulaciones, legitimaciones, sugerencias, propuestas, etc. Y no sólo detectar y abordar adecuadamente, se trata de que el /la mediador/a *se anticipe, sepa y sea consciente* de que esas variables idiosincrásicas están ahí y van a estar ahí, teniendo un dispositivo de “alerta” y espera ante ellas.

A partir de esos considerandos y siguiendo los aportes en este terreno, englobamos aquí:

Listado 1

EJEMPLIFICACION DE ALGUNOS FACTORES PREDOMINANTEMENTE* DE PERSONALIDAD

- 1.- Autopercepción o idea de sí mismo
- 2.- Pautas de percepción del otro y de lo ajeno
- 3.- Actitudes básicas del individuo
- 4.- Pautas habituales en el comportamiento
- 5.- Talante: agresividad /conciliación
- 6.- Habilidades sociales
- 7.- Sentimientos y estructura afectiva y emocionalidad.
- 8.- Axiología o “escala de valores” de la persona
- 9.- Filosofía particular de la vida

*Nota: Cualquier factor tiene dimensiones de singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural

Elaboración: Carlos Giménez

Caracterización.- Antes de analizar en qué manera suelen ser significativos este tipo de rasgos más directamente vinculados a lo personal, señalemos algunas de sus características:

- 1) **Son distintivos, propios o peculiares de los individuos**, o personas involucradas en el proceso de mediación.

Kenneth es una persona que valora mucho el orden y la disciplina, es un hombre “recto” o cabal. Viollet es una mujer de trato dulce y voz susurrante, con un sentido fuerte de la dignidad personal.

- 2) **Generados y operantes en la media o larga duración.** Se trata de rasgos de la personalidad y por lo tanto de pautas configuradas en el desarrollo evolutivo de la persona. No son por lo tanto meramente coyunturales, del momento en sí, si bien puede haber una cierta coyunturalidad.

La forma de ser de ambos es producto de sus historias personales, buena parte de ella fuera del contexto migratorio. No podemos narrar aquí sus historias personales, pero sí indicar que aunque se conocieron de jóvenes en el barrio y luego en la universidad, Viollet y Kenneth fueron enculturados en familias de diferentes características y orientaciones en cuanto a socialización.

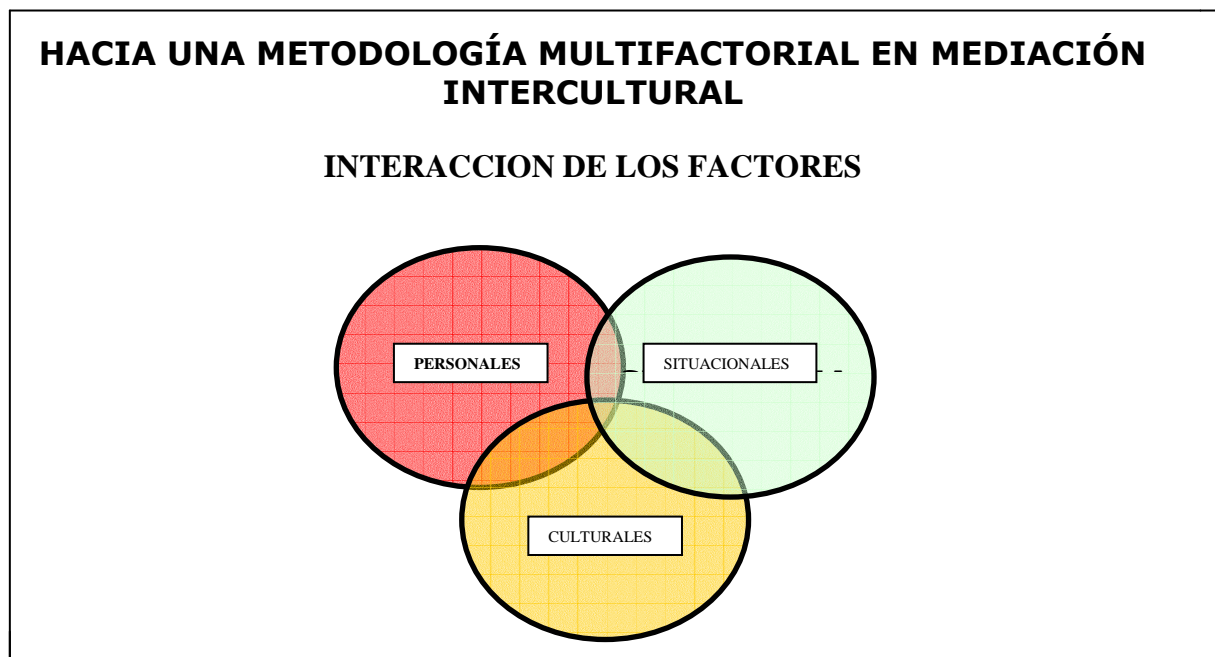
- 3) **Con distintos niveles de arraigo y expresión.** Los factores personales pueden estar más o menos formados o arraigados en el individuo, en función por ejemplo de su edad. A la hora de tenerlos presentes en la acción mediadora, convendrá analizar si son rasgos total o débilmente encardinados en el individuo, desde muy antiguo o recientemente.

