

R

Nº 29

EVISTA

ASOCIACIÓN DE ENSEÑANTES CON GITANOS



Mediación intercultural



ASOCIACIÓN DE
ENSEÑANTES
CON GITANOS



Sumario

EDITORIAL

- ▶ **Mediación Intercultural** 4
Asociación de Enseñantes con Gitanos

ARTÍCULOS

- ▶ **¿CÓMO HEMOS LLEGADO Y POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?** 6
Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural. Carlos Giménez
- ▶ **PLANTEAMIENTO MULTIFACTORIAL PARA LA MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN EN CONTEXTOS MULTICULTURALES** 18
Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. Carlos Giménez
- ▶ **COMPRIENDIENDO Y CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL** 36
F. Javier García Castaño y otros.
- ▶ **CAMINOS DE MEDIACIÓN CON EL PUEBLO GITANO** 48
Humberto García.
- ▶ **JORNADAS DE TRABAJO SOBRE LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL CON EL PUEBLO GITANO** 68
Comisión de Educación del Programa de Desarrollo del Pueblo Gitano.
- ▶ **Congreso virtual "LA ESCOLARIZACIÓN DEL ALUMNADO GITANO EN LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA: MITOS, REALIDADES Y RETOS"** 90
Conclusiones del área temática: **MEDIACIÓN INTERCULTURAL**
- ▶ **MEDIACIÓN INTERCULTURAL** 98
Retos en los contextos multiculturales. Fundación Secretariado Gitano
- ▶ **MEDIACIÓN CULTURAL** 110
Un proyecto realizado con población *Rom* en Irlanda. Mayte Calvo Martín.
- ▶ **PROYECTO LUNGO DROM** 120
- ▶ **LA PROMOCIÓN ESCOLAR: UN ENFOQUE METODOLÓGICO DIFERENTE** 124
Miguel Ángel Franconetti
- ▶ **ARTEMISA, UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN CON POBLACIÓN GITANA** 130

PARA SABER MÁS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS DE LA PUBLICACIÓN DE LOS TEXTOS

140

EDITA:

ASOCIACIÓN DE ENSEÑANTES CON GITANOS
Sede Social:
C/. Cleopatra, 23 bajo
28018 Madrid

Dirección Postal:

Secretaría AECC
Vía Aurelia, 60-3^a-2^a
08206 Sabadell (BCN)
Tel. 660 79 73 12 / 93 717 32 79
E-mail: aecgit@pangea.org

COORDINAN:

Jesús Salinas Catalá
Julio Tomás Larrén

COLABORAN EN ESTE NÚMERO:

Carlos Giménez Romero
Humberto García González-Gordon
F. Javier García Castaño, Antolín Granados
Martínez y Raquel Martínez Chicón
Fundación Secretariado Gitano
Mayte Calvo Martín.
Miguel Ángel Franconetti
Proyecto Dromèsqere-Euroskòla
Proyecto Lungo Drom
Proyecto Artemisa
Comisión de Educación del Programa
de Desarrollo del Pueblo Gitano.

FOTOGRAFÍAS:

Jesús Salinas (Todas, excepto:)
Derek Speirs (páginas 111, 112, 113, 114, 115, 119 y
contraportada interior)
Autor anónimo (página 77)
Colectivo Galicia (página 128)
Archivo de la Asociación Barró (páginas 132 y 133)

ILUSTRACIONES

Paco Giménez (portada y páginas 37, 66, 67 y 70)

PATROCINA:

MINISTERIO DE SANIDAD,
POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL,
DE LAS FAMILIAS Y DE LA INFANCIA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ONG
Y VOLUNTARIADO

Maquetación, Diseño e impresión: AGSM

ISSN: 1130-5118

DEPÓSITO LEGAL: AB-173-2012

La revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos respeta las opiniones de los colaboradores, más no las comparte necesariamente.

Los textos de esta Revista pueden citarse o reproducirse parcialmente siempre que se mencione la autoría de los textos, así como número de la Revista y quien la edita. Si se quiere utilizar el texto íntegro necesita el permiso de su autor o autora.

Todas las fotografías e ilustraciones están protegidas por los derechos de propiedad intelectual de sus autores. Queda totalmente prohibida su reproducción total, parcial o modificada.

Editorial

Mediación Intercultural

Mediación Intercultural

Decía el buen Saramago: *La cultura, el sentido cultural, ahora tiene mucho más que ver con el espectáculo que con la cultura reflexiva, ponderada, que hace pensar. Todo se convirtió en espectáculo.*

Todos los días desaparecen especies animales y vegetales, idiomas, oficios. Los ricos son cada vez más ricos y los pobres más pobres. Cada día hay una minoría que sabe más y una mayoría que sabe menos. La ignorancia se está expandiendo de una forma aterradora. Tenemos un grave problema en la redistribución de la riqueza. La explotación ha adquirido una exquisitez diabólica. Las multinacionales dominarán el mundo.[...] estamos perdiendo la capacidad crítica de lo que pasa en el mundo [...] Estamos abandonando nuestra responsabilidad de pensar, de actuar.¹

Este es uno de los puntos de partida de nuestra asociación y de los contenidos de nuestras revistas y publicaciones: nuestra responsabilidad de pensar y de analizar nuestras actuaciones, nuestras intervenciones socioeducativas con las diversidades culturales y, en particular, con la minoría étnica gitana.

Hoy nuestra reflexión y nuestro análisis se centra sobre el tema de la mediación.

La complejidad de la mediación nos lleva, en un primer término, a delimitar el contenido que nos toca más de cerca. A lo largo de las dos últimas décadas han ido surgiendo una serie de planteamientos, de perfiles específicos para intervenciones concretas o temáticas. Así que hoy en día se multiplica la adjetivación del término mediación: mediación comunitaria, mediación vecinal, mediación ciudadana, mediación en conflictos, mediación interpersonal, mediación social, mediación familiar o mediación en juzgados de familia, mediación cultural o mediación intercultural.

Desde nuestra intervención socioeducativa el tema de la mediación adquiere la adjetivación de intercultural. La mediación intercultural ha venido a formar parte de los perfiles profesionales de aquellas y aquellos que trabajamos en la intervención socioeducativa con la población gitana. Pero ha llegado de una manera no formal, desreglada, atendiendo a situaciones emergentes y de emergencia, casi siempre envueltas en el desequilibrio entre una sociedad mayoritaria y culturalmente hegemónica y las minorías étnicas o culturales, generalmente excluidas, o pobres, o migrantes, o todo ello a la vez. Sumemos la lentitud en la toma de posicionamiento de las instituciones, la inexistencia de un planteamiento de nuestra sociedad mayoritaria de

esta necesidad, la falta de reconocimiento profesional dotado de titulación académica. Se sigue sumando a este contexto el surgir de personales intervenciones aupadas, la mayor parte de las veces, por la voluntariedad, la pertenencia a la cultura minoritaria en la que se interviene, y el reconocimiento-necesidad momentáneo de las instituciones locales de esta figura. Una apuesta casi siempre sin posibilidad de continuidad, de generalización o normalización.

Aquí, en este monográfico, hemos querido recuperar aquellas opiniones que, convergentes o divergentes, nos informan de un debate abierto y que aún tienen un largo recorrido para consolidar sus ideas pero, ante todo, sus prácticas y, más difícil todavía, su reconocimiento social y académico. Opiniones que van desde posiciones culturalistas apoyadas en la llamada *mediación natural* atribuyendo dicha figura para quienes pertenecen a su cultura, a los escasos intentos normalizadores desde la universidad donde las propuestas están vinculadas a la profesionalidad y a que esta *nueva modalidad de intervención social pueda ser útil para gestionar las diversidades culturales presentes en el conjunto de la sociedad española*². También otras opiniones y relatos de prácticas cotidianas, en donde la mediación intercultural toma forma concreta, iluminan estas páginas agrupándolas con la intención de ser útiles para cuantas y cuantos profesionales del ámbito educativo y social estamos intentando hacer lo mejor posible nuestro trabajo, lo que necesariamente nos lleva a posicionarnos ética e ideológicamente como ciudadanos y personas que vivimos en una sociedad que pretendemos intercultural y respetuosa con nuestras múltiples identidades.

Otros saberes, otras miradas son necesarias Y mejor si estas miradas son limpias. Decía nuestro entrañable amigo Pepe Heredia: *La mirada limpia no es la mirada de la inteligencia, pero sí es eminentemente inteligente. Tiene que ver más con el don de mirar viendo al otro sin prejuicios*³.

Mis ojos sin tus ojos no son ojos.

Buenas lecturas, mejores reflexiones.



¹ Andrés Sorel, José Saramago. *Una mirada triste y lúcida*. Algaba Ediciones, Madrid, 2007

² Carlos Giménez. "¿CÓMO HEMOS LLEGADO Y POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?" *Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural*. Revista DE@CUERDO, Diciembre 2007.

³ José Heredia Maya. *La mirada limpia (o la existencia del otro)*. Revista La mirada limpia, nº0.

Conferencia

de Carlos Giménez Romero

“¿Cómo hemos llegado
y por qué estamos aquí?”

“¿Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí?”

Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural



de Carlos Giménez Romero

Catedrático de Antropología y Director del Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social (IMEDES) de la Universidad Autónoma de Madrid

I ENCUENTRO ESTATAL DE MEDIADORES-AS INTERCULTURALES

INTRODUCCIÓN

Buenas tardes amigos y amigas, colegas mediadores y mediadoras. La celebración de este Primer Encuentro de Mediadores y Mediadoras Interculturales constituye un momento realmente emocionante. Todo un sueño. ¡Quién nos iba decir allá por 1994-1995 que aquellos primeros cursos sobre mediación intercultural en Andalucía, Cataluña y Madrid, serían la semilla de un desarrollo tan espectacular! Y aquí estamos, en un Encuentro en el que ha habido incluso que restringir la asistencia para podernos ver no todos los interesados y formados



en mediación intercultural - no cabríamos y apenas podríamos abordar las cuestiones del programa - sino solo una parte de los que ya somos mediadores, formadores o responsables de servicios y programas de mediación intercultural. Muchas gracias a mis compañeros del Grupo Triángulo - Cristina, Genisa, Humberto, Husseionu, Kira, Manuel, Mario, Michelle, Sakina, Raúl - y al CEIM - Chimo, Marita, Inés, Edurne y Marta- por confiar en mí para esta conferencia de apertura que constituye un honor y una oportunidad de reflexión conjunta.

Ha llegado el momento de reflexionar sobre nuestra presencia como mediadores y mediadoras interculturales, de pensar en los papeles que hemos personificado y en los papeles que personificaremos en un futuro muy próximo, ya casi presente. Acepto gustoso el título con el que los organizadores han tenido a bien definir la materia de la conferencia. Tenemos planteados dos interrogantes, uno sobre el presente y otro sobre el pasado. ¿Cómo hemos llegado? y ¿Por qué estamos aquí? La primera cuestión (¿cómo hemos llegado?) tiene que ver con nuestro pasado inmediato, corto a la vez que intenso. Se trata de un soplo de memoria de nuestras experiencias comunes. El segundo de los interrogantes (¿por qué estamos aquí?) está enfocado hacia el presente, en donde os invito a un breve ejercicio meditativo y crítico.

Buena parte de la mediación sólo es preguntar tras el escuchar, ni más ni menos cada uno de nosotros tiene en su interior la contestación a esos dos interrogantes. Trataré de tener en cuenta lo que he comentado con unos y otros sobre el particular como acicate para abrir la reflexión y creación colectiva a la que nos hemos convocado.

I.- ¿CÓMO HEMOS LLEGADO HASTA AQUÍ?

Se podría decir en clave coloquial y de humor, que tal y como suele suceder en la vida, hemos llegado como hemos podido, a trancas y barrancas, tanteando, y añadir que como en todo viaje ha habido ricas experiencias y también algún que otro pesar y desventura. La mediación intercultural como ideal de intervención en las relaciones entre sujetos etnoculturalmente diferenciados está convirtiéndose en otra Itaca al que nos dirigimos, y que tal y como expresó el gran poeta Kavafis en su poema *Viaje a Itaca*, se ha convertido en un viaje lleno de aventuras. Dado que se está tratando de un proceso de configuración de una nueva modalidad de intervención social y de una novedosa figura y perfil profesional, ese haber llegado tanteando es prácticamente obligado. Igual ha ocurrido en la historia del trabajo social, de la animación sociocultural o de la educación social, familiar o de calle.

Profundicemos más y contestemos al interrogante a partir del proceso que nos ha traído aquí. Estamos ante un proceso que tuvo sus comienzos, en el caso de España, a mediados de la década de los noventa a partir de las iniciativas de varios grupos, concretamente en Cataluña, Madrid y Andalucía, con las cuales se logró iniciar la figura, desarrollar varias experiencias de formación, poner en marcha experiencias de intervención pioneras y producir unas primeras elaboraciones teóricas y metodológicas.

Hemos arribado aquí tras un proceso en el que se podrían distinguir tres etapas: una primera de origen o génesis, allá por 1994-1997; luego una segunda etapa en el que la práctica florece y que podemos ubicar aproximadamente entre 1998 y 2002, y una tercera de expansión, y también podríamos hablar de eclosión, *boom* e incluso moda, y que abarca desde aproximadamente 2003 hasta el momento presente. Parece que ahora comienza a abrirse un cuarto momento en el que comenzamos a definir el perfil profesional con más precisión y convergencia y a reclamar un reconocimiento profesional, institucional y social. Y en ese sentido este encuentro puede marcar un hito, e incluso un antes y un después. No es el momento ni el lugar para hacer ninguna historia detallada y rigurosa, sino para mirar panorámicamente ese proceso y ver cómo en cada una de sus fases ha habido, lógicamente, puntos fuertes y débiles.

1. La génesis de la mediación intercultural en España (1994-1997)

El primer momento de la mediación intercultural en España, su *génesis*, se sitúa en los años de 1994 y 1995. No está de más ubicar un poco el contexto internacional de la emergencia de la figura de la mediadora y mediador intercultural. En las últimas décadas se vienen configurando en el mundo globalizado

nuevos desafíos de los que hay que tomar buena nota: en todos estos años ha habido una proliferación y densificación de los contactos entre seres culturalmente diferentes, con la intensificación de las migraciones hacia Europa y el avance de las minorías étnicas. Es en esa coyuntura histórica donde emerge y madura el procedimiento y recurso de la mediación intercultural y se establece un debate crítico de la superación del multiculturalismo (de sus resultados positivos, limitaciones y fracasos).

La mediación intercultural surgió porque era -y sigue siendo- absolutamente necesaria. Aunque desde los comienzos ha habido experiencias formativas y de intervención ligadas al mundo gitano, y muy valiosas, lo cierto es que desde la perspectiva de las instituciones y de las organizaciones sociales más relacionada con este nuevo campo, la mediación intercultural surgió como una realidad conectada predominantemente con el fenómeno migratorio. Se ha trenzado una vinculación predominante, aunque no debe verse como exclusiva, entre mediación e inmigración.

Desafortunadamente, con frecuencia no se comprende la mediación intercultural como un elemento necesario al conjunto de la población, y no solo con relación a la inmigración. Para algunos pareciera que sin inmigración no se habría establecido la mediación intercultural.

No obstante, se ha empezado a generar la idea de que esta nueva modalidad de intervención social puede ser útil para gestionar las diversidades culturales presentes en el conjunto de la sociedad española.

Hemos llegado aquí como consecuencia de la emergencia de un nuevo paradigma. ¿Por qué emergió internacionalmente la mediación intercultural hacia 1990? Por la retroalimentación y solape de una serie de procesos relacionados con los desafíos (procesos sociales) y de otros vinculados a las respuestas (de la manera de abordar dichos retos). Ya en el Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural celebrado en Madrid en 2004, otro hito clave en el desarrollo de este campo, modalidad y perfil, expuse que entre los *procesos relacionados con los desafíos* - y por lo tanto con las demandas y las estructuras- se puede encuadrar a) el mencionado mayor contacto entre culturas en un mundo globalizado, b) el reto de las migraciones y lo que suponen de procesos de diversificación sociocultural (a partir de comunidades autóctonas), c) el avance en reconocimiento y presencia de minorías étnicas autóctonas como los pueblos indígenas de América Latina o los gitanos de Europa, y d) en general el auge de las identidades culturales en el mundo globalizado.

Entre los *procesos relacionados con las respuestas* - y por lo tanto con las estrategias y la agencias - sugerí en aquella ocasión que puede incluirse en ellas a) la maduración del movimiento y experiencias diversas en la Resolución Alternativa de Conflictos



HOM D
A C I G N O



(Alternative Dispute Resolution, ADR) o de la mediación en general en distintas partes del mundo, b) la emergencia de la perspectiva interculturalista, como complemento crítico los límites del multiculturalismo, c) las limitaciones, fracasos y/o pobres resultados de otras líneas de intervención en el campo de las políticas sociales, sin querer con ello generalizar en absoluto ni presentar como una panacea a la nueva fórmula en alza de la mediación, y finalmente d) la insuficiencia o límites de la denominada mediación "natural" y que prefiero denominar de otras formas, por ejemplo mediación espontánea, no formalizada, propia del grupo y sobre todo *mediación ciudadana*, limitaciones que ponen de manifiesto avanzar en la profesionalización de la mediación, sin por ello desdeñar de ninguna manera el valor y necesidad de dicha mediación ciudadana.

Tras esa síntesis de algunos rasgos del contexto internacional donde surge la mediación intercultural, y centrándonos de nuevo en el caso español exploremos los puntos fuertes y débiles en esta primera etapa. Entre los puntos positivos podemos señalar: a) la referencia sociocultural tanto de inmigrantes como gitanos, de minorías alóctonas y autóctonas, aunque como indiqué antes la imagen predominante esté distorsionada y se remita mediación intercultural a "cosa" de inmigración e inmigrantes, b) la pluralidad de entidades promotoras: organizaciones no gubernamentales, entidades de profesionales, universidades, administraciones sobre todo las locales o municipales.

Entre los puntos débiles hay que a) insistir en la vinculación predominante, aunque no exclusiva, entre mediación intercultural e inmigración; ello muestra cómo el desafío de las migraciones es afrontado con el potencial de la mediación, pero también pone de manifiesto que no se percibe la necesidad de

mediación intercultural para el conjunto de la población y en el conjunto de la sociedad haya o no inmigrantes; con esto es el propio concepto de mediación y de interculturalidad los que están en juego; y b) en la mayoría de experiencias la práctica y la acción mediadora iban muy por delante de la fundamentación conceptual e incluso de la formación adecuada; hubo un primer libro, varios artículos, distintos cursos, pero todo ello insuficiente.