Por ejemplo, en el caso de referencia intuimos que mientras Kenneth mantiene pautas de comportamiento en el contexto de migración, en Viollet algunos aspectos de búsqueda de una mayor igualdad entre esposos se han estimulado o despertado en el nuevo contexto.

Relevancia.- La relevancia en el proceso de mediación intercultural de estas variables idiosincrásicas puede venir dada por una o varios de los siguientes motivos:

- a) Haber influido - generalmente junto a otros elementos - en la génesis de la problemática tratada (origen del conflicto, etc).
- b) Influir de forma significativa en la imagen, percepción o actitud hacia la otra parte.
- c) Condicionar el tono general de la comunicación y discusión, tanto entre las partes como con la mediadora.
- d) Presentar una dificultad y oportunidad para ser tenida en cuenta por el/la mediador/a.

Interrelación.- Estos rasgos de la idiosincrasia, individualidad y personalidad – insistimos que en la práctica sólo tendremos en cuenta los especialmente presentes en el proceso de mediación - van ligados a, y están influidos por, la situación vital de la persona (o grupo) y su identidad y pertenencia cultural. Esto es, por los otros conjuntos de elementos presentes en nuestro esquema metodológico.



Elaboración: Carlos Giménez Romero
Octubre 2002

El gráfico anterior solo es un indicador de que hay “zonas de intersección” de enorme interés para la acción medidora, si bien no logra reflejar las interacciones dinámicas, abiertas y complejas – en definitiva, sistémicas- entre las dimensiones personales, situacionales y culturales. Tratemos de detallar algo más esas conexiones.

Consideremos primero la conexión Personalidad / Situación. Nuestro punto de partida metodológico es que estar en una situación de crisis, afirmación, bonanza, desesperación, cambio radical, estabilidad, etc, hará que emerjan y se manifiesten unas actitudes y no otras, unas pautas de comportamiento y no otras, etc. La tendencia al orden y la seriedad de carácter por parte de Kenneth y su exigencia de cumplimiento estricto de normas y deberes, no fueron obstáculo para una buena relación de noviazgo y de matrimonio, pero las difíciles circunstancias que atravesaron le llevaron a entender la situación como una falta de colaboración por parte de ella, conduciéndole finalmente a un mal trato.

En cuanto a la conexión Personalidad / Cultura, este binomio trae a colación las elaboraciones sobre individuo y cultura realizadas en antropología social y en psicología, ya desde los tiempos de la Escuela de Cultura y Personalidad (Margaret Mead, Ruth Benedict, Abraham Kardiner, etc.). Algunos teóricos sostuvieron que en cada grupo cultural hay determinadas “personalidades modales” y otros han mantenido el supuesto “carácter nacional” habiendo críticas de todo ello. Aportes sobre las relaciones entre individuo y cultura que se han seguido haciendo hasta nuestros días. En cualquier caso, y es el punto que aquí nos interesa señalar, los individuos son versiones genuinas de su mundo cultural.

Las culturas – ni como campo de la realidad humana o realidad social, ni como concepto que trata de acotarlo - son un todo homogéneo sino que cada cultura tiene una diversidad interna. Ese bagaje de conductas aprendidas y modos de significación de la realidad que toda cultura implica, no es vivido por igual por todos sus miembros sino que es compartido diferencialmente en función de variables como la edad, el sexo, la región de origen, la ocupación, la clase social, etc. Por eso, además de la existencia de subculturas o microculturas, hay que partir de cada persona y subgrupo vive, aplica, desarrolla de forma genuina, las formas de ser, pensar, decir y sentir (pautadas culturalmente). Kenneth y Violet son nigerianos en Madrid pero lo son de forma diferente al resto de los nigerianos en Madrid. Cada uno de ellos es expresión genuina de su cultura: son jóvenes, universitarios, de clases medias, etc.

En definitiva, aunque por una parte estamos aquí en el reino de lo muy particular, de lo genuinamente particular, puesto que toda persona solo es idéntica a sí misma, por otra parte a nadie se le ocultan las conexiones complejas y sutiles entre personalidad, situación y cultura. Esas conexiones complejas y sutiles son las que debe descubrir el mediador o mediadora, con ellas debe estar familiarizado y acostumbrado, y cada nueva acción mediadora debe ser una fuente de enseñanza sobre ese particular.

2.- Factores situacionales

Definición.- Definimos los factores situacionales como los rasgos, variables o características del contexto donde se desenvuelven los individuos, grupos o instituciones participantes en la mediación y de la posición que en dichos contextos ocupan esos sujetos.

Cuando decimos contexto nos referimos, más precisamente, a los múltiples niveles o conjunto de contextos, desde los más inmediatos a los más lejanos, desde la familia y el entorno urbano hasta la estructura social, la arena política y el debate ideológico en la sociedad, desde el contexto regional y nacional al internacional, desde el local al global, tratando el mediador de captar lo “glocal”.

Los individuos - y en su caso los grupos y las instituciones- adoptan, mantienen o ajustan distintas posiciones. En la dimensión situacional incluimos los aspectos de estatus y rol (por supuesto, también pautados culturalmente) pero al hablar de posiciones vamos más allá. El mediador prestará particular atención a cual es la posición de las partes en *su* situación y en *esa* situación: posiciones de dominio y subordinación, de cooperación o competencia, de horizontalidad y verticalidad, de cierre o apertura, etc.

Desde el punto de vista de los sujetos involucrados en la mediación – individuales o colectivos- se trata de variables presentes en el momento o coyuntura en la cual viven. Ese “tempo” de los sujetos se refiere no tanto a los días, semanas o meses en el que esas personas participan en el proceso de mediación, sino al horizonte vital de la persona en esa etapa de su vida o del grupo o institución en esa etapa de desarrollo. Se trata por tanto de un conjunto interrelacionado y complejo de procesos, contextos y posiciones en los que los sujetos están envueltos: familiares, laborales, de movilidad espacial, asociativos, políticos, etc.

Denominación.- Al igual que en el grupo anterior, nos parece útil hacer algunas aclaraciones terminológicas de cara a precisar las características peculiares de este segundo grupo de factores.

Otras denominaciones que, en principio, podrían utilizarse para este segundo grupo de factores son las de factores “sociales”, “socioeconómicos” o “sociológicos”, si bien preferimos la de situacionales por las siguientes razones. En la categoría de situacional incluimos aspectos económicos jurídicos, políticos o ideológicos – como serían en un determinado país, la estratificación clasista, su legislación de extranjería, las concepciones de la democracia y los debates sobre la identidad nacional – amplitud que podría no reflejarse suficientemente en expresiones como “factores sociales” o “socioeconómicos”.

Por otra parte, esas dos expresiones de factores “sociales” o “socioeconómicos” no conllevan la idea más precisa de contextualidad del presente de cada parte de la mediación. En todo caso, utilizaríamos la expresión sociosituacionales, pero también en este caso el deseo de sencillez nos lleva a emplear la denominación más escueta de “situacional”, ya de por sí no fácil de entender por muchos.

En cuanto a la denominación de “factores sociológicos” para englobar estas variables no nos convence, primero, por su generalidad - mientras que situacional remite a contexto y posición- y, segundo, por su connotación de aspectos relacionados con lo estudiado por una determinada disciplina o ciencia social, en este caso la sociología.

Identificación.- Cuando las partes del proceso de mediación son sujetos individuales – o al menos una de ellas- los elementos de la realidad que se engloban entre los factores que denominamos situacionales tienen mucho que ver con los niveles de calidad de vida y de bienestar social de las partes presentes en el proceso de mediación. El Listado 2 enumera algunos de ellos. Para el caso de sujetos colectivos – grupos o instituciones – el listado sería diferente.

Listado 2

EJEMPLIFICACION DE ALGUNOS FACTORES PREDOMINANTEMENTE SITUACIONALES

(Para el caso de sujetos individuales, no para grupos o instituciones)

- 1.- Situación familiar
- 2.- Situación económica
- 3.- Situación residencial
- 4.- Situación laboral
- 5.- Situación de género
- 6.- Situación de edad
- 7.- Clase social
- 8.- Prestigio social
- 9.- Poder e influencia

*Nota: Cualquier factor tiene dimensiones de singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural

Elaboración: Carlos Giménez

En el caso, por ejemplo, de un inmigrante o persona de origen extranjero podríamos mencionar entre los factores situacionales pertinentes los siguientes: (obsérvese como algunos son absolutamente comunes con el autóctono y otros son bastantes específicos, concretamente el 1, 3 y 8)