2. La fase de primer despliegue: 1998-2002

Tras unos primeros años de inicio y tanteo, lo cierto es que pronto las actividades comenzaron a tomar fuerza y a consolidarse. Se amplió el número de proyectos y servicios, también de cursos, se publicaron los primeros libros, se diseñaron y pusieron en marcha las primeras especialidades y cursos de postgrado en las universidades, se comenzó a incorporar la mediación intercultural en planes autonómicos y municipales de inmigración e integración, se amplió el número de comunidades autónomas que apostaban por la mediación intercultural, etc. Durante esos años continuó la diversificación: tanto de territorios, como de entidades. Al final de este mini periodo de primer despliegue se formó el Grupo Triángulo, donde nos federamos varias entidades y personas, en el que surgió la iniciativa de este encuentro y que tan activo ha estado en su preparación; y se convocó en Madrid, por el Ayuntamiento y la Universidad Autónoma, el Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural, ya mencionado.

Entre los elementos más positivos que podrían resaltarse en esos años figuran: a) la consolidación y crecimiento de los equipos iniciales, b) la acumulación de rica y cuantiosa experiencia tanto formativa como práctica, y c) el inicio de la plasmación de metodologías de las que también venimos (incidentes, críticos, metodología multifactorial, etc).

Entre los elementos negativos o de debilidad pueden mencionarse: a) las deficiencias en la conexión administraciones –equipos, las cuales se manifiestan por ejemplo en básicamente concebir la mediación intercultural como trabajo social con inmigrantes, orientándola en funciones que no le corresponden con los consiguientes efectos de cierta instrumentación, domesticación o desvirtuación. En paralelo con lo anterior, y como la otra cara de la misma moneda, pueden señalarse: b) elementos de excesiva dependencia asociativa en cuanto a la financiación no pudiendo en ocasiones desplegarse todo el potencial estrictamente mediador.

3. La expansión acelerada o el “boom”: 2003 a la actualidad

En los últimos años, desde 2003 (por hablar de una fecha, en todo caso difusa y variable según los territorios) hasta el día de hoy se han venido impulsando, con un crecimiento digamos que “exponencial” y en cualquier caso de forma intensa y multiplicadora, los servicios de mediación intercultural, las acciones formativas de variado tipo y encuadre, las elaboraciones metodológicas, las conexiones y redes de mediación intercultural. Pero lo destacable y peculiar de la fase en la que hemos entrado en los últimos años es la fuerte y acelerada ampliación, extensión, crecimiento e intensificación de los equipos y entidades incorporadas al movimiento de la mediación intercultural: el arbolito se ha convertido en un árbol prometedor.

Algunas de las manifestaciones de este proceso considerable de ampliación son, primera, la proliferación de nuevos servicios municipales por toda España. Un ejemplo de ello, entre otros, es lo ocurrido en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, con más de sesenta nuevos puestos de trabajo de mediación intercultural a tiempo completo y en una sola convocatoria, creándose a lo largo y ancho de la región Servicios de Atención y Mediación con Inmigrantes (SAMI). Otro ejemplo, es la multiplicación de mediadores y de unidades municipales y comarcales de mediación intercultural en Cataluña.

Segunda concreción del momento de gran crecimiento por el que estamos atravesando: la incorporación de nuevas entidades a la promoción de la mediación intercultural. Un ejemplo de ello, también entre otros, es la conformación de la Red de Mediadores Interculturales del Programa de Inmigración de la Obra Social de la Fundación La Caixa, iniciada en octubre de 2006 con 64 mediadores encuadrados en 6 proyectos liderados por otras tantas entidades, siendo un programa de ámbito estatal, a tres años, y con perspectiva de sucesivas ampliaciones en primera instancia a finales de este año 2007 y luego durante 2008.

Tercera expresión de ese “boom”: el desarrollo de modalidades o variantes estrechamente conectadas y aquí el ejemplo que pondré será el de la ciudad de Madrid, cuyo Plan de Convivencia Social Intercultural (2004-2007), además ampliar el Servicio de Mediación Social Intercultural, que viene funcionando desde 1997, ha creado dos Servicios de Dinamización Intercultural ambos basados en parte en la filosofía y metodología de la mediación intercultural: el Servicio de Dinamización Vecinal y el Servicio de Dinamización en Parques Públicos.

Al igual que en las anteriores etapas nos preguntamos por los puntos fuertes y débiles en esta fase. Entre los puntos positivos, destaca a) la mayor presencia pública e institucional que ha ido adquiriendo la figura y perfil del / de la mediador/a, y b) la fuerza potencial que se va teniendo debido a esa considerable escala.

Entre los puntos negativos, resaltaría a) el haberse convertido en una especie de moda, atribuyéndose a alguien y con demasiada facilidad las supuestas competencias en mediación intercultural (por ejemplo, tras un breve curso, por el hecho de ser de tal país de origen, etc), b) en correspondencia con lo anterior, la superficialidad cuando no oportunismo en algunas iniciativas (por ejemplo, se incorporan profesionales de origen extranjero a un conjunto de bibliotecas municipales para colaborar en el fomento de la lectura multicultural, y ya se les nombra mediadores interculturales; se dispone lo mismo en un área municipal de participación ciudadana y se les otorga el mismo calificativo, etc, siendo excelentes iniciativas, llamamos la atención la “alegría” con el que se les otorga perfil de mediación) y c) el aislamiento actual con el que trabajan buena parte de los/las mediadores/as interculturales, con la consiguiente atomización y fragmentación.

La cuestión es si es inevitable la distorsión de la figura. Creo que no. Para eso estamos aquí. Volvemos al interrogante inicial de porqué estamos aquí, he hilamos así con la segunda parte de mi exposición en la que se plantea el trabajo a realizar.

II. ¿PORQUÉ Y PARA QUÉ ESTAMOS AQUÍ?

Con esos antecedentes y visión diacrónica, paso a considerar el segundo interrogante que los organizadores nos han planteado en esta sesión de apertura. Comenzaré por contestarlo a partir de una reducción a tres la pluralidad de motivos individuales y colectivos que aquí nos reúnen: ide nuevo aparece el número 3, la cifra principal de la mediación. Tras ello, consideraré los retos, oportunidades y riesgos que tenemos por delante, dado que nos hemos citado aquí para abordarlos.

1. Razones centrales y motivos compartidos

Cada uno/a de nosotros/as tendrá una contestación en su foro interno a la pregunta de por qué está en este *I Encuentro de Mediadoras y Mediadores Interculturales*. En clave coloquial y

de humor, la respuesta es estamos aquí porque queremos, porque nos da la gana, porque hemos podido venir, recordemos a quienes queriendo no han podido llegar. Cada una y cada uno en su fuero interno sabrá porque está aquí. Trataré de facilitar la discusión señalando las razones o motivos que posiblemente abarcan buena parte de las motivaciones quisiera resaltar las tres razones fundamentales que, a mi parecer, generan un sentido de pertenencia y permiten no solamente dar significado a nuestros trabajos diarios, sino también percibir que somos parte de un mismo colectivo. O, para decírselo de otra manera, las tres razones o motivos que nos hacen mantener una identidad común¹. Las dos primeras corresponden a las cosas que

¹ Como hemos analizado Graciela Malgesini y yo en un trabajo anterior, el concepto de identidad presupone una dificultad teórica, puesto que se sitúa en un campo de interacción semántica entre el individuo y la sociedad. Metodológicamente, me he referido antes a

debemos cultivar, mientras la última, nos conduce a las ansiedades y dudas que compartimos, y que nos cabe resolver.

Hay una primera razón de interés individual. Estamos aquí porque compartimos una motivación personal por la Mediación Intercultural, generalmente como una convicción profunda. Sabemos o consideramos que es una actividad valiosa, necesaria y útil, que vale la pena. Dicho interés puede advenir de tres referencias fundamentales. En primer lugar, puede deberse al hecho de que seamos partidarios de la cultura de paz. En segundo lugar, puede ser motivada por nuestra convicción de la necesidad de impulsar una cultura cívica del conflicto, centrada en el diálogo. Por último, puede resultar de nuestro compromiso por la integración de las personas inmigrantes y de colectivos desfavorecidos como, por ejemplo, sectores de la población gitana.

las razones individuales y a las razones colectivas, para solamente en seguida explicitar aquellas en donde motivaciones individuales y motivaciones colectivas se mezclan. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que esas dimensiones se interrelacionan estrechamente. En MALGESINI, G. y C. GIMÉNEZ, Guía de Conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. 2ª Edición. Madrid - España: Catarata, 2000, página 235.

Hay una segunda razón colectiva de pertenencia. Nos sentimos parte y/o queremos sentirnos parte de un colectivo. Necesitamos al otro, queremos aportar algo a ese colectivo, que se entiende como comunidad de profesionales aunque también supone en la mayoría de los casos un conjunto de relaciones de amistad. En ese sentimiento de pertenencia, reside nuestra ilusión de compartir con los demás, con nuestros pares o iguales, experiencias, propuestas, ideas, conflictos, soluciones, etc.

Hay una tercera razón de conciencia individual y colectiva. Tenemos mucho de qué hablar. Estamos aquí porque somos conscientes de "que tenemos que hablar de muchas cosas, compañero del alma", recordando los versos del gran poeta Miguel Hernández. Estamos aquí porque sentimos y sabemos que nos falta mucho, que hay que ventilar muchas cuestiones, mejorar cantidad de aspectos. Quedan considerables dudas pendientes, es preciso abordar y ventilar cuestiones varias, se hace preciso mejorar múltiples aspectos. Sentimos la necesidad de abordar algunas definiciones pendientes y no podemos postergarlo más, después de casi catorce años en los que se han ido sucediendo cursos, seminarios, programas, servicios e iniciativas de todo tipo. Esa conciencia común, colectiva o compartida, de los puntos clave que debemos esclarecer nos llevan directamente a la percepción de que estamos ante una serie de retos y de riesgos. Pasamos así al segundo momento de nuestra reflexión.



2. Afrontar colectivamente los retos y aprovechar las oportunidades

Como profesionales, formadores, patrocinadores y gestores de grupos, servicios y redes de mediación intercultural, tenemos un conjunto de retos, oportunidades y riesgos, y está claro que nos hemos citados aquí porque queremos abordarlos. Os sugiero centrar nuestra atención en la tarea de reconocer cuatro dimensiones fundamentales: 1) los elementos beneficiosos que están presentes y que deberíamos conservar; 2) los elementos perjudiciales y presentes que deberemos superar; 3) los elementos beneficiosos que podrían venir y que hay que fomentar (y, por fin, 4) los elementos perjudiciales que pueden sobrevenir y que debemos evitar².

2.1. Elementos beneficiosos que debemos mantener y desarrollar (fortalezas)

Recopilando la breve historia trazada y fijándonos ahora en nuestra situación presente podríamos enumerar algunas características especialmente positivas de nuestro ámbito de trabajo y de lo que actualmente representamos. Las seis que considero más resaltables son:

- a) Ante todo, nosotros/as mismos/as y nuestra diversidad. El hecho de reconocernos entre nosotros como gentes en el mismo barco, con ganas de dialogar y construir juntos, es fundamental. Disponemos de un capital humano considerable. Somos personas de diferentes géneros, edades, trayectorias profesionales y formativas, nacionalidades y orígenes; hablamos lenguas muy variadas y nuestros bagajes culturales son bien diversos, etc, etc. Sabemos que esa diversidad es enormemente enriquecedora y podemos aprovecharla: aquello por lo que luchamos para la sociedad en su conjunto y desde la perspectiva igualitaria, respetuosa y cohesionada de la interculturalidad debemos ejercerlo ya en lo que cae dentro de nuestro campo de control.
- b) Señalemos también el carácter innovador de la fórmula puesta en marcha. La mediación intercultural supone una manera peculiar de trabajo en contextos de diversidad cultural y esa distintividad procede de la aplicación al conjunto de las relaciones interétnicas (nacionalidades y regiones, payos y gitanos, autóctonos y personas de origen extranjero, relaciones entre comunidades migrantes, por solo mencionar algunas de ellas, y esquemáticamente) la ayuda por parte de alguien que se sitúa en una posición tercera, que trabaja para crear espacios de encuentro, acercamiento, diálogo y acuerdo, y que respeta absolutamente el protagonismo de las partes involucradas. En todo ello hay innovación

² Al hacer esa propuesta de reflexión, me he basado en concepciones no occidentales, concretamente algunas aportaciones de la filosofía budista. En la tradición budista, y particularmente en la práctica de la meditación Vipassana, se distinguen cuatro estados mentales orientados al reconocimiento de las cosas que debemos suprimir,

tanto para el amplio campo de la mediación como para las modalidades de la intervención social.

- c) Un tercer elemento beneficioso o positivo y que también convendría mantener y desarrollar es lo relativo a la diversidad de patrocinadores o impulsores de las iniciativas en mediación intercultural. En estos momentos estamos aquí representados gentes que pertenecemos a organizaciones no gubernamentales, asociaciones de inmigrantes, empresas cooperativas, programas municipales, departamentos de la administración autonómica, fundaciones públicas y privadas, universidades y centros de estudios, entre otras. Aunque a todas y todos nos une la mediación intercultural es relevante y ventajosa esta diversidad de puntos de impulso.
- d) Relacionado con las anteriores diversidades, podemos añadir una más: la diversidad de modelos de llevar a cabo la mediación intercultural, pues si bien los proyectos se están configurando mayoritariamente como servicios municipales -eso sí con una variedad considerable de formas de organización, por ejemplo por localidades, comarcas, mancomunidades, etc- lo cierto es que, junto a ese “modelo institucional”, están surgiendo otras formas como el “modelo asociativo” -equipos y unidades de mediación intercultural en tal o cual de la entidad-, los primeros tanteos de formación de cooperativas o “modelo cooperativo”, y el “modelo del profesional autónomo”.
- e) Un elemento positivo de la situación actual es tener ya una escala importante. De momento no sabemos a ciencia cierta cuantos somos pero sí sabemos que bastantes cientos y en aumento y ese solo dato supone una dimensión relevante tanto en el mundo de la mediación como en el de los profesionales de la intervención social. Por supuesto, que lo importante es el rigor, la calidad, etc, tal y como he venido planteando, pero de cara a tener una presencia pública y trabajar por las que debemos evitar; las que debemos conservar y las que debemos fomentar. Aplicar esa reflexión al trabajo de mediación que hemos desarrollado en España es nuestro objetivo en el presente apartado. ese reconocimiento, no cabe duda de que la escala que hoy por hoy tiene ese campo es algo a favor, si bien con todo tipo de precariedades e incertidumbres.
- f) Finalmente, otros elemento favorable con el que contamos y debemos desarrollar es el disponer ya de redes de trabajo. En este sentido hay que subrayar lo positivo de que exista desde hace años el Grupo Triángulo, copatrocinador de este Encuentro, el hecho de que algunas de las entidades que fomentan la mediación intercultural son en sí mismas redes (como los Acoge, por ejemplo) y también la existencia y potencial de la mencionada Red de mediadores de La Caixa.

2.2. Elementos perjudiciales que debemos superar (debilidades)

Una serie de cuestiones se presentan en nuestra cotidianidad profesional como elementos mal resueltos que insistentemente dificultan nuestro trabajo. Lo compartimos en mayor o menor grado y escala, y casi siempre los solucionamos de manera informal, por lo que representan carencias y retos que debemos "superar". Los sintetizaré en los cinco siguientes:

- a) El primero de ellos se relaciona con la necesidad de una fundamentación teórica y metodológica. Sin duda ya se han hecho aportaciones y esfuerzos en este sentido pero son a todas luces insuficientes. Necesitamos fundamentar más sólidamente nuestra manera de trabajar, tanto en la teoría como en el método. Se hace preciso hacer referencia constante a los principios claves de la mediación y concretar en los contextos multiculturales los principios y valores de la voluntariedad, confianza, ayuda a las partes, imparcialidad, coprotagonismo, todos ganan, legitimidad y confidencialidad, entre otros. Principios de la mediación, sin más, como sustantivo, sin adjetivar, para estar unidos a ese tronco común que nos vincula a las mediadoras y mediadores del mundo. Es preciso también, unir esa tarea de fundamentación teórica y metodológica- siempre con pluralismo y respeto por los distintos enfoques- a la sistematización de la práctica, para lo cual puede ser clave, entre otras cosas, la descripción y análisis pormenorizado de casos así como la evaluación continuada de las iniciativas. Todo ello nos llevaría a asentar más decididamente el perfil del/de la mediador/a intercultural.
- b) Otro de nuestros desafíos se relaciona con conseguir un estatuto profesional. Debemos dialogar sobre qué perfil profesional es el nuestro, cuales son nuestras competencias profesionales. El manejo en el proceso y práctica de la mediación de la categoría compleja de cultura y su interrelación con el conjunto de factores individuales y sociales, de diferencia y de desigualdad, así como saber aplicar recursos de mediación a la gestión de la conflictividad, la facilitación de la comunicación, el trenzado de cohesión social y la adecuación institucional, son cuestiones que parecen estar en el núcleo de esa competencia profesional. ¿Podremos pasar a un estatus mejor, siendo capaces de vencer el impacto negativo de la formalización profesional, sin que ello repercuta en el ejercicio de la profesión?
- c) A esos retos se suma el de la formación profesional. Los/as mediadores/as interculturales necesitan dotarse de una formación de prestigio, lo que se debe referir no solamente a los programas de iniciación sino también a la oferta continua de acciones formativas sólidas y específicas. Tanto la fundamentación teórica y metodológica como el avance en el estatuto profesional requieren de formación adecuada y continuada. En coherencia con lo expuesto se trata de formarnos tanto en mediación general como en mediación intercultural en particular

¿Cómo aprovechar las universidades y los centros educativos reglados? ¿Cómo combinarlo con la educación no formal, pero reconocidas?

- d) Nos falta, asimismo, integrar nuestras experiencias en una intensificación de la cooperación y del trabajo en red, lo que puede significar buscar la unidad en la diversidad. El gran y hermoso árbol de la mediación es uno en tronco y múltiples en sus ramas, bebe de múltiples raíces y se expresa en un determinado porte y figura. Y ese árbol se construye colaborando y con respeto a los estilos de cada cual; y trabajando en red no solo entre las/los mediadoras/es interculturales sino con el resto de mediadores /as, los especializados en mediación familiar, comunitaria, laboral, etc. ¿Cómo vamos a conseguir fortalecer un ideario colectivo, aceptado y diverso de la mediación intercultural? ¿Todo es válido o donde está el límite?
- e) He dejado para el final algo esencial como carencia – least but no less - y me refiero al reto del reconocimiento profesional, social e institucional. Hemos llegado a la conclusión de que necesitamos ganar reconocimiento ante los responsables públicos, los otros profesionales y la sociedad en general.