Listado 2 bis

EJEMPLIFICACION DE ALGUNOS FACTORES PREDOMINANTEMENTE* SITUACIONALES EN LOS INMIGRANTES

- 1.- Estatuto jurídico: irregularidad, precariedad, en trámite, etc.
- 2.- Nivel de ingresos de la persona y la familia
- 3.- Compromiso económico con familiares y otras personas en origen
- 4.- Condiciones de trabajo (jornada laboral, existencia o no de contrato, explotación...)
- 5.- Condiciones de vida (habitación alquilada, hacinamiento, infravivienda, etc)
- 6.- Desarrollo escolar (“performance”)
- 7.- Situación de salud y acceso al sistema sanitario
- 8.- Proyecto migratorio, estrategias y expectativas

*Nota: Cualquier factor tiene dimensiones de singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural

Elaboración: Carlos Giménez

El caso de Violet y Kenneth muestra varios aspectos situacionales claves para poder entender el conflicto de la pareja. Veamos, por ejemplo, las cuestiones económicas. Los primeros años que Kenneth estuvo solo en Madrid, antes de que viniera ella, vivió en pisos compartidos. Lo que ganaba en su trabajo le era suficiente para: a) cubrir sus gastos de emigrante (comida, alquiler, etc) y b) enviar remesas a sus familias, las cuales iban siendo utilizadas para la

construcción de una casa. Su esquema económico cambió drásticamente tras la legada de ella. Se fueron a otra casa, compartida con otra pareja de paisanos. El gasto de alquiler subió. Cuando nació Junior, los gastos volvieron a subir. Recuerdo, por ejemplo, el día que comentaron lo caro que era un cochecito de niño y, en general, criar a un hijo en España.

Ese aumento de gastos coincidió con una disminución de ingresos por el desempleo de Kenneth. Además de la angustia y situación estresante que los apuros económicos y laborales causan en cualquier familia, en el caso de un emigrante puede estar agravado – como era el caso de Kenneth – por una parte, por la forzada y no deseada interrupción del envío de remesas a la familia, con todo lo que ello conlleva de compromiso moral y de imagen de éxito en la aventura migratoria; y, por otra parte, con el riesgo de devenir otra vez irregular ante las dificultades en la renovación del permiso de trabajo. Vemos que la situación económica de la familia, se conecta con el alojamiento, las relaciones con amigos, la relación con la familia en origen, el estatuto jurídico, etc.

Lo que queremos enfatizar aquí es que todos esos elementos son más situacionales que estrictamente culturales y menos aún personales. Por supuesto, que el bagaje cultural y la personalidad de nuestros protagonistas influyen y están presentes, por ejemplo, en la interpretación y en la vivencia de esas situaciones. Un factor de situación como puede ser la precariedad económica puede hacer “saltar” cuestiones de carácter cultural o darles más relevancia, como son las obligaciones que cada miembro tiene respecto a su género, lo cual está pautado culturalmente. Desde que Kenneth no ingresaba el mismo dinero en casa, ella le criticaba no cumplir con sus papeles masculinos de esposo y padre de familia, mientras que él a su vez le recriminaba a ella no cumplir sus papeles femeninos que como mujer tenía asignado: preparar las comidas, esperarle a la llegada a casa. Ella fundamentaba su cambio de actitud en que él había dejado de cumplir a su vez su papel.

Lo importante y útil, tanto para hacer bien la mediación como para comprender bien el fenómeno migratorio y las relaciones interétnicas, es identificar todos los elementos presentes, darles su justo peso y relevancia, analizar como interaccionan, no confundiendo las cosas y no cayendo ni en culturalismos ni en psicologismos.

Caracterización.- Comenzaremos por decir lo que no son los factores situacionales:

- No son rasgos de la personalidad, pues no constituyen elementos del temperamento o carácter de la persona
- Tampoco son rasgos culturales, pues no forman parte de las señas de identidad étnica de un determinado grupo.

Veamos ahora sus características propias:

- 1) **Remiten al contexto, o más bien a los contextos**, en los que el individuo vive mientras está ocurriendo la acción mediadora (o ha vivido previamente): contextos legales, institucionales, sociales, políticos, ideológicos, etc.

Nuestros protagonistas viven su realidad y problemática en un contexto migratorio y en una sociedad nueva para ellos, que les asigna determinadas posiciones jurídicas laborales y sociales. Como parte de ello, viven un contexto de red migratoria nigeriana y de vinculaciones con el contexto de origen, adoptando posiciones de compromisos morales con unos y con otros. Pero el migratorio no es este el único contexto situacional a tener en cuenta,. En esta

pareja, es importante como en tantas otras – nigerianas o no, migrantes o no- la situación familiar de haber tenido el primer hijo, de inaugurar la familia propia o de descendencia, etc.

2) **Se ubican en el eje de la igualdad/desigualdad humana** y no en el de la similitud/diferencia, como será el caso de los factores culturales⁷.