En síntesis, debemos unirnos y esforzarnos en superar las actuales debilidades, carencias y retos en lo relativo a teoría, método, profesionalismo, formación, trabajo en red y reconocimiento

2.3. Elementos beneficiosos que podrían venir (oportunidades)

No hay porqué limitar nuestras reflexiones al reconocimiento de los problemas y carencias que debemos superar. Hay que saber vislumbrar las variadas oportunidades que se abren en nuestro camino. Listaré tres de ellas que no deberíamos tratar con negligencia.

- a) Comencemos por la oportunidad profesional de enriquecer el mundo de la acción social: se nos abre la ocasión de consolidar e ir ajustando una nueva modalidad de intervención social, con un perfil profesional innovador. Actualmente, en España hay un gran variedad de profesionales en el campo de la acción e intervención social, entre los que podemos mencionar trabajadores sociales, educadores sociales, de familia y de calle, animadores socioculturales, orientadores laborales, monitores de tiempo libre, orientadores familiares, agentes de igualdad, terapeutas, técnicos de abstención escolar, etc, etc, todos ellos con sus similitudes y particularidades en cuanto a historia, técnicas, regulación profesional, etc. Pues bien, nosotros somos una aportación nueva, con una filosofía, metodología y recursos técnicos específicos, y también compartiendo con otros muchas cosas.
- b) Tenemos también por delante lo que podemos denominar la oportunidad ciudadana de contribuir a la mejora de la



sociedad democrática: la posibilidad y opción de hacer contribuciones importantes a la integración social, a la interculturalidad, a la convivencia y sobre todo a la ciudadanía plural, democrática, incluyente y participativa, y siempre a partir de la metodología de la mediación intercultural. En este punto, es necesario poner de manifiesto tres fuerzas potenciales: primero, la mediación intercultural profesional; segundo, que el conjunto de los profesionales de la intervención social conozcan y apliquen las herramientas de mediación; y tercero la participación de mediadores-as no profesionales y que algunos llaman “naturales” y que prefiero llamarlos mediadores ciudadanos.

- c) Finalmente, destacaré la oportunidad ética de contribuir a la paz: tenemos ante nosotros la oportunidad de enriquecer el ámbito general de la mediación, de renovarla e innovarla, y en esa medida de continuar, intensificar y mejorar nuestra aportación a la cultura de paz y a ese mundo de la gestión pacífica, positiva y participativa de la conflictividad social.

¿Cómo poner en valor esas oportunidades? ¿Cómo aprovecharlas?: Para conversar sobre ello estamos aquí y para organizar cómo lo vamos a ir hablando y explorando en el futuro.

2.4. Elementos perjudiciales que pueden sobrevenir y que debemos prevenir y evitar (riesgos y amenazas)

Me gustaría cerrar esta reflexión enumerando los riesgos que corremos, sobre todo en el caso de que no seamos capaces de

superar los retos que se nos presentan actualmente. Se trata de un intento de conocer mejor lo que debemos evitar, en el sentido de consolidar la práctica de la mediación intercultural. Sintetizo en cinco los riesgos que me parecen más posibles a juzgar por la marcha de algunos procesos; los dos primeros se refieren a nuestra base conceptual y técnica, y los tres restantes a nuestro perfil profesional:

- a) **Riesgo de la no mediación.** Esta amenaza es la más radical, la peor de todas, la más peligrosa, pues está a la base de nuestra seña de identidad. Algunas de las prácticas de la mediación intercultural acaban en la no mediación. La “no mediación” significa un predominio del adjetivo sobre el sustantivo. Significa que perdemos de vista el tronco de la mediación. Obsérvese, por ejemplo, la muy escasa conexión actual entre mediadores interculturales y no interculturales en todo lo referente a terminologías, congresos, discusión de las leyes de mediación, citas bibliográficas, redes, etc. Puede llevar a ello el no tener claro colectivamente que pertenecemos la gran trono de la mediación, que antes que mediadores interculturales somos mediadores. Puede empujar a ello también el mal encuadre institucional: la utilización, y a veces mala utilización, de los poderes públicos de esta nueva herramienta pueden distorsionarla según intereses dudosos que van desde apuntarse a una moda, hasta justificar un presupuesto.
- b) **Riesgo de culturalismo.** Podemos llegar a ser, si no lo somos ya en parte, un elemento más de la ideología culturalista hegemónica que actúa como mecanismo y estrategia de dominación en la globalización. Se trata de la exageración



de la diversidad cultural, explicar y concebir todo en términos culturales, olvidando el terreno idiosincrásico y propio de lo personal así como los factores situacionales y de desigualdad. El culturalismo divide, fragmenta, cosifica. Apuestas como las de algunas entidades del Grupo Triángulo y del mismo grupo en sus últimas elaboraciones distinguiendo e integrando en el proceso mediador la diferencia de género, la desigualdad social y la diversidad cultural; o la metodología multifactorial que he propuesto, distinguiendo e integrando personalidad, situación y cultura, constituyen ejemplos de vías contra el culturalismo

c) Riesgo de la no especificidad. Ser vistos o utilizados primordialmente no tanto con un perfil propio y específico sino como una variante concreta dentro de otro perfil existente; ser concebidos y utilizados como "trabajadores sociales con inmigrantes", haciendo todo lo que hace un/a trabajador/a social- por cierto muy valioso, necesario y de lo que hay tanto que aprender – y siendo legitimados no por nuestros principios, finalidades, funciones, métodos y técnicas, sino porque hacemos tareas valiosas de atención, acción e intervención

social con inmigrantes, siguiendo la metodología de otras profesiones ya configuradas. Añadamos que ello conlleva el riesgo de encuadrar o especializar en el trabajo de la mediadora o mediador intercultural la problemática del migrante, con la pérdida del principio de normalización de los servicios públicos que ello conlleva.

d) Riesgo de la subalternidad o marginación profesional. Corolario de lo anterior, se presenta como otra amenaza, el convertirnos en el profesional más precarizado, el último de la fila, el pariente pobre de la familia de los profesionales de la intervención social, supeditados a la creatividad y campo de actuación de profesionales como los trabajadores sociales y los educadores, teniendo condiciones salariales y de trabajo inferiores a otros. Debemos, por el contrario, conseguir un plano de igualdad.

e) Riesgo de la fragmentación y desunión. Dada la casuística de cada municipio y de cada entidad, dado el fuerte localismo y la soledad profesional en la que trabajan numerosos/as mediadores/as – entre otros factores – existe el



riesgo de que no haya referente en la actividad profesional, de que cada cual vaya a su bola, lo que llevaría al abuso del lema de que "cada maestrillo tiene su librillo". Así, el uso de una metodología errática, terminaría por impedir la presentación pública de una imagen común y un lenguaje parecido.

En síntesis, si esas tendencias negativas fructifican y arraigan, supondrán no poca frustración personal, desaprovechar las oportunidades referidas e incluso la distorsión o perversión de la figura de la mediadora o mediador intercultural.

CONSIDERACIONES FINALES

Quisiera acabar con una reflexión histórica, transcultural, de la Humanidad toda. Es justo y necesario, por tomar la expresión religiosa, así como útil y más que útil inteligente, sentirnos parte de una larga tradición tan vieja como la Humanidad. Sentirnos en el flujo de la larga tradición de quienes en todas las épocas y culturas han abordado los problemas, pleitos, tensiones,

litigios, confrontaciones, con una actitud pacífica, de diálogo y negociación, recurriendo a la ayuda de una tercera parte. Somos hermanos o cuando menos parientes de los mediadores, hacedores de paz o peacemakers, facilitadores, conciliadores, árbitros, todos ellos personas que se situaron y se sitúan en un lugar tercero con la finalidad de ayudar en las desavenencias, desajustes, decisiones. Es digno e inteligente que nos sintamos unidos a quienes en África negra resolvieron y resuelven sus problemas colectivamente y bajo el árbol, con la intervención de los ancianos, de las gentes honestas del lugar; habiendo grupos que rompen una vasija y exponen los pedazos en el centro del lugar para mostrar que no han sido capaces de arreglar un asunto y por ello su comunidad se ha debilitado. Que seamos discípulos de quienes en el mundo árabe hicieron y hacen reuniones comunitarias donde las familias se encuentran para dirimir una afrenta, entendiendo que un conflicto interpersonal siempre es comunitario y que la finalidad es reestablecer la cohesión de la comunidad.

Es justo que nos sintamos en la misma corriente que los polinesios quienes en juntas de familia extensa como el hoponopono de Hawai ritualizan la discusión, en donde tiene lugar una plegaria, una comida, siendo maestros del apaciguamiento. Tenemos toda la legitimidad para sentirnos discípulos de los pueblos nativos o indígenas de América que han practicado numerosas formas de conciliación y de toma de decisiones: tenemos que aprender de los mayas, de los quechua, de los aimaras que, hoy en día, practican procedimientos de derecho consuetudinario indígena y local tan valiosos y en países con sistemas de justicia tan raquíticos e ineficientes. También podemos sentirnos aprendices de la tradición china, y el envío de regalos y otros detalles entre quienes deben abordar un determinado pleito como forma de predisponer favorablemente y crear el espacio de confianza y acercamiento. O, para acabar con ejemplos más cercanos, ser continuadores de las tradiciones campesinas de los dos hombres buenos del lugar elegidos por el común de vecinos, o del espíritu y la práctica del Tribunal de las Aguas de aquí mismo, de Valencia, que tras siglos sigue reuniéndose una vez a la semana a la puerta de la catedral, resolviendo la conflictividad entre regantes.

Sintiéndonos parte de esa tradición, estudiándola – rescatándola, actualizándola, aprovechándola en definitiva – tendremos más sabiduría fuerza, seguridad y una actitud de humildad. Por que ni la Mediación, ni la Mediación Intercultural, la ha inventado Occidente. Pero es precisa, a su vez, una actitud de creatividad y responsabilidad, pues ahora compete ejercer la mediación en general y la intercultural en particular a la altura de las circunstancias de este complejo, violento e injusto mundo. Solo arraigándonos en la Historia y comprometiéndonos con la justicia en el presente, podremos probablemente cumplir lo más plenamente posible con la responsabilidad que tenemos entre manos.

Muchas gracias por vuestra atención y feliz y productivo encuentro.

CARLOS GIMÉNEZ ROMERO
(Valencia 9, 10 y 11 de Marzo 2007)

Artículo

Planteamiento multifactorial para la mediación
e intervención en contextos multiculturales

Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales

Una propuesta metodológica de superación del culturalismo

de 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.

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

¹ Recientemente (2 al 4, octubre, 2002) se ha celebrado el Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural, organizado conjuntamente por el Área 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.

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



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), etc.⁴

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

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.

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.

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 sentido –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

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.

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 renovarle 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, despezó 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 legitimó 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 tantee 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 mismo 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.

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

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.

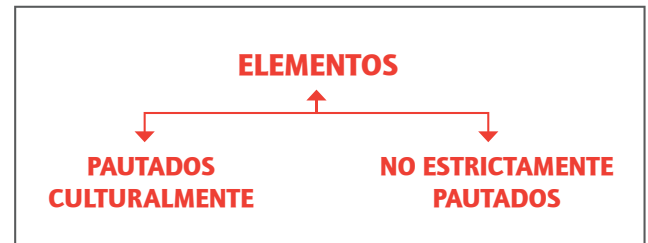
II. TIPOLOGÍA DE FACTORES

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?.

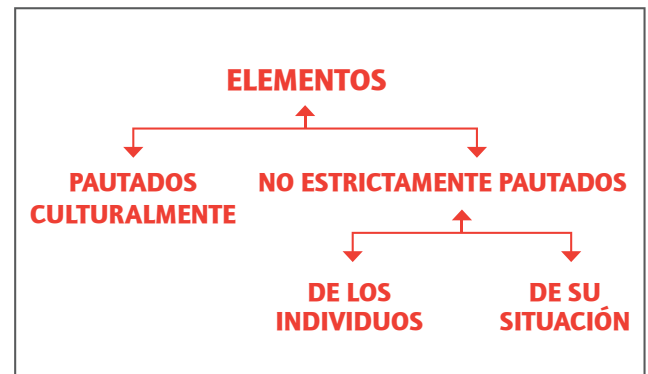
En el caso de la mediación intercultural el rasgo de partida de su especificidad como modalidad de mediación se encuentra precisamente en la diferenciación cultural de las partes involucradas. Un segundo rasgo específico que hemos venido señalando es que esa diferenciación (el hecho mismo de que ambas partes dispongan de bagajes étnicos, lingüísticos, religiosos, socioraciales y nacionales diferentes) sea relevante, esto es influya de forma significativa en la relación, conflicto o problemática de que se trate (Giménez, 1997). De todo ello se deduce la necesidad de ponderar adecuadamente el peso de lo cultural: exagerarlo nos conduce a explicaciones falsas, a generar más división aún, a una mediación culturalista en definitiva. No darle todo su peso a lo cultural, nos lleva a la insensibilidad, a la falta de reconocimiento de las partes y en definitiva a practicar una mediación etnocentrista.

Esta doble necesidad –la de sistematizar la influencia de los múltiples factores y la de conceder su justo peso a lo cultural– nos lleva a proponer un planteamiento (análisis

e implicaciones prácticas) de tipo multifactorial donde lo cultural se deslinde y relacione con los otros elementos intervinientes.

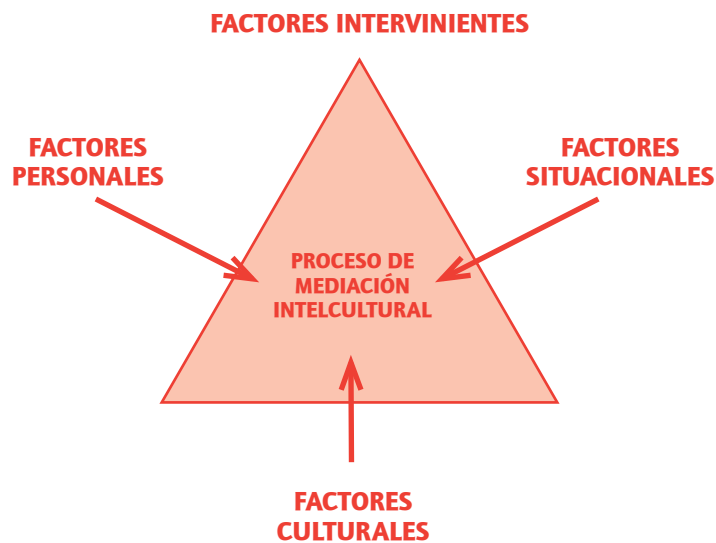


Entre estos elementos no culturales –o no estrictamente pautados en cuanto a cultura de grupo– nos parece importante distinguir a su vez los que tienen que ver estrictamente con la singularidad de las personas involucradas y las que demanan de su situación. Se trata de intentar delimitar tanto los individuos como su situación en el momento de la mediación, en la línea orteguiana de “yo soy yo y mis circunstancias”. Con ello el esquema se continúa desarrollando así:



De esta forma estamos descomponiendo analítica y metodológicamente la variedad de factores que están presentes en lo que en otro lugar hemos conceptualizado como “situaciones sociales de multiculturalidad significativa” (Giménez, 1997). Por lo tanto, la metodología que proponemos distingue e interrelaciona tres conjuntos de factores: los personales o idiosincrásicos, los situacionales y los culturales. A continuación consideraremos seis aspectos en relación con cada uno de estos tipos: 1) la definición de cada grupo de factores, 2) justificación de su denominación, 3) identificación de algunas variables que consideramos claves en cada grupo, 4) caracterización de esos factores mostrando lo que tienen en común, 5) análisis de su relevancia en el proceso de mediación y 6) su interrelación con los otros tipos.

HACIA UNA METODOLOGÍA MULTIFACTORIAL EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL



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

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. Violet 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, Violet 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.



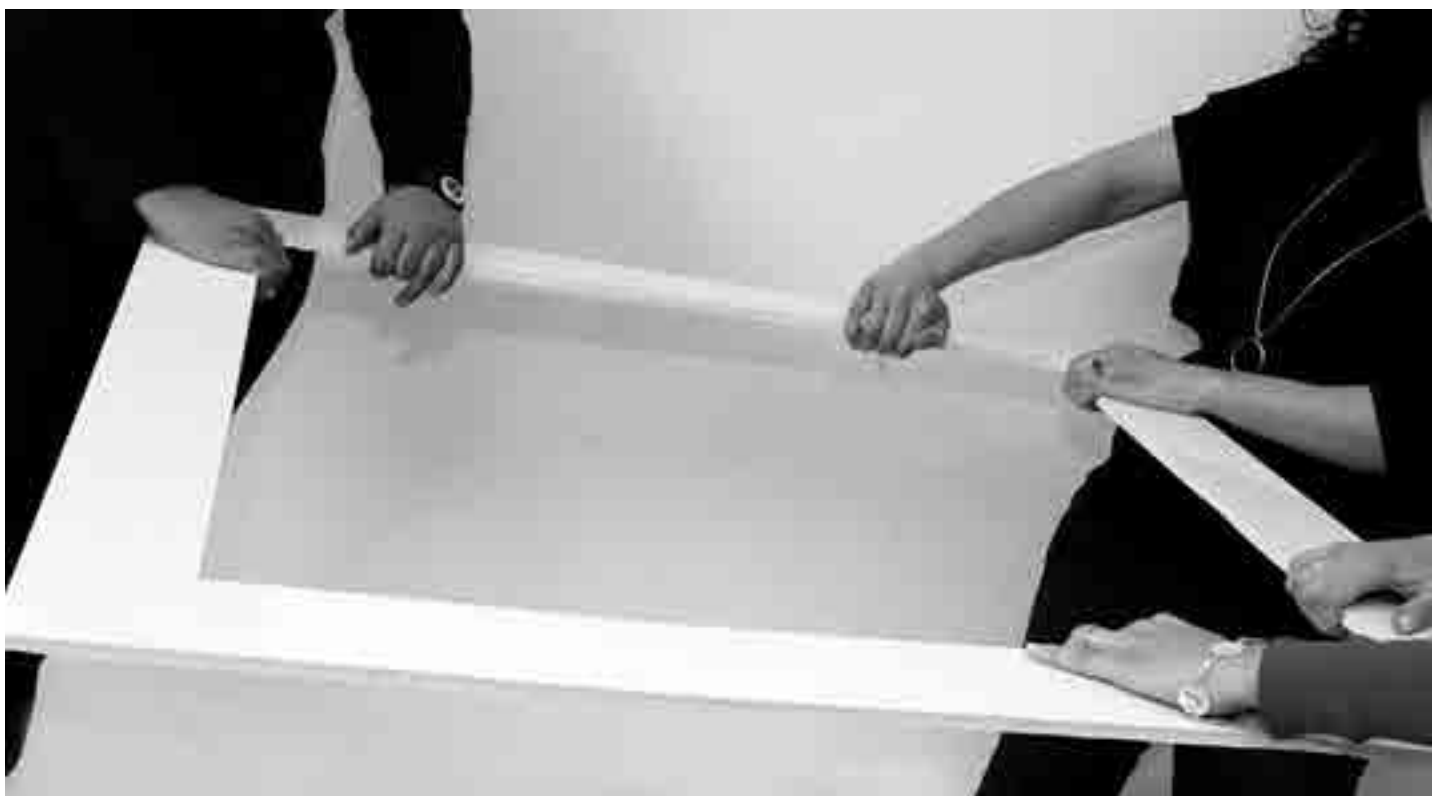
El gráfico anterior solo es un indicador de que hay “zonas de intersección” de enorme interés para la acción medidora, si bien no logra reflejar las interacciones dinámicas, abiertas y complejas –en definitiva, sistémicas– entre las dimensiones personales, situacionales y culturales. Tratemos de detallar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

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.





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 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.

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

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.

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, tiempo, 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

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.

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?,
- ¿por qué 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, por qué, cómo y para qué se enfatizan por los involucrados las cuestiones personales, los asuntos que se relacionan con las condiciones de vida (o cuestiones 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 Augsburg, 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!"

CARLOS GIMÉNEZ ROMERO

III Congreso sobre la Inmigración en España
Granada- Noviembre 2002



Artículo

Comprendiendo y construyendo
la mediación intercultural

Comprendiendo y construyendo la mediación intercultural

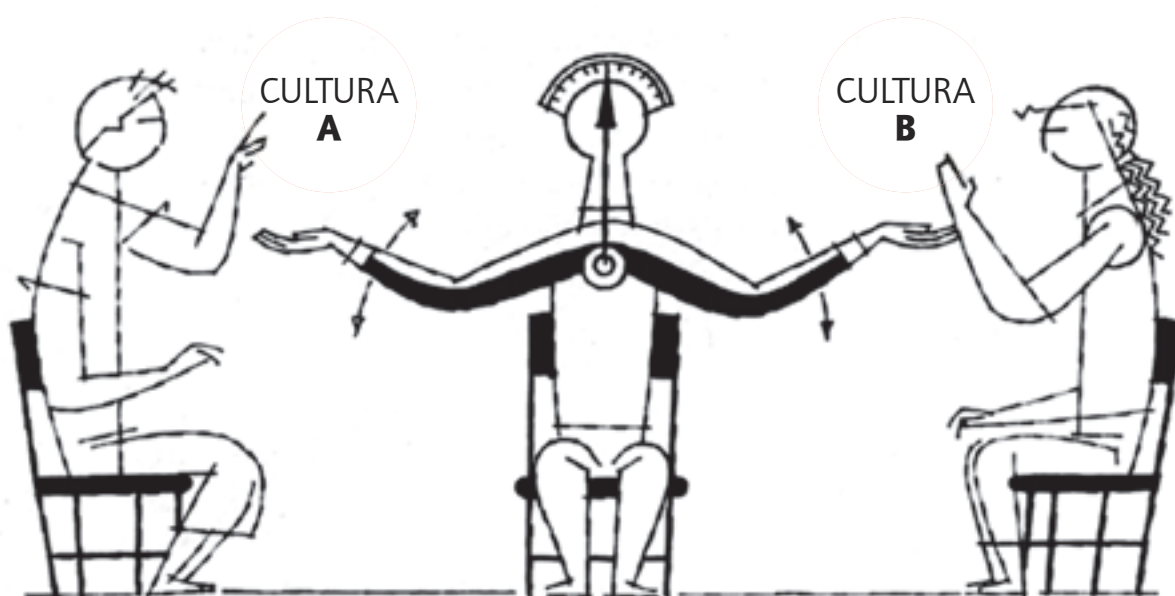
F. Javier García Castaño, Antolín Granados Martínez y Raquel Martínez Chicón

*Laboratorio de Estudios Interculturales
Universidad de Granada*

Suele ser relativamente frecuente que en los debates sobre la mediación intercultural la discusión derive hacia la identidad del profesional encargado de ejercerla. Pero, tal vez no sea una necesidad perentoria descubrir la identidad del mediador, al menos por ahora. Lo que sí parece obligado y urgente, por el contrario, es plantear la cuestión de su perfil, sobre todo si las respuestas posibles se localizan en torno a la práctica de la mediación desde una posición profesional y no sólo desde las características de entrada a la profesión, las dinámicas de formación, las condiciones de ejercicio de la profesión, etc.

Para ofrecer este tipo de respuestas en una actividad de intervención social nueva como es la mediación no hay otra forma sensata de proceder que no pase por documentar y analizar lo que se ha hecho hasta el momento. Este es el trabajo que desde el Laboratorio de Estudios Interculturales de la Universidad de Granada hemos desarrollado en el Proyecto EQUAL-Arena e EQUAL-Alameda.

El estudio ha consistido básicamente en hacer un recorrido por tres fuentes de información fundamentales: la formación que



se ha proporcionado a mediadores y mediadoras interculturales en diferentes contextos europeos, las características y competencias que se les han atribuido y, por último, las funciones que se dice debe cumplir la mediación. Estos tres ámbitos de información deben dar respuesta adecuada al perfil del mediador o mediadora intercultural, destacando en especial su delimitación profesional, las proximidades y relaciones con otras profesiones y, en especial, el tipo de formación necesario para capacitarle como profesional.

1. APROXIMACIONES CONCEPTUALES A LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Parece necesario –además de coherente con el propósito de este apartado– tratar de apuntar, antes de aventurar una definición, algunas ideas en torno a nuestra propuesta sobre lo que entendemos por mediación que, en términos genéricos, va mucho más allá de lo que hasta la fecha se ha denominado como tal. Como se verá, es una propuesta encaminada a reflexionar sobre la mediación en términos tales que hacen de cada individuo sujeto y objeto de la misma. Esto es, entendemos la mediación como un proceso dinámico de enseñanza-aprendizaje de pautas de adaptación, de resolución de problemas, que podríamos identificar, por ahora, con la socialización o la enculturación.

En estas condiciones, si hubiera que invocar algún factor mediador, ese factor sería la cultura. Incluso, llevando esta primera reflexión al extremo, podríamos aventurar la idea de que, en última instancia, la cultura es el agente mediador que resuelve en los humanos los conflictos que surgen entre éstos y su entorno, sea su relación con la naturaleza, con otros grupos humanos, con seres o fuerzas ‘sobrenaturales’ o, lo que no podemos dejar de subrayar, los conflictos que pueden surgir en el seno del propio grupo. En todos los casos, lo que los antropólogos llaman cultura se impone como elemento indispensable para mediar sin necesidad de mediación, si se nos permite la aparente contradicción.

Así las cosas, parece lógico preguntarse por qué llamar mediación a lo que no es sino socialización o enculturación. O, mejor dicho, a lo que nosotros entendemos por tal. Sin embargo, no es lo mismo. Sobre todo, porque casi todo lo dicho sobre mediación pone en un lugar destacado el papel del conflicto, sin el cual la mediación no tendría razón de ser. Y, no es lo mismo, tampoco, sobre todo si tratamos de mediación intercultural.

La clave de la diferencia reside, a nuestro entender, en el énfasis que se ponga en el conflicto como dato de carácter extraordinario en las relaciones entre individuos, grupos, instituciones, organizaciones, corporaciones, etc., o en el conflicto como dato inherente a cualquier relación social, y necesario para el cambio y la renovación. Hemos de añadir, además, que no consideramos el conflicto como un dato de especial relevancia en el

empleo que del concepto de mediación venimos defendiendo hasta aquí, salvo que lo incorporemos a la reflexión intercultural donde las relaciones intergrupos es percibida como una de las fuentes principales del conflicto.

Si el conflicto es planteado en términos de antagonismo accidental entre partes de un mismo sistema que tiende naturalmente al equilibrio, la mediación se encaminará hacia la resolución del conflicto buscando el restablecimiento del equilibrio alterado. Tal sería el caso de un tipo de mediación como la que se suele plantear en situaciones de interculturalidad, en las que el conflicto real, potencial o imaginario es percibido como un cuerpo extraño y agresivo, el otro, al que hay que incorporar al sistema, asimilándolo y anulando sus posibles efectos desequilibradores.

Si, por el contrario, el conflicto es un elemento constituyente del propio sistema que impregna cada una de sus partes y fluye retroalimentándose para adaptarse a un medio cambiante y en continua transformación, la mediación se confundirá con la socialización o la enculturación puesto que todos somos “otros” en algún momento de nuestro ciclo vital. En tales condiciones la mediación, en situaciones de interculturalidad, tendría la misma función que la mediación en situaciones de conflicto generacional, de conflicto de género o de clase social.

Apuntados a esta segunda versión, nosotros insistimos en defender tres cuestiones sobre nuestra idea de mediación: una, que la mediación es un proceso inherente a la vida social de cualquier grupo humano; dos, entendida como proceso, la mediación se manifiesta en el seno de los grupos, entre sus miembros constituyentes, y entre unos grupos y otros; y, tres, el conflicto es parte estructural de las relaciones sociales.

Todo ello no debe impedir, asumiendo las posibles contradicciones que se puedan producir, que en determinados contextos y bajo determinadas circunstancias, la mediación intercultural se pueda ejercer de manera profesional. De esa mediación intercultural ejercida de manera profesional es de la que más hablaremos aquí, pero no sin antes precisar que:

- La mediación intra-grupal es enculturación. Lo que hemos dado en llamar mediación forma parte de lo que, para simplificar, se denomina “naturaleza humana”; naturaleza que se construye y reconstruye, modela y remodela de generación en generación a través de la socialización. Sin mediadores que filtraran, interpretaran e impusieran la realidad, la humanidad no sería viable. Por eso, los seres humanos somos seres relacionales, sobre todo porque estamos constituidos de cultura, por la cultura y para la cultura.
- La mediación inter-grupal es aculturación. Todos los grupos humanos, sin excepción, se guían por normas, valores y creencias relativas a “su” realidad que han aprendido e incorporado a su ser (social) por medio de la socialización. No obstante, como ya hemos dicho anteriormente, el grado de homogeneidad que se le supone a grupos con cierto grado de proximidad étnica, o geográfica no evita conflictos

de diverso tipo, como por ejemplo los de carácter intergeneracional. Este es justamente el tipo de mediación que las sociedades más desarrolladas están poniendo en marcha en su esfuerzo por conjugar enculturación y aculturación ante la presencia de poblaciones procedentes de distintos universos culturales.

2. LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Muchas son las iniciativas y las experiencias que se han desarrollado en Europa en lo relativo a la formación en mediación intercultural. De ellas es importante destacar varios aspectos que marcan las líneas de aprendizaje, la formación que se da en los cursos y el propio perfil del alumnado que accede a este tipo de enseñanza en mediación. Por ello haremos hincapié en los requisitos de acceso a los cursos y en algunos de los principios a seguir por esta nueva figura profesional. También nos detendremos en los contenidos y en la organización temática y temporal de la formación y en los tipos de reconocimiento académico y profesional de estas iniciativas de formación.

2.1 Requisitos de acceso a los cursos de formación

El conjunto de requisitos de "entrada" para obtener la capacitación en mediación varía de un lugar a otro, pero eso no impide que se puedan señalar los que son comunes en todos los casos. Agrupándolos y organizándolos, proponemos la siguiente estructura:

- **Características personales.** En algunas ocasiones se exige la pertenencia a un sexo concreto, por la especificidad de la actuación futura. En general se prefieren, sin embargo, grupos diversos de varones y mujeres. También en algunos casos se solicita una edad muy concreta (18 años en dos casos) y 25 años (en uno de los casos), o vagas referencias o ninguna referencia a la edad. En la mayoría de los ejemplos consultados aparecen determinadas características personales indispensables como: ser inmigrante (a veces se indica tener experiencia migratoria); ser extranjero; ser de un determinado grupo étnico o el de tener determinados orígenes lingüísticos.
- **Capacitación personal.** Son muy insistentes las indicaciones que se hacen en relación a la formación previa que se debe acreditar para la entrada en la formación: en la mayoría de los casos se solicitan expresamente estudios universitarios medios o superiores. También se incide de manera aún más insistente en los conocimientos lingüísticos (oral y escrito, se especifica en algunos casos), que oscilan entre la demanda de conocimientos y / o acreditación de los mismos (que puede llegar a hacerse mediante una entrevista)



de la lengua del llamado país de acogida (en este caso el italiano), y los conocimientos de otras lenguas como el inglés, el francés, la "lengua madre", la lengua del país de origen o, a veces, sin especificar de manera concreta, otra lengua. Por último y dentro de la formación personal que se le exige a los candidatos y candidatas se indica la necesidad de poseer conocimientos de tipo cultural sobre los lugares de destino (a veces se concreta en conocimientos sobre el funcionamiento de lo administrativo) y, también, algún tipo de conocimiento sobre los países de origen de la inmigración extranjera.

- **Características psicológicas.** Son varias las experiencias que hablan de estos aspectos. En ellas se valora expresamente la motivación positiva hacia los temas relacionados con la inmigración y la de poseer alguna capacidad para establecer relaciones. En algunos casos se indica que tales características psicológicas se comprobarán mediante alguna entrevista y / o prueba escrita.

- **Situación laboral.** En tres de las experiencias consultadas se señala como requisito que el candidato o candidata se encuentre en situación de desempleo. En algún caso, se exige, además, experiencia laboral en el terreno de la mediación o en el de la inmigración.
- **Situación jurídico-administrativa.** En dos de las experiencias se menciona expresamente la necesidad de estar en posesión del permiso de residencia para el caso de los extranjeros. Se exige, además, demostrar que se reside en la zona geográfica donde se impartirá la formación.

2.2 Los contenidos formativos

La delimitación de objetivos y la definición de contenidos relativos a la formación en mediación intercultural ofrecen un perfil muy marcado del profesional encargado de esa tarea. De las experiencias formativas observadas en varios países europeos (que evitamos mencionar por motivos de espacio), destacamos los siguientes aspectos:

- Una sólida –consideramos nosotros– formación intelectual, a tenor de las demandas de conocimientos académicos en disciplinas del ámbito universitario. Dentro de este conocimiento académico se le presta especial atención a lo que entendemos como perspectiva relativista y no etnocéntrica del conocimiento del otro y de la alteridad.
- En la misma línea de conocimiento intelectual pero reflejado en no pocas ocasiones como habilidad personal, se hacen significativas referencias a la habilidad y capacidad para saber establecer relaciones sociales y de comunicación interpersonal. En este mismo sentido se deduce que el mediador o mediadora intercultural debe ser una persona con madurez y con capacidad para el autoconocimiento.
- Por su especificidad, uno de los casos expuestos señala la necesidad de especializar al mediador o a la mediadora en un contexto y en un ámbito concreto en el que desarrollará su trabajo (sanidad, trabajo, educación, etc.).
- Un conjunto de características de la práctica de la mediación que sin duda deberá marcar el perfil del mediador o de la mediadora: (1) la capacidad para mostrar independencia y ejercer el trabajo desde tal posición de neutralidad, (2) la no representación y ausencia de poder por parte del mediador o de la mediadora, (3) la discrecionalidad y confidencialidad de sus actuaciones, y (4) su posición más cercana a la de un informador y no a la de un formador.
- En numerosos casos, la estrecha vinculación entre la mediación intercultural y el fenómeno migratorio.
- Son de resaltar en los programas de unas y otras propuestas, sobre todo en el caso de España, los aspectos legislativos y jurídicos que completan la formación del mediador o de la mediadora intercultural.

3. CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS DEL MEDIADOR Y MEDIADORA INTERCULTURAL

Este puede ser, sin duda, el espacio más adecuado desde el que centrar nuestra mirada para construir lo que es el objetivo del presente texto que no es otro que el del perfil del mediador y mediadora intercultural. Nuestro intento por aunar diversas fuentes de información, como veremos en el resultado de nuestro trabajo, busca completar lo que bajo este epígrafe ahora mostraremos.

Así, una posible vía para la definición del perfil profesional de la mediación intercultural podría pasar por marcar sus características y lo que se entiende como sus competencias: acercarnos a lo que hace, puede hacer o debe hacer un mediador o mediadora intercultural facilita nuestro objetivo hacia el denominado “perfil”.

Cuatro serán, a grandes rasgos, los aspectos que en este apartado trataremos y que van desde la referencia a la actividad de traducción e interpretación lingüísticas que se le atribuye al mediador o mediadora, hasta las menciones a sus características personales; todo ello pasando por las referencias a la condición de extranjero, a la práctica imparcial y neutral de la mediación y a su preparación más rigurosa. No dejaremos de tratar en este apartado un último aspecto que, sin referir característica o competencia del mediador y mediadora intercultural, nos indica algo de su práctica profesional: la necesidad de grupos de control entre los propios mediadores o mediadoras interculturales.

Hemos de advertir, sin embargo, que los largos listados de características y competencias revelan con claridad una cierta indefinición de la figura del mediador o mediadora intercultural. Esto significa que, bajo el rótulo que refiere dicha figura, se encuentra una muy variada práctica profesional que no siempre responde a lo que concebimos como mediación ni a lo que entendemos por relaciones interculturales.

Como el propio Tosolini (1999) explica, esta puede ser la razón por la que los mediadores siempre se encuentren actuando en situación de emergencia y, lo que es peor, de improvisación. Por ello será bueno que nos detengamos, aunque sea brevemente, en cada uno de los apartados marcados más arriba y avancemos algo más allá de las generalizaciones que hasta ahora hemos podido presentar.

3.1 Sobre las competencias lingüísticas en la mediación intercultural

Sobre este punto, que refiere fundamentalmente el uso y el dominio de lenguas, existen dos grandes posiciones, cada una de



las cuales encierra una forma de entender la mediación y, con ello, la profesión.