Por solo tomar los contextos migratorios, es fácil ver los elementos de desigualdad de derechos, oportunidades, expectativas, que ellos conllevan en la Europa actual. Todo ello pesa en una pareja, cuya situación y problemática no debe quedar reducida ni a su “forma de ser” en lo personal o en lo cultural, con ser estos hechos diferenciales también relevantes.

3) **Son ubicados y valorados en una escala de positividad – negatividad** por el/la sujeto protagonista y por los quienes tratan con el/ella : “está pasando por una buena situación”, “tiene una situación muy difícil”.

Relevancia.- La relevancia en el proceso de mediación intercultural de las variables situacionales puede venir dada por motivos como los siguientes:

a) Ser causa, o una de las causas, del origen de la problemática abordada.

En el caso expuesto, parece claro que las dificultades de esa pareja venían motivada, entre otras cosas, por carencias económicas, desempleo, etc.

b) Condicionar, en mayor o menor grado, el comportamiento de las partes durante el proceso de mediación.

Por ejemplo, en un momento determinado y aunque el motivo de la sesión era para la plaza en la guardería, la desesperación le hace mostrar a ella que ha sido objeto de malos tratos.

c) Configurar una determinada relación de igualdad o desigualdad entre las partes, influyendo en las relaciones y percepciones de jerarquías, subordinaciones o desequilibrio

d) Facilitar o dificultar la comunicación entre las partes o entre ellas y el mediador.

Interrelación.- Ya vimos anteriormente la conexión Situación/Personalidad: los factores personales están ligados a, e influidos por, la situación vital de la persona o grupo. Dicho de otra forma ahora, los contextos desafían a las personas, presentándoles oportunidades y limitaciones, opciones y restricciones.

Veamos ahora la interrelación entre lo situacional y lo cultural. Esta conexión puede analizarse desde bastantes ángulos. Uno que consideramos especialmente rico es el de la interrelación entre diferencia y desigualdad. El tratamiento de las diferencias lingüísticas, religiosas y culturales está condicionado de forma intensa por los contextos de distribución

⁷ Para un desarrollo de esta distinción de ejes o dimensiones de la realidad humana en cuanto a diversidad, véase C. Giménez, **Guía de Interculturalidad** (1997 y 2000). PNUD-Guatemala. Una síntesis publicada en España puede leerse en C. Giménez (2002) “El planteamiento intercultural: su relación con la ciudadanía y las políticas públicas”, en **La inmigración, una realidad en España**. Seminario de Investigación por la Paz. Zaragoza.

desigual de la riqueza económica, del poder político y mediático y de las escalas de prestigio y estratificación social. Esta conexión Situación/Cultura que ahora analizamos es especialmente tratada en los enfoques teóricos de Economía Política y Cultura, así como en las etnografías orientadas por dicho planteamiento.

En el caso que nos sirve de ejemplificación, nótese que él no niega sino que justifica los moratones y arañazos como algo que ella sabe que él “está obligado a hacer”, como algo “que a ella le inculcaron de pequeña”, que si no obedecía y “respetaba” a su marido , éste debería recurrir a lo necesario con tal de corregirla, etc. Estamos aquí ante una situación de maltrato – con todo lo que de universal y de singular tiene en cada caso – con los intentos consiguientes de justificación y legitimación en términos culturales. No podemos abordar con detalle estas complejas cuestiones. Solo indicaremos, en términos generales, que es preciso superar el relativismo cultural y ético extremo – y en esa línea la perspectiva intercultural tiene mucho que aportar. En términos concretos, añadiremos que fue de gran utilidad para la mejora de la relación entre ellos, informar a él con rigor que esa conducta constituía un delito y que se arriesgaba a mucho sin persistía en esa línea.

3.- Factores culturales

Definición.- A los efectos de la metodología que proponemos, estamos entendiendo los factores culturales⁸ como aquellas pautas de conducta y modos de significación de la realidad (normas, valores, creencias, etc) que el individuo ha adquirido mediante aprendizaje en su proceso de socialización y que comparte con los otros miembros de su mismo grupo étnico, socio- racial o cultural.

En el caso de grupos e instituciones involucradas en los procesos de mediación intercultural, precisaremos – para los primeros- que los factores culturales son pautas o rasgos que configuran determinados sistemas y mecanismos de identidad y/o identificación así como de pertenencia a dicho grupo, y, en lo relativo a instituciones, los factores culturales se expresan en la microculturas institucionales (ocupacionales, corporativas, organizacionales).

Denominación.- Al igual que en los grupos anteriores, puede ser útil aclarar porqué no utilizamos otros términos posibles como factores “étnicos”, “etnoraciales”, “etnoculturales” y “antropológicos”.