Por un lado, están quienes defienden la necesidad de conocer la lengua del país de destino, lo que sin duda no sólo vincula la mediación a las migraciones sino que parece anunciar la posibilidad, cuando no la necesidad, de que el mediador o mediadora sea inmigrante extranjero. Algunos autores (Nigris 1999) añaden, además, que un buen conocimiento de la lengua del país de destino no debe limitarse sólo a un uso coloquial de la lengua sino que su dominio debe extenderse al conocimiento del lenguaje técnico relativo al sector específico en el que se trabaje (lenguaje médico, jurídico o penal; deontología profesional, etc.).

Por otro lado, también se propone, sin ser incompatible con la anterior posibilidad, que el mediador o la mediadora intercultural conozca la lengua de los inmigrantes extranjeros con los

que deberá trabajar. Lo que lleva a algunos a sostener que el mediador es, por fuerza, un mediador "lingüístico" y "cultural" COSPE (1993). Por ahí se justifica la necesidad de que el profesional de la mediación conozca más de una lengua de entre los grupos étnicos minoritarios, así como sus características y sus códigos culturales o, cuando menos, tenga una cierta proximidad a estos códigos.

Como se puede constatar, se trata de dos posiciones que llevadas a determinados extremos pueden confundir la mediación intercultural con las tareas que podrían (y deberían, pensamos nosotros) serle atribuidas a un intérprete traductor de lenguas. Sin duda, el conocimiento de varias lenguas diferentes a la materna puede facilitar al mediador su ubicación en posiciones más relativistas y menos etnocéntricas, pero la condición de políglota no asegurará siempre una posición reflexiva de la otredad, posición necesaria en la práctica de la mediación.



3.2 Ser extranjero o extranjera y ser mediador o mediadora

Relacionado o consecuente con lo anterior, este nuevo punto suele ser especialmente debatido en los foros de la mediación intercultural y un elemento distintivo de otras prácticas de mediación. Se trata del hecho de ser extranjero como requisito para la práctica de la mediación; extranjería que puede verse expresada de diferentes formas: ser de "otra" cultura, ser inmigrante, etc.

Algunos valoran de manera especial el "ser de otra cultura" tomando esa característica como una capacidad añadida de su poseedor: al entrar en relación con la cultura mayoritaria de la sociedad de acogida pone en juego la interacción de los dos sistemas y los dos puntos de vista, y crea un sistema de reciprocidad y de intercambio entre las diferentes reglas de vida y de organización social. Esta característica se completa con

otra que hace distintivo el cuadro del mediador o mediadora: su condición de "inmigrante" antes de haberse convertido en un ciudadano residente en el país de acogida. De donde se derivaría otra característica fundamental: la relativa a la situación de regularidad en el país de acogida. Esta biografía personal se piensa que es el presupuesto para una comprensión profunda de los problemas de los otros inmigrantes extranjeros, además de representar un gran potencial de respuesta.

Sobre este punto se advierte, sin embargo del riesgo de confundir mediador con extranjero y se sostiene que no basta con ser extranjero para ser mediador sino que se requiere una formación de calidad para una nueva profesión que se va perfilando con unas exigencias en torno a la intervención y a un nivel de profesionalidad muy elevado.

En lugar de poner el énfasis en la condición de extranjero o de inmigrante, se hace referencia, y de una manera muy destacada, a las motivaciones personales de los mediadores, a la capacidad de crear una relación de confianza y de dialogar con quien tiene dificultades para la integración social.

3.3 Neutralidad e imparcialidad: ¿como competencia, como principio o como método?

Otro de los aspectos que caracteriza la mediación intercultural es todo lo que concierne a la neutralidad e imparcialidad y, en especial, su dimensión profesional. Se trata, sin embargo, de una característica que tampoco está exenta de debate y de varios puntos de vista no siempre coincidentes.

Ante las críticas que recientemente se vienen haciendo a la práctica neutral de la mediación debe observarse, con atención a este punto, que se propone un "distanciamiento metodológico"; algo así como una forma de aproximarnos a los fenómenos que nos permita entenderlos, explicarlos e interpretarlos mejor, aunque sin abandonar necesariamente una determinada posición ideológica. La cuestión es de suma importancia si seguimos algunos de los planteamientos conocidos en defensa de la llamada "neutralidad".

A la hora de entender la práctica de la mediación se viene manteniendo, desde diferentes posiciones y tradiciones, la dificultad de seguir considerando la neutralidad como una pieza clave. Numerosos autores han destacado que el ideal de la neutralidad del mediador no puede ser sostenido: los mediadores influyen, e incluso moldean, tanto el proceso como el resultado sustantivo de la disputa. No obstante, a pesar de la evidencia creíble de que la neutralidad no puede ser mantenida como una premisa de trabajo de la mediación, continúa siendo un motivo principal de los estándares éticos, estándares de práctica e incluso de la legislación.

También se establecen distinciones entre neutralidad e imparcialidad. La imparcialidad es considerada en su dimensión "técnica" y aspira a alcanzar la satisfacción de las necesidades de las partes. De esta manera, la imparcialidad -a diferencia de la neutralidad-, entienden algunos autores, "desempeña un papel de sensibilización frente a la desigualdad o discriminación". Así, el mediador o mediadora no debe ser una persona que se posicione a favor de alguna de las partes y menos aún tomar la resolución del conflicto como algo propio.

Por otro lado, ciertos autores reconocen que el punto de vista clásico de la mediación exige una "estricta neutralidad", pero que en ocasiones el "mediador puede verse en la necesidad de mostrar apoyo a una parte o a otra". Las desigualdades en el uso y el acceso al poder que puede haber entre las partes en conflicto parecen recomendar esta reflexión y por ello la

neutralidad podría ser entendida desde estos posicionamientos como imparcialidad en el sentido de "mantener una posición distanciada, rigurosa y no condicionada apriorísticamente sobre la problemática en cuestión".

3.4 La formación del mediador o mediadora intercultural y su capacitación en habilidades y características personales

La formación es posible en la mediación intercultural. Aunque tal vez deba decirse que sólo con formación se puede ejercer en un sentido profesional la mediación intercultural. Dicho de otra manera, para ejercer de mediador o mediadora intercultural es necesario formarse. Y ello debe cerrar el paso a las ideas que defienden una especie de condición innata para ejercer la mediación, o a las ideas que vinculan el ejercicio de la mediación a un arte difícil de transmitir. Para ser mediador o mediadora se debe aprender. Otra cuestión es cómo hacerlo. De ahí que nos parezca importante dejar claro la necesidad de que la formación se conciba desde una posición teórica que permita clarificar qué se pretende hacer, para qué se pretende hacer esa formación, adónde se pretende llegar y un conjunto más de interrogantes que nos inducen a considerar la existencia de diversas posiciones ideológicas detrás de las construcciones formativas que despleguemos y no sólo un simple conjunto de formas de actuar ante la dificultad. Autores como Della Noce (1999) son contundentes al lamentar los presupuestos ateoricos sobre la que se ha basado o la formación de los mediadores, y reclamar unos estándares de formación que reflejen y apoyen la importancia de la "claridad teórica e ideológica". A esta formación teórica se añade la necesidad de encontrar una relación con la práctica, uniéndolas constantemente.

Todo ello confluye en el diseño de una formación global, de conjunto, que algunos cifran en dos puntos de importancia:

- Una sólida formación antropológica; especialmente en antropología cultural. Los usuarios valoran, en efecto, que los mediadores tengan un buen conocimiento cultural tanto de la cultura de origen como de la del país de acogida. Aprecian igualmente el que tengan un buen conocimiento de la lengua de origen, y que sepan hacer entender la cultura institucional del país de origen a los agentes del país de destino para que conozcan, entiendan y sepan explicar la filosofía de las intervenciones (Nigris, 1999).
- Un buen conocimiento de las instituciones y de los servicios, de los que forman parte o con los que colaboran: las reglas y el reglamento institucional, las normas de funcionamiento y la organización, los objetivos, las finalidades, los recursos, el sentido de los recursos, y las relaciones y los vínculos entre recursos e instituciones (Nigris, 1999).

Pero la formación del mediador o de la mediadora tiene, también, un fuerte componente que se basa en habilidades personales tales como: ser capaz de comprender e interpretar los comportamientos, saber eliminar hostilidades y estereotipos, ser capaz de hacer explícitas determinadas demandas, conocer y dominar las informaciones, tener habilidades relacionales, tener capacidad de escucha, y un largo etcétera. Ciertos autores consideran que estas habilidades personales tienen un impacto directo en el proceso de mediación y en el resultado de la mediación; llegan incluso a decir que tales habilidades pueden ser la fuente más potente del impacto de la mediación (Bowling y Hoffman 2000).

3.5 El trabajo en mediación con otros mediadores y mediadoras: grupos de control

No es éste uno de los aspectos más tratados en la literatura consultada sobre la mediación y su profesionalización, pero consideramos importante su referencia por lo que de él se pueda obtener en un doble sentido:

- Por un lado, la "juventud" de la práctica de la mediación y el escaso desarrollo profesional de la misma aconsejan que en estos momentos iniciales se pueda contar con un "apoyo" por parte de cualquiera que se inicia en esta actividad y que tal apoyo pueda venir de los que ya se encuentran introducidos en la práctica. Se trata de construir grupos de profesionales que intercambien sus propias experiencias y las vías de profesionalización de sus actividades. Sin duda, uno de los logros será la efectiva profesionalización.
- Por otro lado, el trabajo conjunto de los mediadores servirá para la construcción de grupos de referencia para los propios profesionales de la mediación que puedan servir de "grupos control" (como suelen denominarse en la terapia) que ayuden al novel y al experto a elaborar aprendizajes fruto de la auto-observación de la propia práctica.

Quizá sea esta segunda dimensión a la que más importancia se le ha dado en la literatura sobre mediación. Las referencias existentes no hacen sino indicar que la competencia del mediador o mediadora está muy relacionada con el grado de autocontrol y auto-conocimiento que el profesional pueda tener. Para ello se entiende que resulta de especial utilidad la existencia de grupos de mediadores que sometan a discusión el conjunto de la actividad profesional que ejercen. No se trata sólo de intercambiar las experiencias para conocer cómo tal o cual profesional desarrolla la profesión sino que la discusión debe servir para construir la propia mediación y al profesional de la mediación. Dicho de otra manera, el mediador o mediadora debe utilizar los "grupos control" para poner en juego sus propias características personales en el ejercicio de la mediación y observar de ellas, junto con los otros profesionales, cómo repercuten,

ayudan, colaboran, dificultan, apoyan, etc., en la "resolución de conflictos".

En fin, de lo que se trata es de construir la mejora de la profesión a partir de la autoobservación de la práctica del propio mediador o mediadora, y para ello resultará imprescindible que sea consciente de tal práctica compartiendo con otros profesionales de la mediación qué es lo que hace y qué es lo que piensa cuando desarrolla acciones de mediación.

4. FUNCIONES DEL MEDIADOR Y MEDIADORA INTERCULTURAL

El conjunto de funciones que se le atribuyen a la práctica de la mediación pueden considerarse variadas, aunque no exentas de una cierta conexión que trataremos de reseñar de manera muy resumida en lo que sigue. Las hemos agrupado en cuatro grandes apartados:

- Una primera función debería estar relacionada con la misión de servir de referente ante aquellas personas que puedan encontrarse perdidas en un nuevo contexto al que no están acostumbradas por su novedad o por la ausencia de las claves cognitivas y comunicativas específicas para desenvolverse en él. Aquí se situarían las funciones de acogida y acompañamiento junto con las de información y ayuda; aunque no debería olvidarse que en este punto la simple función de escucha puede ser muy útil al "novato". Debe entenderse que aunque estas funciones no son específicas de la mediación son necesarias para la práctica de la misma.
- Una segunda función tiene que ver con la tarea de facilitar y favorecer la comunicación. Aquí deben figurar funciones que van desde la interpretación y la traducción propiamente lingüísticas (que puede hacer el mediador o mediadora o que debe saber quién hacerla si no tienen capacitación para ello) hasta el establecimiento de vías de comunicación más allá del simple diálogo con la comprensión de mensajes no verbales. Se trata de una función más propia de la mediación pero que no debe entenderse como justificante exclusiva de la misma; es decir, mediar no debe reducirse a interpretar / traducir.
- Un tercer conjunto de funciones tiene que ver con el establecimiento de escenarios propicios para la convivencia. Se trata de ver en la práctica de la mediación acciones de sensibilización o de animación a la convivencia que prevengan los posibles conflictos; incluso acciones que se puedan convertir en posibles gérmenes de enseñanza para el aprendizaje social.



- Por último, un conjunto de funciones muy estrechamente ligado a la práctica tradicional de la mediación tiene que ver con la negociación y la conciliación.

Funciones que se identifican plenamente con la práctica de la mediación pero muy difíciles de poner en marcha sin tener presente y usar las anteriormente citadas.

5. CONCLUSIONES: SOBRE EL PERFIL DEL MEDIADOR Y MEDIADORA INTERCULTURAL

Hasta aquí se ha presentado la información de la que disponemos, con un cierto orden y con una lógica que marca nuestras percepciones sobre la práctica de la mediación y sobre la profesionalización de esta actividad. Buena parte de lo recogido y de los comentarios realizados bien podrían servir para marcar el perfil del mediador o mediadora intercultural. Una última sistemática servirá de conclusión y, sobre todo, de propuesta para la reflexión sobre el perfil del mediador y mediadora intercultural.

1. La mediación no es simplemente un contenido que se debe dominar y utilizar para solucionar problemas, sino también una actitud que caracteriza la forma de relacionarse las personas y los grupos humanos. Dicho de otra manera, la mediación es una de las características que permiten entender las formas de convivencia entre las personas y no una situación de excepcionalidad que aparece coyunturalmente ante la presencia de grupos que consideramos enfrentados al adscribirlos a tradiciones y culturas de "difícil convivencia". Si por conflicto también entendemos una forma de encuentro y desencuentro entre las personas que constituyen los grupos y que tienen relaciones, entonces no tendríamos problema en admitir que la mediación debe actuar en la resolución de conflictos. Pero lo habitual es ver el conflicto como una situación más o menos extraordinaria y no deseable de las relaciones humanas.
2. La práctica de la mediación intercultural no puede hacerse desde un voluntarismo activista en el que se sabe qué se debe hacer pero no se interroga sobre las razones, los motivos y las ideologías que justifican sus actuaciones. Por lo planteado en este texto se entenderá que estamos en un momento en el que necesariamente hay que producir un conocimiento contrastado y riguroso, un conocimiento científico sobre la profesión de la mediación intercultural. Todo lo cual obligará a pensar también en el mediador o mediadora intercultural como un indagador de las relaciones sociales y como un investigador sobre las formas, las maneras y los sistemas de gestión de los conflictos culturales.
3. Es necesario formarse en mediación. No cabe pensar en un sujeto "naturalmente" preparado para el ejercicio de la

mediación; un sujeto en posesión de especiales características personales, o de una supuesta predisposición innata para tenerlas y para hacer de mediador o mediadora. Esas cualidades personales pueden y deben ser estudiadas, enseñadas y aprendidas; pero será la investigación sistemática y rigurosa sobre el tema la que haga más explícitas cuáles son -aún disponiendo ya de suficiente literatura en este sentido- y cómo pueden ser enseñadas y aprendidas. Dicho de otra manera, el mediador o mediadora profesional sólo puede hacerse.

F. JAVIER GARCÍA CASTAÑO, ANTOLÍN GRANADOS MARTÍNEZ Y RAQUEL MARTÍNEZ CHICÓN

*Laboratorio de Estudios Interculturales
Universidad de Granada*

BIBLIOGRAFÍA

- AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI y ANDALUCÍA ACOGE, 2002. *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.
- AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI, 1999. La mediación intercultural. Marco teórico de intervención. Ponencia presentada al Seminario Transnacional de Mediación Intercultural. Diputació de Barcelona.
- AGENZIA DEL LAVORO. Repertorio delle professioni. Mediatore Interculturale. <http://www.agenzia lavoro.tn.it>
- ALLEGATO 1. Directiva regionale sulle attività di mediazione interculturale. Italia.
- ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani). 1999. *A proposito di mediatori/triculturali*. http://www.provincia.bergamo.it/cd_01/Mediazione/A_proposito_di_mediatori.htm
- ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani). 1999. *Il servizio di mediazione culturale dell'Unita 'Operativa Interculturalita' dell'Azienda ASL della Provincia di Bergamo*. http://www.provincia.bergamo.it/cd_01/Mediazione/Esperienza_ASL_mc.htm
- BELLINZONI G., (a cura di) 1999. *Progetto di formazione per mediatori e mediatrici culturali*. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- BELPIEDE A., 1998. La mediazione sociale nei servizi sociali. *Animazione Sociale*. N°3.
- BERTOLINI, P., 1996. Voce "mediazione-mediare". BERTOLINI P., 1996. *Dizionario di pedagogia e Scienze dell'Educazione*. Bologna. Zanichelli.
- BINDI L. y B. FAEDDA., 2001. *Luoghi di frontiera. Antropologia delle mediazioni*. Cagliari. Punto di fuga editore.
- BONAFE-SCHMITT, J.P., 2000. Mediation from dispute Resolution to Social Integration. En M. MARTINIELLO y S. BODY-GENDROT (eds.), *Minorities in European Cities: the Dynamics of Social Integration and Social Exclusion*. Nueva York: St. Martin's Press.
- BOWLING, D. Y D. HOFFMAN, 2000. Bringing Peace into the Room: The Personal Qualities of the Mediator and Their Impact on the Mediation. *Negotiation Journal*, January, 5-28.
- CACCIAVILLANI F. y S. DI BELLA., 2000. *Dall'intervento di mediazione culturale all'attivazione di processi di mediazione interculturale nell'ottica dell'integrazione del sistema*. Università Ca' Foscari Venezia Dipartimento di Filosofia e Teoria delle Scienze. Diploma Universitario in Servizio Sociale. MASTER SULL'IMMIGRAZIONE. *Sistemi e Culture*. <http://www.click.vi.it/sistemieculture/Mediazione4.html>
- CASTIGLIONI M., 1996. LA mediazione lingüístico culturale. Principi, strategie, esperienze. NIGRIS E. (a cura di) *Educazione interculturale*. Milano. Bruno Mondadori.
- CELLAI F., 1999. Mediatori Culturali. *Rivista Informa Giovani*. Gennaio/febbraio. <http://comune.torino.it/infogio/rivista/archivio>
- COHEN-EMERIQUE, M. 1993. La mediation interculturelle: la mediation assurée par les femmes-relais. *Acuellir*, 1993.
- COMUNE DI PADOVA Guida ai servizi del Comune di Padova. Assistenza sociale ed economica, Emarginazione, Stranieri e Nomadi. *Il Mediatore culturale*. Padova.

- DOCENTE in RETE., *Profilo del Mediatore linguistico-culturale*. http://www.docentinrete.org/profili/_profilo_mediatore_linguistico-culturale.htm
- FAVARO, G 1999. Cap III. Suazi di mediazione. FAVARO, G y E. NIGRIS (a cura di) *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*. U. O. Formazione e deleghe regionali in materia di servizi sociali, Settore alle Politiche Sociali. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- FAVARO, G y E. NIGRIS. 1999. Cap VI. Verso un "profilo professionale" del mediatore. Considerazioni, proposte, punti critici. FAVARO, G y E. NIGRIS (a cura di) *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*. U. O. Formazione e deleghe regionali in materia di servizi sociali, Settore alle Politiche Sociali. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- FIORUCCI, M., 2000. *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*. Roma. Armando Editore.
- FUMAGALLI M., (a cura di) 1999. *Schede di analisi di corsi di formazione e di materiali descrittivi*. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- GARCÍA CASTAÑO, F. J., C. BARRAGÁN RUIZ-MATAS y A. GRANADOS MARTÍNEZ, 1999. Inmigración extranjera, formación e interculturalidad. *Revista sobre igualdad y calidad de vida*, vol. 8, 2, 191-220.
- GIAMBALVO M., 2002. Mediatore/mediatrice linguistico culturale: primi cenni su ruolo e funzioni. ASSOCIAZIONE NEXT. "Introduzione alle attività di auto-aiuto e di orientamento alla formazione nell'ambito della mediazione culturale e della cooperazione internazionale". Ottobre 2001- marzo 2002. Palermo
- GROVER DUFFY, K., J.W. GROSCH y P.V. OLCZAK, 1996. *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Buenos Aires: Paidós.
- GUILLAUME-HOFNUNG, M., 2000. *La médiation*. Paris: PUF.
- HELP (Cooperativa di: Handicap Educazione Lavoro Partecipazione), 1999. La mediazione linguistico culturale .<http://www.immiweb.org/mediazione.php>
- JABBAR A., 2000. Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza. Luoghi & professioni. *Animazione Sociale*. Ottobre 2000.
- JALAL M., 2002. Funzioni del mediatore. ASSOCIAZIONE NEXT. "Introduzione alle attività di auto-aiuto e di orientamento alla formazione nell'ambito della mediazione culturale e della cooperazione internazionale". Ottobre 2001- marzo 2002. Palermo.
- JOHNSON P., y E. NIGRIS., 1996. Le figure della mediazione culturale nei contesti educative. NIGRIS E. (a cura di) *Educazione interculturale*. Milano. Bruno Mondadori.
- JONES, T., 1997. Un reenmarcamiento dialéctico del proceso de mediación. En FOLGER y JONES, *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires: Paidós.
- L'ÉCOLE VALDÔTAINE., Ruolo e funzioni del mediatore interculturale. Aosta. [Htp://www.scuole.vda.it/Ecole/60/18.htm](http://www.scuole.vda.it/Ecole/60/18.htm)
- LIUZZO M., 1998. *Le comunità' nomadi a Torino: Intervente sui minori*. Tesi di Diploma. Fondazione "C. FEYLES". Departamento FIRAS. Scuola per Educatori Professionali.
- LONARDI N., 2004. La mediazione interculturale nella politica degli enti locali. Convegno Nazionale. Enti Locali e diritti degli immigrati: esperienze e proposte. Studio RES. Trento.
- MUNK, J. de, 1996. La mediación en la gestión de conflictos. En Carbonell, F. (coord.): *Sobre interculturalitat*. Ed. Fundación Ser.gi. Gerona.
- MURER B., (a cura di) 1999. *La mediazione culturale in emigrazione. Note critiche sul discorso della intermediazione linguistico-culturale*. Comune di Milano. Settore Servizi Socio Sanitari. Ufficio Stranieri.
- NIGRIS, E., 1999. Cap IV. L'analisi delle inserviste: le inserviste agli operatori.
- FAVARO, G y E. NIGRIS (a cura di) *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*. U. O. Formazione e deleghe regionali in materia di servizi sociali, Settore alle Politiche Sociali. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- NIGRIS, E., 1999. Cap V. L'analisi delle inserviste: le inserviste ai mediatori. FAVARO, G y E. NIGRIS (a cura di) *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*. U. O. Formazione e deleghe regionali in materia di servizi sociali, Settore alle Politiche Sociali. Regione Lombardia. Provincia di Milano.
- PETITCLERC, J.M., 2002. *Practiquer la médiation sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social*. Paris: Dunod.
- PIVA A., 2001. *Mediazione Culturale, semplificazione ed integrazione amministrativa*. Intervento dell'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Roma Amedeo Piva. Comune di Roma. Stati generali sull'immigrazione. Vicenza, 12.1.2001
- SAMOVAR, L.A. y R.E. PORTER, 2000. Understanding intercultural communication: an introduction and overview. En Samovar y Porter (eds.), *Intercultural Communication. A reader*. Belmont, Wadsworth Publishing Company.
- SIX, J.F., 1997. *Dinámica de la mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- SUARES, M., 1999. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed. Paidós. Barcelona
- SURIAN A., 2000. Mediare parole - mediare significati: la mediazione e i mediatori nella scuola e nei servizi educativi. Metodi e strumenti. *Terzo Incontro Nazionale dei centri Interculturali*. 12-13 ottobre 2000. Trento.
- TOSOLINI A., 1999(a). *Ancora sui mediatori culturali. Un Identik*. Direzione didattica di Pavone Cavanese. <http://www.pavonerisorse.to.it/intercultural/2000/mediatore.htm>
- TOSOLINI A., 1999(b). *I mediatori interculturali*. Un Identik. Direzione didattica di Pavone Cavanese. <http://www.pavonerisorse.to.it/intercultural/mediator.htm>
- UNIVERSITÀ ROMA TRE. 2004. Master in "Politiche dell'incontro e mediazione culturale". <http://host.uniroma3.it/master/masterPIMC/20032004/preiscrizione.asp>
- WORCHEL, S. y S. LUNGDRÉN, 1996. La naturaleza y la resolución del conflicto. En DUFFY, GROSCH y OLCZAK (eds.), *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Buenos Aires: Paidós.

Artículo

Caminos de mediación
con el pueblo gitano

Camino de mediación con el pueblo gitano

Humberto García González-Gordon

1. UNA MIRADA AL PASADO RECIENTE

Hace unos años (concretamente en 2005), escribía para el 25º aniversario de la Asociación de Enseñantes con Gitanos un artículo en torno a la mediación con la Población Gitana.

En él, finalizaba apuntando una propuesta de tres líneas de trabajo para el futuro que, a mi juicio, constituirían el núcleo central donde deberían concentrarse los esfuerzos. A saber:

- El establecimiento de un currículo formativo preciso.
- El reconocimiento social profesional de la figura mediadora intercultural.
- El trabajo en red de todas aquellas personas interesadas personal o profesionalmente en la mediación intercultural.

Me propongo en esta ocasión, avanzar en estas líneas, tratando de proponer algunas cuestiones sobre cada una de ellas, que espero puedan considerarse como una aportación más al debate sobre la mediación intercultural y su desarrollo en el ámbito de las Comunidades Roma/Gitanas.

Junto a ello, quiero volver a dejar clara mi postura sobre algo que, no por básico, sigue siendo demasiado a menudo motivo de discusión. Me refiero al eterno debate sobre si, para mediar con las Comunidades Roma/Gitanas, es necesario pertenecer a dicha minoría étnica o no.

Este año 2011 tuve la ocasión de participar como formador en un curso organizado por el Consejo de Europa y desarrollado en más de 12 países de la UE. Como es natural, no existía un único modo de entender ni practicar lo que podríamos llamar "mediación" y, una vez más, volvieron a surgir voces – afortunadamente minoritarias– reivindicando la pertenencia étnica como un factor necesario para la práctica de la mediación con la población Roma/Gitana.



Insistiré, una y otra vez, en que, desde una perspectiva intercultural, dicha pertenencia podrá resultar, en según qué casos, beneficiosa o perjudicial dependiendo del asunto sobre el que sea necesaria la mediación, pero que nunca puede convertirse en un elemento imprescindible en la práctica de la misma con éste o cualquier otro grupo cultural minoritario.

En primer lugar porque atenta contra la propia concepción de la interculturalidad (cuyo objetivo no es otro que la superación de los límites que impone la propia pertenencia cultural) y de la mediación (en la que no hay que olvidar que son dos las partes entre las que se media). En segundo, porque, si así fuese, la mediación con un grupo minoritario no sería posible más que contando con mediadores pertenecientes a dicho grupo, lo cual a veces es algo imposible en la práctica, y contrario al sentido común en otras. Y, finalmente, porque demasiadas veces se utiliza este argumento para enmascarar determinados intereses personales o de grupo que no buscan sino el mantenimiento de determinadas posiciones de poder, privilegios o prebendas –a veces contrarias al más elemental respeto a los derechos humanos– dentro del propio grupo.

En este sentido, no me resisto a transcribir unos párrafos de Amin Maalouf, uno de los escritores que, en mi opinión, más acertadamente han abordado las cuestiones referidas a las relaciones entre personas y grupos que pertenecen a culturas diferentes:

«Para que no haya malentendido alguno, específico que, desde mi punto de vista, respetar una cultura es propiciar la enseñanza de la lengua en que se funda, es favorecer el conocimiento de su literatura, de sus expresiones teatrales, cinematográficas, musicales, pictóricas, arquitectónicas, artesanales, culinarias, etc. A la inversa, ser complaciente con la tiranía, la opresión, la intolerancia o el sistema de castas, con los matrimonios concertados, la ablación, los crímenes «de honor» o el sometimiento de las mujeres, ser complacientes con la incompetencia, con la incuria, con el nepotismo, con la corrupción generalizada, con la xenofobia o el racismo, so pretexto de que proceden de otra cultura diferente, eso no es respeto, opino yo, es desprecio encubierto, es un comportamiento de apartheid, aunque se haga con las mejores intenciones del mundo.

Ya lo he dicho, pero quería repetirlo... para que no haya ambigüedad alguna acerca de qué es para mí la diversidad cultural y qué no lo es.»¹

Afirmar la necesidad de tener determinados conocimientos (mejores cuanto más cercanos y "experienciales") sobre las culturas con las que se media y un manejo fluido de los códigos culturales presentes en la mediación (como, p.e., el idioma) no significa necesariamente tener que pertenecer a una u otra cultura de

las partes con las que se media. Por suerte, los seres humanos tenemos la capacidad de abrirnos a otras experiencias y modos de entender la vida, así como de "aprender" de otros. Y ello nos abre la posibilidad de acceder a entender y mirar el mundo con los ojos del otro y, así, entrar en la comprensión y aprehensión de su visión del mundo y de la realidad, permitiéndonos entenderle y entendernos, conocerle y conocernos.

Eso, y no otra cosa, es lo que hacemos cuando pretendemos formarnos en distintas disciplinas, o en una determinada profesión, convirtiéndose así el aprendizaje (o la "formación", como más nos guste llamarle) en un elemento esencial de todo proceso de acercamiento a la realidad y al otro. Algo que, como se desprende del concepto mismo de mediación, resulta de enorme importancia y valor cuando queremos facilitar el acercamiento entre distintas personas o grupos, la superación de malentendidos o conflictos entre ellos, o la convivencia armónica en un espacio compartido.

2. UN MODELO DE CURRÍCULO FORMATIVO

La primera línea de futuro que planteaba era la de proponer un currículo formativo. Lo hacía, considerando que la experiencia acumulada a lo largo de los últimos años, en los que se han realizado formaciones en mediación de corte y duración muy variada, es lo suficientemente rica como para poder comenzar a estructurar un currículo formativo común que garantice una adecuada preparación a las personas que quieran desarrollar profesionalmente tareas de mediación.

Ha habido ya, como veremos más adelante, una propuesta formal de currículo, recogiendo diferentes aspectos aportados desde distintas instancias. No obstante, quiero proponer aquí el resultado de un trabajo conjunto realizado por un grupo de profesionales que, por aquel entonces, trabajábamos con personas inmigradas y, al mismo tiempo, con miembros de Comunidades Roma/Gitanas.

Fue un trabajo serio, dialogado, reflexionado en común, que dio como resultado la edición de un libro² en el que se recoge la experiencia contrastada de un grupo de personas que nos encontrábamos impartiendo sendos Cursos de Formación de Mediadores Interculturales, unas en Cataluña (desde Desenvolupament Comunitari) y otras en Andalucía (desde la Federación Andalucía Acoge).

En la segunda parte de dicho libro, recogemos una propuesta formativa que intenta dar respuesta a los retos profesionales que, día a día, los mediadores y mediadoras participantes iban encontrando en las prácticas incluidas en los cursos.

¹ Amin Maalouf. El desajuste del mundo. Cuando nuestras civilizaciones se agotan. Alianza Editorial. Madrid, 2009. Págs. 276-277.

² AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación. Editorial Popular. Madrid, 2008 (4ª ed., 1ª ed. 2001).

Una de las principales dificultades que tuvimos en los cursos citados, fue su excesiva duración para las posibilidades de la mayoría de los alumnos. Estos, por lo general, se encontraban trabajando y la asistencia a la formación les suponía un sobreesfuerzo considerable. Algunos, dada la precariedad e inestabilidad de su situación laboral tuvieron que marcharse a otras localidades abandonando la formación. Por otro lado, no era fácil que instituciones y entidades pudieran hacer frente a la financiación de la formación, tal y como la estructuramos entonces, en la que contábamos con los fondos europeos aportados por el Programa *Leonardo da Vinci* de Formación Profesional, y los Programas *Horizonte Integral* de Iniciativas Comunitarias.

Un intento de dar respuesta a las dificultades planteadas, nos llevó a plantearnos una reestructuración de la formación en **tres niveles formativos**, para dar posibilidades de poder ir desarrollando una formación por bloques (en función de la disponibilidad de tiempo de los participantes, y de los recursos económicos de las instituciones/entidades promotoras) con el siguiente resultado:



NIVEL	DENOMINACIÓN
I	MONITOR/A INTERCULTURAL

OBJETIVO. Capacitar para un primer nivel de mediación intercultural:

LA PREVENCIÓN

TIPO DE FORMACIÓN	Nº HORAS
• Formación presencial general	150
• Formación presencial específica en un ámbito de intervención	50
• Formación en prácticas y supervisión de las mismas	65
• Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas	35
TOTAL	300

NIVEL	DENOMINACIÓN
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL (presupone la capacitación como Monitor)

OBJETIVO. Capacitar para un segundo nivel de mediación intercultural.

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TIPO DE FORMACIÓN	Nº HORAS
• Formación presencial general	150
• Formación presencial específica en un ámbito de intervención	50
• Formación en prácticas y supervisión de las mismas	65
• Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas	35
TOTAL	300

NIVEL	DENOMINACIÓN
III	MEDIADOR INTERCULTURAL (presupone la capacitación como Técnico)

OBJETIVO. Capacitar para un segundo nivel de mediación intercultural.

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TIPO DE FORMACIÓN	Nº HORAS
• Formación presencial general	200
• Formación presencial específica en un ámbito de intervención	50
• Formación en prácticas y supervisión de las mismas	70
• Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas	30
TOTAL	350

NIVEL	DENOMINACIÓN	Nº HORAS
I	MONITOR/A INTERCULTURAL	300
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	300
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	350
TOTAL		950



La idea que subyace a la propuesta no es otra que la de ir avanzando en las competencias necesarias para el desempeño de las distintas funciones y tareas de la mediación. Comenzando por las más sencillas (las de prevención), para seguir avanzando en complejidad hacia el dominio de procedimientos e instrumentos para la resolución de conflictos, y acabar desarrollando competencias que promuevan la transformación social (desde el enfoque comunitario) y el cambio de actitudes (en el ámbito personal y grupal).

Para hacer dicho recorrido formativo, proponemos en el libro citado una descripción detallada de los contenidos para cada nivel y cada tipo de formación (general, específica, en prácticas) y para el acompañamiento individual y grupal de los participantes, cuyo esquema incluyo a continuación, adaptándolo a la intervención con Comunidades Roma/Gitanas.