Nuestra argumentación va en línea con planteamientos ya hechos respecto a denominaciones alternativas para los otros dos tipos de factores. Para no cansar al lector diremos únicamente que descartamos los tres primeros – en los cuales aparece el elemento étnico (*ethnós*) – por ser más complejos y poder llamar a confusión, y en cuanto al último- “factores antropológicos”- porque no nos referimos a aspectos estudiados por la antropología social, s bien es ésta la disciplina que tiene por objeto de estudio al Cultura.

⁸ Sobre el concepto de Cultura puede consultarse distintos manuales de antropología social. Una obra reciente dedicada a sus usos e importancia es el texto de Adam Kuper (2001). **Cultura. La versión antropológica.** Paidós. Por mi parte, he tratado de ofrecer en algunos textos una síntesis de este concepto y su operacionalización para profesionales de la intervención social. Por ejemplo, C. Giménez (1994) “El concepto de cultura y su aplicación a la fenómeno migratorio”. **Entreculturas.** Cáritas. O también Cultura en Giner, Lamo de Espinosa y Torres (1998) . **Diccionario de Sociología.** Alianza Editorial.

Identificación.-

Al igual que ocurre con los factores personales y situacionales, resulta excesiva y peligrosamente esquemático identificar estos factores y más aún hacerlo de forma enumerativa. Esa prevención es aún mayor en este tercer grupo, cuando la hace un antropólogo, como es el caso del autor. No obstante, considero conveniente hacerlo insistiéndole al lector y al mediador o mediadora que lo que se persigue no es más que mostrar un campo de variables diferente a los otros. En este caso, una ventaja adicional de ofrecer un listado orientativo es contribuir a superar la idea de que los factores culturales son exclusivamente los relacionados con aspectos de cultura folk, tradiciones exóticas o costumbres rituales. Al comienzo del listado, se plantean aparte los sistemas de normas y de valores para indicar la “transversalidad “ que tienen: hay normas y valores ligados al sexo, la economía, el parentesco, etc.

Listado 3

IDENTIFICACIÓN DE ALGUNOS FACTORES PREDOMINANTEMENTE* CULTURALES

A.- Normas; prohibiciones y prescripciones
(dieta, comensalidad, vestido, celebraciones, etc)

B.- Estructura y jerarquía de valores

- 1.- Roles y estereotipos de edad
- 2.- Roles y estereotipos de género
- 3.- Sistemas de parentesco, familia y herencia
- 4.- Concepciones y prácticas de intercambio, reciprocidad, redistribución, etc.
- 5.- Sistemas de jerarquía, autoridad y prestigio
- 6.- Lengua y pautas de comunicación verbal y no verbal
- 7.- Creencias y prácticas religiosas (espiritualidad)
- 8.- Otras concepciones y creencias (espacio, tempo, etc)
- 9.- Rituales y ciclo festivo
- 10.- Identidad étnica

*Nota: Cualquier factor tiene dimensiones de singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural

Elaboración: Carlos Giménez

Caracterización.-

- 1) En tanto que rasgos culturales hay una **remitencia entre lo conductual y lo cognitivo**, de tal forma que si estamos ante una conducta aprendida (por ejemplo, comportarse como co-esposa) ésta tiene un trasfondo cognitivo (normativa sobre poligamia), y si se trata de un modo de interpretación o significación de la realidad (por ejemplo, la creencia en seres fantásticos) normalmente se expresa en determinados comportamientos (como llevar amuletos).
- 2) En tanto que rasgos culturales han sido **adquiridos a través del aprendizaje cultural** y de los procesos de socialización- enculturación.

- 3) Tienen una **expresión simbólica**, ya sea en el lenguaje articulado, en la comunicación no verbal o en otros sistemas de simbolización.
- 4) **Se interrelacionan con otros rasgos culturales**, dando a la cultura la apariencia de un todo más o menos estructurado.
- 5) Son compartidos con los demás miembros del grupo, pero eso sí **se comparten diferencialmente** según sea la edad, sexo, clase social, ocupación, etc., de la persona. Aquí está el fundamento de afirmaciones anteriores de que en todo grupo cultural hay heterogeneidad interna y de que cada persona es expresión genuina de su cultura.
- 6) Por lo general **tienden a perpetuarse y transmitirse de generación en generación**, por lo que se trabaja porque se continúen en la nueva generación.
- 7) **Son cambiantes** en la medida en que son dispositivos de adaptación, generados en circunstancias históricas tan concretas como mudables, estando influidos por el medio ambiente ecológico y social.