La **Formación General** consta de seis módulos de contenidos en cada nivel, más uno final de evaluación:

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MONITOR INTERCULTURAL		
I			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I. CONTRATO DE FORMACIÓN (10 horas)	1. Conocimiento personal.	Presentación de participantes	10
	2. El Marco de la Formación.	Presentación del curso	
	3. El Contrato de grupo.	Negociación del contrato Acuerdo y firma.	
II. MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (10 horas)	1. Historia de la Mediación.	En la/s cultura/s de origen En la sociedad mayoritaria	10
	2. Necesidades sociales.	Nec. relevantes para la M.I.	
	3. Respuestas	La mediación Natural y sus límites.	
	4. El marco de la Mediación Intercultural.	Naturaleza, funciones, ámbitos y tipos de M.I. La M.I. y la prevención de conflictos.	
III. EL PROCESO MIGRATORIO DE LA MINORÍA GITANA (15 horas)	1. El fenómeno migratorio de la minoría gitana.	La migración como hecho. Tipología de migraciones. Las migraciones de hoy.	15
	2. Contextos sociohistórico, sociopolítico y socioeconómico de la población gitana.	En países de origen A nivel global. A nivel europeo. A nivel español. A nivel regional.	
IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (30 horas)	1. Cultura y culturas.	Concepto de Cultura. Multi e Interculturalidad. Modelos socioculturales. Opciones fundamentales. Procesos resultantes.	15
	2. La Comunicación Intercultural.	La comunicación humana. La percepción de uno mismo. La percepción del otro.	15

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MONITOR INTERCULTURAL		
I			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL (38 horas)	1. Los Actores del Proceso	De la población Roma/Gitana De la sociedad no gitana.	2
	2. Dificultades y Necesidades	En el ámbito interpersonal. En el ámbito familiar y grupal. En el ámbito colectivo.	8
	3. El Triángulo en la Mediación Intercultural	Como espacio de trabajo. La posición de 3º entre dos. Los encuentros a dos.	8
	4. Las Funciones del/a Mediador/a Intercultural.	Como facilitador de Comunicación, impulsor de Cohesión Social y promotor de Integración. En cuanto facilitador de Comunicación	6
	5. El Perfil del/a Mediador/a Intercultural.	Rasgos generales. Conocimientos (saber). Habilidades (saber hacer). Actitudes (saber ser y estar).	6
	6. Exigencias y Límites a la Figura del/a Mediador/a Intercultural.	La Responsabilidad. La Imparcialidad. La Confidencialidad. El Compromiso Social con In. La Cooperación con Ag. Soc. La Claridad del propio rol.	8
VI. INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (34 horas)	1. Traducción-Interpretación Lingüística.	Expresión oral. Expresión escrita. Técnicas de traduc.-interpr. Riesgos y recursos.	14
	2. Traducción-Interpretación Sociocultural.	Explicitar preconcepciones.	6
	3. El Apoyo Personal y la Relación de Ayuda.	Instrumentos para la comunicación. Análisis de casos para facilitar la comunicación.	14
EVALUACIÓN (13 horas)	1. Evaluación de Alumnos.	Evaluación de conocimientos. Evaluación de habilidades. Evaluación de actitudes.	13
	2. Evaluación de Profesores.	Evaluación de conocimientos. Evaluación didáctica. Evaluación adaptación al gr.	
	3. Evaluación del Curso.	Evaluación de organización. Evaluación de contenidos. Evaluación de metodologías.	
	4. Evaluación del Grupo.	Clima y Cohesión de Grupo. Cumplimiento del Contrato.	
	5. Evaluación Externa.	A determinar por Evaluador.	
SUBTOTAL NIVEL I			150

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL		
II			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I. CONTRATO DE FORMACIÓN (2 horas)	2. El Marco de la Formación.	Presentación del curso	2
	3. El Contrato de grupo.	Revisión del contrato Acuerdo y firma.	
II. MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (10 horas)	2. Necesidades sociales.	Mi experiencia en la sociedad de acogida. Necesidades de inmigrantes y sociedad receptora.	4
	4. El marco de la Mediación Intercultural.	La Mediación Profesional Definición y presentación. La M.I. y la resolución de conflictos.	6
III. EL PROCESO MIGRATORIO DE LA MINORÍA GITANA (15 horas)	3. El Contexto personal del fenómeno migratorio.	Entrevista a un inmigrante Roma sobre su historia de migración.	5
		Análisis de las entrevistas	
IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (30 horas)	1. Cultura y culturas.	Modernidad versus Tradición. Valores en juego.	10
	2. La Comunicación Intercultural.	La comunicación intercultural Conflictos en la comunic. Int. En cuanto impulsor de Cohesión Social.	20
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL (10 horas)	4. Las Funciones del/a Mediador/a Intercultural.	En cuanto impulsor de Cohesión Social	10
VI. INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (68 horas)	2. Traducción-Interpretación Sociocultural	Análisis de Incidentes críticos	12
	3. El Apoyo Personal y la Relación de Ayuda.	La Entrevista con Mediación.	8
		Técnicas de Apoyo: el acompañamiento.	6
	4. La Dinamización Comunitaria.	Animar grupos y reuniones. Modelos de Interv. Social. Técnicas básicas de Int. Soc.	14
	5. La Gestión de Conflictos de Valores Culturales.	La gestión de conflictos a nivel individual y familiar	14
6. La Difusión de Valores.	Técnicas de Sensibilización Información y Difusión de valores a nivel individual y familiar.	14	

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL		
II			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
EVALUACIÓN (15 horas)	1. Evaluación de Alumnos.	Evaluación de conocimientos. Evaluación de habilidades. Evaluación de actitudes.	15
	2. Evaluación de Profesores.	Evaluación de conocimientos. Evaluación didáctica. Evaluación adaptación al gr.	
	3. Evaluación del Curso.	Evaluación de organización. Evaluación de contenidos. Evaluación de metodologías.	
	4. Evaluación del Grupo.	Clima y Cohesión de Grupo. Cumplimiento del Contrato.	
	5. Evaluación Externa.	A determinar por Evaluador.	
SUBTOTAL NIVEL II			150

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MEDIADOR INTERCULTURAL		
III			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I. CONTRATO DE FORMACIÓN (2 horas)	2. El Marco de la Formación.	Presentación del curso	2
	3. El Contrato de grupo.	Revisión del contrato Acuerdo y firma.	
MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MED. INTERC. (12 horas)	2. Análisis de Necesidades sociales	Para la intervención en proyectos o programas de Inter-culturalidad.	10
	4. El marco de la Mediación Intercultural.	La Mediación creativa para la transformación social.	2
III. EL PROCESO MIGRATORIO DE LA MINORÍA GITANA (20 horas)	3. El contexto personal del fenómeno migratorio.	Las historias de migración personal.	5
		Análisis de las historias de migración de la M.I.	15
IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (36 horas)	2. La Comunicación Intercultural	La comunicación intercultural	16
		Conflictos en la comunic. Int.	20
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INT. (10 horas)	4. Las Funciones del/a Mediador/a Intercultural.	En cuanto promotor de la autonomía e integración social de las minorías.	10

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MEDIADOR INTERCULTURAL		
III			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
VI. INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (100 horas)	5. La Gestión de Conflictos de Valores Culturales.	La gestión de conflictos a nivel de grupos o comunidades. La co-mediación.	26
	6. La Difusión de Valores.	Técnicas de Sensibilización Información y Difusión de valores a nivel grupal y comunit.	10
	7. Apoyo a la Autoestima y a la Participación	Mejora de la Autoestima. Participación. Técnicas.	14
	8. Creación de Espacios de Organización de Minorías.	Organización en Soc. Origen. Asociacionismo. Redes de Ayuda Mutua.	14
	9. El Conocimiento de la Sociedad Receptora.	Estado de Bienestar. Crisis. El Marco Administrativo. El Marco Jurídico.	28
	10. Información y Defensa de Derechos y Deberes.	Úsqueda de información. Defensa-Prom. De Derechos. Recursos de defensa. Reclamación y denuncia.	8
EVALUACIÓN (20 horas)	1. Evaluación de Alumnos.	Evaluación de conocimientos. Evaluación de habilidades. Evaluación de actitudes.	20
	2. Evaluación de Profesores.	Evaluación de conocimientos. Evaluación didáctica. Evaluación adaptación al gr.	
	3. Evaluación del Curso.	Evaluación de organización. Evaluación de contenidos. Evaluación de metodologías.	
	4. Evaluación del Grupo.	Clima y Cohesión de Grupo. Cumplimiento del Contrato.	
	5. Evaluación Externa.	A determinar por Evaluador	
SUBTOTAL NIVEL II			200

La **Formación Específica** consta de 3 módulos de contenidos en cada nivel y para cada ámbito específico del que se trate (ya sea educación, empleo, salud, vivienda...), y, también, uno más de evaluación:

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN		
FORMACIÓN GENERAL (una unidad por cada nivel)		
NIVEL	DENOMINACIÓN	
I	MONITOR INTERCULTURAL	
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	
MÓDULOS	SUBMÓDULOS/CONTENIDOS	HORAS
1. SISTEMAS DE ORIGEN Y ACOGIDA DEL SECTOR ESPECÍFICO (educación, empleo, salud...)	1.1. Legislación Básica. 1.2. Organización del Sistema. 1.3. Recursos públicos y privados. 1.3.1. Funcionamiento de redes. 1.3.2. Prácticas profesionales del sector. 1.4. Glosario de términos.	18
2. NECESIDADES BÁSICAS EN LA PRÁCTICA INTERCULTURAL DEL SECTOR ESPECÍFICO	2.1. Necesidades básicas del sector. 2.2. Necesidades básicas de la minoría gitana.	7
3. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL SECTOR ESPECÍFICO	3.1. Funciones del Mediador Intercultural en ese sector. 3.2. Estrategias y alternativas. 3.3. Sensibilización: 3.3.1. De profesionales del sector. 3.3.2. De la población Roma/Gitana.	20
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de Alumnos. - Evaluación de Profesores. - Evaluación del Curso. - Evaluación del Grupo. - Evaluación Externa. 	5
SUBTOTAL POR CADA NIVEL		50

La **Formación en Prácticas** incluye un periodo de 50 horas en una institución/entidad que interviene en el ámbito específico elegido, más unas sesiones de supervisión en grupo de dichas prácticas.

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN		
FORMACIÓN GENERAL (una unidad por cada nivel)		
NIVEL	DENOMINACIÓN	
I	MONITOR INTERCULTURAL	
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
MÓDULOS	SUBMÓDULOS/CONTENIDOS	HORAS
PRÁCTICAS	· <i>Prácticas en Institución del ámbito correspondiente.</i>	50
	· <i>Supervisión de prácticas en grupo</i>	15
SUBTOTAL POR CADA NIVEL		65
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	
PRÁCTICAS	· <i>Prácticas en Institución del ámbito correspondiente.</i>	50
	· <i>Supervisión de prácticas en grupo</i>	20
SUBTOTAL POR CADA NIVEL		70

Finalmente, el **Acompañamiento al Grupo y al Alumnado** se realiza mediante sesiones de regulación de grupo y tutorías individualizadas para cada participante.

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN					
ACOMPañAMIENTO AL GRUPO Y A LOS ALUMNOS					
REGULACIÓN DEL GRUPO Y TUTORÍAS	TAREAS	HORAS			
		NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	TOTAL
PRÁCTICAS	· <i>Prácticas en Institución del ámbito correspondiente.</i>	9	9	8	26
	· <i>Supervisión de prácticas en grupo</i>	26	23	12	64
TOTAL		35	35	20	90

Cabe destacar que la **Evaluación** realizada, tanto en la formación general, como la específica es una evaluación multidimensional que comprende:

- La **Evaluación de cada Alumno/a**, por parte de los docentes, de los compañeros y una autoevaluación propia de cada participante, en cuanto a conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber ser y estar).
- La **Evaluación de los/as Docentes**, por parte del alumnado.
- La **Evaluación del Curso**, en cada módulo y contenido, realizada por el alumnado y el equipo docente.
- La **Evaluación del Grupo** de participantes, que comprende tanto la autoevaluación del propio grupo, como la realizada por los/as docentes.

- La **Evaluación Externa**, realizada por un profesional o entidad externa, como modo de objetivar al máximo posible la valoración de la calidad de la formación impartida.

Todo ello, realizado desde un modelo pedagógico y metodológico que parte de **convertir el propio espacio de formación en un espacio de mediación**.

Quiero volver a insistir en que una de las principales dificultades de este modelo curricular, sobre todo en estos tiempos que corren, es su **carácter presencial**. Ahora bien, aunque podamos estudiar distintas posibilidades de realización de algunos módulos de la formación on-line, entiendo que la mayor y más importante parte del curso debería seguir siendo presencial, al tener la mediación un componente práctico muy significativo cuyo aprendizaje es muy difícil de realizar, si no es en el contexto controlado de sesiones experimentales, donde poder aplicar todo lo aprendido.

3. EL RECONOCIMIENTO DE LA FIGURA PROFESIONAL

Esta segunda línea de trabajo tiene que ver con la necesidad de reconocimiento de la figura mediadora intercultural, tanto a nivel social (como una figura necesaria en el contexto de sociedades cada vez más multiculturales y diversas), como profesional e institucional, procurando definir bien los espacios de intervención comunes y no comunes con otras profesiones afines (trabajador social, educador social, animador sociocultural...), e incluso con otros tipos de mediación (social, familiar, comunitaria...).

Ello implica, como avanzaba entonces, que nos adentremos en el complejo mundo de la definición de cualificaciones profesionales, nacida al amparo del Proceso de Bolonia y dependiente en este momento del Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL) y de los correspondientes organismos en cada una de las diferentes Comunidades Autónomas.³

De entre las cualificaciones reconocidas hasta ahora por el Incual, la Mediación Intercultural aparece vinculada a la más genérica de **Mediación Comunitaria**⁴, dentro de la familia profesional de **Servicios Socioculturales y a la Comunidad**, con un **Nivel 3** (Técnico Superior) correspondiente al nivel actual de un Ciclo Formativo de Grado Superior o al Bachillerato.

Como **Competencia General** plantea la de gestionar alternativas para la resolución de conflictos entre personas en el ámbito comunitario, aplicando estrategias y procedimientos de

mediación, facilitando y generando actuaciones que faciliten la prevención de éstos.

Contempla cinco **Unidades de Competencia**, señalando dentro de cada una de ellas una serie de **realizaciones profesionales**:

1. **Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.**
 - RP1.** Detectar la realidad del medio donde se va a intervenir en la resolución de conflictos o mediación.
 - RP2.** Identificar y registrar las necesidades de la población y las características de las posibles situaciones conflictivas que le afectan para definir el objeto de la intervención.
 - RP3.** Difundir las conclusiones obtenidas sobre las peculiaridades de las situaciones conflictivas de la población.
2. **Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales**
 - RP1:** Ofertar el servicio de mediación voluntaria como una opción en la gestión de conflictos de la vida diaria para potenciar su uso.
 - RP2:** Establecer un marco de comprensión de los diferentes códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.
 - RP3:** Ejecutar acciones facilitadoras de comunicación para permitir la transmisión de la información.
 - RP4:** Crear o revitalizar espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.
 - RP5:** Diseñar y dinamizar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre los agentes sociales.
3. **Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.**
 - RP1:** Registrar y analizar las características del conflicto valorando la disposición de las partes implicadas para participar en el proceso de intervención.
 - RP2:** Orientar y evaluar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación o si es preciso derivarlo hacia otros servicios existentes en la comunidad.

³ Más información sobre el INCUAL y el Sistema de Cualificaciones en: http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_incual.htm

⁴ RD 1368/2007, de 19 de octubre de 2007. BOE núm. 256, Jueves 25 octubre 2007, páginas 43524 y ss.



RP 3: Derivar a otros servicios de atención al ciudadano, competentes en mediación, tales como: servicios de mediación familiar, penal o laboral, si la índole del conflicto así lo requiere.

RP 4: Recoger la voluntad de las partes implicadas en el proceso de mediación, informándolas previamente de las características del mismo.

RP 5: Seleccionar y aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación que se desee abordar.

RP 6: Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas.

4. Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.

RP 1: Definir el proceso de valoración y seguimiento de la intervención involucrando a los implicados en el mismo.

RP 2: Realizar la valoración del proceso de mediación y sus resultados por los diferentes agentes que han participado en el proceso.

RP 3: Realizar el seguimiento y evaluación del proceso de mediación atendiendo al diseño previo para comprobar la adecuación de lo programado.

RP 4: Ofrecer instrumentos al equipo de trabajo para la incorporación de métodos de mediación en su planificación de programas y proyectos.

5. Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

RP 1: Detectar e identificar la información sobre las diferencias, los aspectos que obstaculizan y los que facilitan la participación de mujeres y hombres en relación a la intervención a desarrollar.

RP 2: Dotar al proyecto diseñado de aquellos elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

RP 3: Hacer visible positivamente la presencia de las mujeres a través de los soportes de información y difusión del proyecto (publicidad, sensibilización, transferencia, documentación, etc.) como un avance hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

RP 4: Incorporar en las actuaciones e intervenciones diseñadas en el proyecto elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

RP 5: Prever, en caso necesario, las acciones de formación, orientación y asesoramiento específicos en igualdad de oportunidades de género.

RP 6: Coordinarse con las y los profesionales tanto del centro de trabajo como de otros recursos o servicios para garantizar la transversalidad, la coherencia y la perspectiva integral en las intervenciones dirigidas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

RP 7: Realizar la evaluación y seguimiento de los logros obtenidos a favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, proponiendo alternativas de mejora del proceso.

La Formación Asociada a esta cualificación es de 420 horas, distribuidas en 5 módulos formativos que comprenden, a su vez, una serie de capacidades:

1. Contextos sociales de intervención comunitaria. (60 h)

C1. Identificar y describir el entorno de intervención donde se lleve a cabo el proceso de mediación.

C2. Determinar las necesidades y potencialidades de la población con la que se realiza el proceso de mediación.

C3. Difundir e informar a los diferentes agentes de la comunidad sobre los resultados obtenidos.

C4. Difundir o transmitir la información recogida al equipo de trabajo y los agentes sociales del entorno de intervención.

2. Prevención de conflictos. (90 h)

C1. Describir las características del proceso de mediación como una vía para la gestión de conflictos.

C2. Elaborar códigos de interpretación y comunicación que posibiliten la comprensión de diferentes códigos.

C3. Identificar y crear espacios de encuentro que faciliten las relaciones entre los individuos, los grupos y las distintas entidades.



- C4.** Diseñar y dinamizar actividades de encuentro que potencien relaciones de comunicación positiva entre los agentes sociales.
- C5.** Programar y ejecutar talleres y actividades de comunicación social teniendo en cuenta el contexto de aplicación.

3. Gestión de conflictos y proceso de mediación. (120 h)

- C1.** Señalar las diferentes formas de gestión de conflictos.
- C2.** Determinar si el conflicto es susceptible de generar un proceso de mediación comunitario.
- C3.** Caracterizar el proceso de mediación asegurando su utilidad y comprensión.
- C4.** Reconocer a otros servicios de mediación específicos a los que derivar a los usuarios cuando la intervención así lo requiera.
- C5.** Definir los modelos y técnicas a aplicar teniendo en cuenta la situación conflictiva a afrontar.
- C6.** Determinar la evolución de un proceso de mediación en función de las características de las partes implicadas.

4. Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación. (90 h)

- C1.** Elaborar el diseño del seguimiento y valoración del proceso de mediación teniendo en cuenta el contexto del mismo.
- C2.** Definir la evaluación en el proceso de mediación, aplicando las técnicas y los procedimientos adecuados.
- C3.** Estructurar el seguimiento del proceso de mediación teniendo en cuenta los acuerdos establecidos previamente entre las partes implicadas.
- C4.** Identificar y valorar la coordinación con el equipo de trabajo para difundir el proceso de mediación como una vía para la gestión de conflictos.

5. Impulsar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. (60 h)

- C1.** Identificar y describir el marco de referencia en la intervención hacia la igualdad de mujeres y hombres.