Relevancia.-

Examinar cual puede ser la relevancia de los factores culturales en los procesos de mediación intercultural podría parecer un tanto tautológico u obvio, pero no lo es en absoluto. Ya hemos indicado que la diferenciación cultural entre los involucrados (en el sentido amplio explicado más arriba) es una condición necesaria para que podamos hablar de mediación intercultural. Ahora bien, queda por ver de qué forma o en qué grado influyen los respectivos bagajes culturales. Y hasta tal punto es esto pertinente que, como otras veces he señalado, uno de los sentidos de la intervención del mediador intercultural es mostrar que en ocasiones se está exagerando o confundiendo esa influencia.

Los bagajes culturales pueden ser relevantes:

- a) Configurando en buena medida la naturaleza de la comunicación durante el proceso de mediación,
- b) Como motivo del conflicto: por ejemplo, un pleito conyugal entre padres con diferentes confesiones religiosas sobre cual debe ser la educación religiosa a dar a sus hijos.
- c) En los discursos, representaciones, narrativas y justificaciones ofrecidas por las partes.
- d) En el surgimiento de malentendidos entre las partes o entre ellas y el mediador.
- e) En las actitudes, oportunidades, limitaciones y errores del mediador o mediadora, desde el momento en que el /ella tiene también su propio bagaje cultural.

Interrelación.- Dado que ya hemos abordado las interrelaciones personalidad /cultura y situación /cultura, remitimos en este punto a lo dicho anteriormente.

III.- SOBRE EL MANEJO PRÁCTICO DEL PLANTEAMIENTO MULTIFACTORIAL

Una vez distinguidos y comentados los tipos de factores y su compleja interacción, podemos pasar ya a los aspectos propiamente técnicos u operativos del análisis multifactorial que proponemos. Las consideraciones que siguen van orientadas a facilitar la aplicación del planteamiento multifactorial al proceso de mediación, o de intervención y dinamización comunitaria, en su caso. Comenzaremos con algunas ideas sobre su asunción por el mediador o mediadora, seguiremos con sugerencias sobre cómo incorporarlo a las distintas fases del proceso de mediación y finalizaremos con una recomendación final de síntesis.

1.- Ante todo, el/la mediador/a (u otro profesional o agente social) debe ejercitarse en las habilidades para el manejo de estas dimensiones y factores.

El mediador es parte del proceso de mediación. Mucho se ha escrito sobre qué habilidades debe tener. Aquí queremos sugerir solamente que planteamientos multifactoriales como el que se ha propuesto, le pueden permitir no caer en casualidades simples, en posiciones etnocéntricas, en culturalismos.

De esa forma, y nos atreveríamos a decir que solo de esa forma, el /la mediador/a podrá ayudar a las partes a ubicar su problemática, a tomar consciencia de porqué ocurre lo que ocurre, a profundizar en cómo narran sus historias. Si esta “figura puente” o “posición tres” que es la mediadora o el mediador, debe siempre estar atento a que las partes superen sus casualidades simples, deberá él mismo o ella misma saberlas y poderlas superar, yendo mucho más allá de las etiquetas y simplificaciones (“él es muy machista”, “ella está muy sometida” y cosas por el estilo).

Revisar sus casos y su labor desde el ángulo de lo personal, lo situacional y lo cultural, puede ser una buena práctica reflexiva y sistematizadora, que le permita ir calibrando la realidad externa y también la suya interna, potenciado ese proceso enriquecedor de transformación personal que la mediación lleva consigo

2.- Al inicio del proceso de mediación, identificar qué factores están presentes y cómo.

La mediación se inicia con la escucha atenta. El mediador o mediadora obtiene un primer conocimiento a partir de las versiones aportadas por de las partes y poco a poco va elaborando su diagnóstico previo y provisional. Para incorporar la perspectiva multifactorial ya en esta primera fase, es importante ser conscientes de que no todos los factores están presentes, y ni siquiera todos los tipos de factores. Quizás la problemática está planteada en términos marcadamente culturales y luego irán apareciendo otros elementos.

Algunas preguntas a plantearse en este punto por el/la mediador/a pueden ser de este tenor:

- ¿qué aspectos están presentes ahora que comienzo a abordar el caso o el problema?,
- ¿cómo clasificar estos factores?,
- ¿me es útil distinguir los aspectos idiosincrásicos, situacionales o culturales?,
- ¿de qué forma están presentes esos factores: de palabra, en lo no verbal, en las conductas o comportamientos de las partes?,
- ¿las diferentes variables se manifiestan de forma explícita o su presencia está implícita, en ambas partes o sólo en una?,
- ¿qué influencia tienen los factores de uno u otro tipo?,

- ¿qué relevancia tienen esos factores identificados en la fase de inicio para cada parte, para el problema o conjunto de problemas, para el proceso de mediación y para las posibilidades del mediador?.

3.- Durante fases más avanzadas del proceso, estar atento a los factores que van emergiendo y a las modificaciones que se introducen en los inicialmente presentes.

A medida que avanza el proceso de mediación se va haciendo más necesario un análisis de las partes y de los contextos. El mediador debe identificar y caracterizar a los actores involucrados y a las partes entre las cuales se media. Estamos en ese momento en que se hace muy necesario un examen del conjunto de diferencias entre las partes, el señalamiento de la diferenciación cultural entre ellas (étnica, lingüística, religiosa, etc.), la consideración de los elementos (posibles e hipotéticos) de desigualdad entre las partes (económica, ocupacional, clase, sexo-género, edad- generación, poder, etc.), los contextos de desigualdad y su significación en la relación y la determinación de posible interrelación entre diferencias y desigualdades.

Generalmente, en mediación es conveniente facilitar el afloramiento de todo lo concerniente al problema⁹. En ese sentido y en lo relativo al instrumento multifactorial que propiciamos, durante el proceso de mediación es importante facilitar o promover la expresión de las diferentes variables presentes, así como ir observando cómo intensifican o no su presencia las características personales, los desafíos de la situación y las interpretaciones culturales. Ello puede ocurrir bien en las sesiones conjuntas bien en las conversaciones con cada una de las partes.

Ahora los interrogantes que movilizan al mediador son de este tenor:

- ¿qué nueva variable de personalidad, situacional o cultural ha surgido en escena?,
- ¿porqué ha surgido?,
- ¿cómo lo ha hecho, a partir de qué?,
- ¿cómo afecta ese nuevo factor al escenario previamente compuesto?,
- ¿qué alteraciones se observan en la expresión e intensidad de los factores identificados previamente, durante la fase de inicio?

4.- Analizar la interrelación entre los distintos factores.

Si desde el principio es crucial captar la interrelación de los factores, ello se hace más necesario y movilizador a medida que transcurre el proceso de mediación, sobre todo ahora que han emergido significativamente nuevos aspectos y que ha habido cambios en otras facetas de la relación establecida, de las actitudes de las partes, de la formulación del problema o del surgimiento de propuestas u opciones.

Las cuestiones a plantearse son ahora:

- ¿de qué manera las partes enfatizan sucesos o aspectos relacionados con cada tipo de variables?,
- ¿cuándo, porqué, cómo y para qué se enfatizan por los involucrados las cuestiones personales, los asuntos que se relacionan con las condiciones de vida (o cuestiones

⁹ Decimos generalmente, pues hay metodologías como la empleada por ejemplo por Aldo Morrone, a partir de *la pregunta milagrosa* y la definición de una situación de llegada satisfactoria, en las cuales intencionadamente se obvia total o momentáneamente el preguntar a las partes por las causas del problema.

situacionales) y determinados elementos de costumbre, identidad étnica o cultural, o religión?,

- ¿cómo se mezclan en lo concreto esas tres dimensiones: la personalidad, la situación y la cultura?.

5.- Centrarse en el “canal” más adecuado para la acción mediadora.

A la hora de gestionar constructivamente la conflictividad (prevenirla, regularla y, eventualmente resolverla) y de trabajar por la mejora de la comunicación y la relación, es muy útil situarse en la dimensión, ángulo o “canal” más adecuado. Puede ser útil tratar de centrar a las partes, en aspectos marcadamente individuales o personales, otras veces sobre los situacionales y en otras ocasiones sobre los culturales.

De esta forma, el mediador intercultural, o en su caso el trabajador social, el educador de calle, el animador, etc, que trabajan en contextos multiculturales, puede ayudar a las personas desde ese horizonte dibujado en la afirmación que hace más de medio siglo hicieron Kluckhohn y Murray: “Todo individuo es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, como ningún otro”. Quienes trabajan en la intervención social y en el desarrollo comunitario, en los nuevos escenarios de diversificación sociocultural, podrían así tener presentes, de forma pluralista y ecuánime, el horizonte universalista de la naturaleza humana común y de los derechos humanos, las distintividades comunitarias y grupales, y las singularidades de la individualidad.

El planteamiento multifactorial que hemos desarrollado va en esa línea, diferenciando y tomando conjuntamente personalidad, situación y cultura. Si la mediación es una herramienta alternativa para la gestión positiva y participativa de la conflictividad humana, en el contexto amplio de mejorar la comunicación y las relaciones, debería tener bien presente lo afirmado por Augsburgger, hace solo diez años, parafraseando a los autores anteriores: “todo conflicto humano es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, y como ningún otro. Los conflictos son universalmente similares, culturalmente distintivos e individualmente únicos - simultáneamente, invariablemente y fascinantemente!”.