- C2.** Recoger información sobre los recursos existentes en el entorno concreto de la intervención profesional y las experiencias desarrolladas, en relación con el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres.
- C3.** Caracterizar los elementos más significativos para el avance hacia la igualdad de mujeres y hombres en cada una de las fases de diseño de una intervención proyecto.
- C4.** Definir actitudes y estereotipos sexistas manifestados, tanto a través de las imágenes como del lenguaje, en el desarrollo de la intervención profesional.
- C5.** Transmitir la información analizada en relación a la desigualdad de hombres y mujeres, impulsando la necesidad de avanzar hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.
- C6.** Detectar las estructuras, equipos de trabajo y su funcionamiento, para la coordinación, formación y orientación en el impulso de la igualdad de oportunidades de género.
- C7.** Caracterizar la evaluación realizada sobre la intervención profesional desde la perspectiva del impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Como puede verse, al margen de las diferencias metodológicas y de contenidos que puedan existir entre esta definición de la cualificación profesional y la propuesta señalada en el punto anterior, hay una cuestión muy clara que debemos poner sobre la mesa: La habitualmente denominada "Mediación" y la figura profesional del Mediador/a Intercultural, no es ya algo vago e indefinido que puede aplicarse sin más a una persona perteneciente al grupo étnico o cultural minoritario que ostenta determinado nivel de ascendencia sobre el grupo al que pertenece y que realiza tareas de enlace entre éste y la sociedad mayoritaria o actúa como facilitador de la comunicación entre ambos grupos.

Se trata ya de una figura y una tarea "profesional" reconocida, con todo lo que ello implica de formación, aprendizaje, especialización y dominio de técnicas y herramientas para el desempeño de dicha tarea.

Para ser reconocido como "**Mediador/a**" es necesario, pues, que tengamos acceso al correspondiente certificado de profesionalidad que nos acredite como tal. Un acceso no sólo contemplado mediante la realización de estudios de formación reglada (del ámbito educativo o de la formación para el empleo), sino también por la vía de **acreditación de la experiencia laboral o el aprendizaje no formal**. Vías, estas últimas, que abren una puerta a todas aquellas personas, gitanas o no, que han venido desempeñando estas funciones a lo largo de años y, sin embargo, no tuvieron la posibilidad de realizar estudios académicos.

4. EL TRABAJO EN RED

La tercera línea o reto propuesto es la del trabajo en red, sin el cual la sinergia entre pequeños esfuerzos, aparentemente inútiles, se hace imposible. Y creo que aquí reside el elemento más débil de los tres planteados.

Mientras que en el ámbito formativo, e incluso del reconocimiento institucional se va avanzando, las realidades asociativas en torno a la mediación intercultural son escasas en nuestro país. Para comprobarlo, basta con darse un paseo por internet y descubrir que no van más allá de media docena las iniciativas creadas⁵. Es probable que existan bastantes más, no tengo duda de ello, pero lo cierto es que cuando en el medio por excelencia de comunicación en nuestros días sólo aparecen unas pocas es que algo no muy positivo está ocurriendo.

¿Problemas causados por la crisis, que provoca el que cada uno se refugie en su pequeña parcela tratando de hacer frente a los riesgos de perder el empleo? ¿Consideración de lo intercultural como una "moda pasajera" que ya no interesa? ¿Ocupación del espacio de mediación por otras modalidades mejor respaldadas y organizadas (como pueden ser la mediación familiar o la jurídica, que incluso cuentan con leyes específicas que las regulan)?

¿Falta de fe en las posibilidades de la mediación intercultural como herramienta eficaz y necesaria en este siglo XXI?... No sabría decir. Lo único cierto es que el protagonismo de la mediación intercultural va languideciendo lentamente sin que aparentemente importe demasiado a nadie, en un momento y en un mundo donde es más necesaria que nunca si no queremos que determinados espacios (principalmente de las grandes ciudades) se conviertan en un polvorín. Sucesos no tan lejanos como los ocurridos en Francia o Gran Bretaña lo corroboran.

En lo que se refiere al ámbito específico de mediación con Comunidades Roma/Gitanas el panorama no puede ser más desolador. Siendo el ámbito donde comenzaron experiencias mediadoras pioneras (en el ámbito educativo fundamentalmente), resulta descorazonador ver cómo, poco a poco, la situación se ha estancado y los mediadores y mediadoras de este ámbito apenas contribuyen a hacer avanzar el importante rol que esta función podría tener en España y en Europa, en un momento en el que la cuestión gitana ha cobrado una especial relevancia en el entorno de los países de la UE.

Iniciativas como la del Consejo de Europa, citada al inicio, son buenas en la medida en que no se queden como algo aislado y sin continuidad a medio-largo plazo. Sería necesaria una apuesta decidida de las instituciones europeas y españolas por

la mediación intercultural como un potente instrumento de inclusión social, pero me temo que la capacidad de presión (de "lobby") de las organizaciones gitanas o de las surgidas en torno a esta práctica profesional son actualmente tan pocas, débiles y mal avenidas que tienen escasas posibilidades de hacer que las autoridades apuesten por ella.

Como suele decirse, nadie regala nada y –diría yo– en tiempos de crisis mucho menos. Ver cómo otros grupos profesionales (principalmente los colegios profesionales de abogados y psicólogos) han sido capaces de organizarse y poner en valor la necesidad social de la mediación jurídica y familiar, puede ser un buen ejemplo a seguir. De nada vale que cada uno haga la guerra por su cuenta (mucho menos en este siglo XXI), ni que sigamos buscando justificaciones de cualquier tipo a nuestra incapacidad para organizarnos y defender algo que supuestamente nos interesa.

Esto me trae a la memoria la experiencia que Saul Alinsky describió sobre uno de los peligros que amenazan a cualquier grupo que pretenda organizarse, y de la que entresaco aquí algunos párrafos:

«Uno de los peligros que amenazan a la organización en sus comienzos es la voluntad de sus miembros de encontrar toda clase de justificaciones. Todo el mundo intenta justificarse por lo que hizo y/o dejó de hacer. Todo tiene una justificación...

¿Descubrir las justificaciones, y enredarse en este pequeño juego? Pura pérdida de tiempo...

Hace tres años, tuve un muy buen ejemplo de este deseo de justificarse, que muestra claramente lo que es, durante un encuentro con dirigentes indios canadienses al norte de una provincia de Canadá. Fui invitado por estos líderes para discutir con ellos sus problemas y asesorarles. Los problemas de los indios de Canadá se parecen a los de los indios de Estados Unidos: al igual que ellos, viven en reservas, son víctimas de la segregación y sufren todas las prácticas discriminatorias de las cuales han sido objeto los indios desde que el hombre blanco se apoderó de sus territorios de América del Norte. Según las estadísticas, la población india de Canadá oscila entre 150.000 y 225.000 personas, sobre una población estimada de 22 a 24 millones de habitantes.

Empecé por sugerir que el enfoque general para debatir y resolver sus problemas debería ser el reagrupamiento de los indios a escala nacional, lo que implicaría que suprimieran todas las barreras entre las diversas tribus, y que se organizaran. Teniendo en cuenta que eran una pequeña minoría, les sugerí que

⁵ No he sido capaz de descubrir más que las siguientes:

- Asociación Madrileña de Mediadores: <http://www.ammediadores.es/>
- Asociación de Mediadores Interculturales: <http://www.asmin.org/>
- Asociación Canaria de Mediadores/as Interculturales: <http://www.acamei.org/>
- Asociación de M. Interculturales Com. Valenciana: <http://vicentbadia.com/mediadores-interculturales/>
- Escuela de Mediación Social e Intercultural: <http://www.ceimigra.net/index.php/component/content/article/78>

trabajaran en cooperación con diversos sectores de la población liberal blanca, que se los ganaran como aliados y, a partir de ahí, actuar a escala nacional. Pero me enfrenté inmediatamente a toda clase de justificaciones. Antes de dar una idea de lo que fue el diálogo, debo resaltar que las expresiones de las caras de los indios y la manera como se miraban entre ellos reflejaba su actitud: «Así que, invitamos a este organizador blanco a venir a asesorarnos y se pone a hablarnos de organización. Debe estar pensando: ¿Qué es lo que no marcha bien entre vosotros, indios, para haber esperado más de dos siglos antes de pensar en organizaros?». He aquí el diálogo:

LOS INDIOS: organizarnos, imposible.

YO: ¿Por qué?

LOS INDIOS: Es por los blancos, no por nosotros. Es su manera de actuar, no la nuestra.

YO (sabía que era completamente falso pues desde la noche de los tiempos, la humanidad siempre se ha organizado, sea cual sea su raza o su color, cada vez que quería introducir cambios. Pero decidí pasar y abstenerme de hacer cualquier observación): No entiendo. ¿Qué queréis decir?

LOS INDIOS: ¡Bien!, quiere decir que si nos organizamos, tendríamos que salir de aquí para luchar como usted sugiere. Dicho de otro modo, seríamos contaminados por la cultura del hombre blanco y perderíamos nuestros propios valores.

YO: ¿Qué valores?

LOS INDIOS: ¡Pues eso!, nuestros valores, todo tipo de valores.

YO: ¿Pero cuáles son?

LOS INDIOS: ¡Bueno!, está la pesca creativa.



YO: ¿Qué entendéis por pesca creativa?

LOS INDIOS: ¡Pues eso, pesca creativa!

YO: Si, ya lo habéis dicho, lo he oído perfectamente. Pero ¿qué es la pesca creativa?

LOS INDIOS: ¡Bien! cuando el blanco va a pescar, va simplemente a pescar.

YO: ¡Sí!, supongo que es así...

LOS INDIOS: ¡Pues bien! nosotros, como puede ver, cuando vamos a pescar, nos olvidamos de todo, y nos fundimos con el bosque.

YO: Sabéis, nosotros, los blancos, no vamos más a pescar a Times Square.

LOS INDIOS: Ya, pero para nosotros, es diferente. Cuando pescamos, lo hacemos sobre el agua y podemos escuchar el chapoteo de las olas sobre el casco de la barca, el murmullo de las hojas, los pájaros en los árboles, ¿entiende lo que queremos decir?

YO: En absoluto. Desde luego, entre nosotros, pienso que todo eso es una mierda, ¿no son de mi opinión?

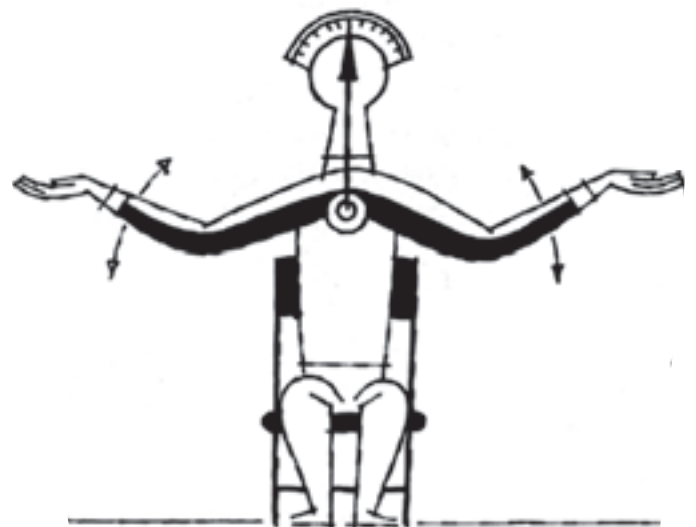
Se hizo un silencio de estupor. Quiero anotar que no fui grosero e irrespetuoso por el mero placer de serlo. Lo hice a propósito, porque si hubiera respondido con tacto diciendo: «No comprendo exactamente lo que quieren decir», hubiéramos seguido andando con rodeos durante un mes. Mi grosería, en este caso, tuvo el mismo efecto que un bulldozer contra un muro.



Y de ahí, pasamos a la «ayuda social creativa». Entendiendo por esto que, puesto que los blancos habían robado la tierra a los indios, el subsidio que recibían no era más que en concepto de interés por las tierras robadas, no prestaciones sociales, y menos aún donaciones caritativas. En cinco o diez minutos, nos embarcamos de nuevo en otra cosa «creativa», y así seguido hasta que volvimos a nuestro punto de partida: la organización.

Lo interesante del asunto, es que una parte de esta sesión fue filmada por el Centro Nacional de Cinematografía canadiense, que realizaba una serie de documentales sobre mi trabajo. Durante una reunión de trabajadores canadienses, se proyectó una película reflejando este episodio, en presencia de algunos indios. Durante la proyección, los trabajadores canadienses, cabizbajos y muy incómodos, miraban de reojo a los indios. Una vez finalizada la proyección, uno de aquellos indios se levantó y dijo: «Cuando el Sr. Alinsky nos decía que estábamos llenos de mierda, era la primera vez que un hombre blanco nos ha tratado de igual a igual. Habitualmente, nos dicen: «me parece bien vuestro punto de vista, pero no lo entiendo muy bien», o trucos como éste. Dicho de otro modo, nos tratan como niños».⁶

A pesar de esta tendencia que tenemos a "justificarnos", pienso que no todo está perdido. Siempre existe gente que en su trabajo cotidiano, muchas veces invisible, sigue intentando abrir nuevos caminos, nuevas propuestas que siguen alimentando la reflexión teórica sobre la práctica, la sistematización de experiencias y la creación de nuevos instrumentos y herramientas de mediación que pueden servir de base para convocar a otros y animarlos, finalmente, a ponerse de acuerdo, organizarse y comenzar a hacer presión para que la mediación intercultural pueda ocupar el lugar que le corresponde entre otras profesiones y en la sociedad.



⁶ Saul Alinsky. Manual del Animador Social. Una acción directa no violenta. Literatura gris, traducida por Abdessamad Lahib y Humberto García para la Federación Andalucía Acoge, de la versión francesa original de 1976 de Éditions du Seuil. Págs. 92-94.

5. UNA PROPUESTA A MODO DE CONCLUSIÓN

Desde esa atalaya esperanzadora, me gustaría cerrar este artículo con una propuesta en torno a la cual podrían aunarse voluntades, conciliarse esfuerzos y caminar juntos intentando abrir o consolidar nuevos espacios para la mediación intercultural tanto en la intervención con Comunidades Roma/Gitanas, como con otros grupos minoritarios.

Esta propuesta no es otra que la de ponernos manos a la obra en la línea planteada por Alinsky: primero, trabajar juntos para, posteriormente, buscar la cooperación con otros sectores implicados, ganarlos como aliados y, a partir de ahí, actuar a escala nacional y europea. Algo que pasaría por abordar las siguientes etapas:

- En primer lugar, entender y descubrir la mediación intercultural como ese **potente instrumento de inclusión social** que puede realmente aportar un cambio positivo y profundo a la actual situación de importantes sectores de las Comunidades Roma/Gitanas en nuestro país y en Europa.

Esto supone tomarse en serio la misma y no utilizarla simplemente como una oportunidad de encontrar un nicho laboral que pueda solucionar mi particular problema personal de cómo buscarme la vida.

Y tomarse en serio la misma, significa estar dispuestos a **poner en común nuestras experiencias de mediación**, ya sean de éxito o de fracaso, de crear reflexión, discurso, sistematización teórica sobre esa práctica que se realiza desde muchas organizaciones gitanas y por muchos profesionales comprometidos en muy diversos ámbitos de intervención. En definitiva, estar dispuestos a **realizar un esfuerzo por prepararnos más y mejor**, por aprender de lo que hacemos y de lo que hacen otros, por ir adquiriendo nuevas capacidades y competencias mediadoras...

- En segundo lugar, **salir al encuentro de otros grupos** que sufren parecidas situaciones de exclusión, de discriminación, de vulnerabilidad. Si algo caracteriza a este momento que vivimos es la globalización; un fenómeno que nos obliga inexcusablemente a buscar alianzas para hacer frente a nuevas situaciones, de una envergadura mucho mayor que la de mi pequeño entorno vecinal o de barrio.

Ahí tenemos a una enorme diversidad de grupos minoritarios venidos de fuera que viven hoy sometidos a una gran presión con los que, a buen seguro, podríamos encontrar **muchos intereses compartidos y muchas motivaciones para aliarnos en un frente común** a favor de la construcción de una sociedad intercultural y de la mediación intercultural como herramienta privilegiada para ello.

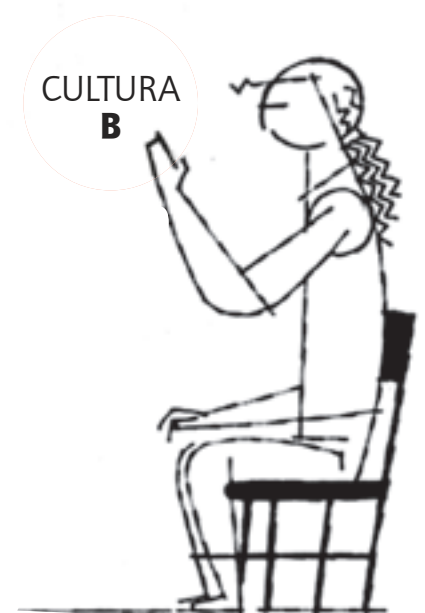
- Y finalmente, en tercer lugar, **organizarnos en común para hacer presión en los centros de toma de decisión institucional y política**. Siendo conscientes de que

hoy no basta con tener muy buenos programas y ser muy buenos profesionales, sino que a ello debemos añadir estrategias de acción institucional que nos permitan tener acceso a aquellos que deciden sobre las políticas sociales a poner en marcha.

Probablemente, esto suponga incluso trascender la propia concepción de la mediación intercultural como un espacio profesional determinado y pasar a plantear la **necesidad de adoptar enfoques mediadores en la intervención social en contextos de diversidad**, donde ya lo importante no es la lucha por el reconocimiento de la profesión, sino el avanzar hacia modelos integrales de actuación que incorporen la perspectiva de la mediación como algo esencial dentro del diseño y el desarrollo de la acción.

Una propuesta en la que, sin duda, me encontraría dispuesto a trabajar y cooperar con otros.

Madrid, diciembre de 2011.



Informe

“Jornadas de Trabajo sobre la formación en mediación intercultural con el pueblo gitano”

“Jornadas de Trabajo sobre la formación en mediación intercultural con el pueblo gitano”

Comisión de Educación del Programa de Desarrollo del Pueblo Gitano

PRESENTACIÓN del proyecto “Jornadas de Trabajo sobre la formación en mediación intercultural con el pueblo gitano”
20-21 de mayo de 2002

*“El tiempo de los gitanos errantes
pasó ya hace mucho.
Pero yo les veo,
son alegres, fuertes y claros como el agua.
La oyes correr cuando quiere hablar.”*

Versos, escritos originalmente en Rromano, de la gitana polaca Bronislawa Wajs, Papuzsa, poeta y cantante.

Lo hemos dicho muchas veces. En nuestras conversaciones informales, en los espacios de trabajo y en foros sociales. Los gitanos y las gitanas deben implicarse en el progreso de su propio pueblo y ser protagonistas de los cambios que los tiempos actuales les exigen. De esto vamos viendo que son ya conscientes los promotores de la acción y las políticas sociales, tanto desde las administraciones como desde las asociaciones y entidades. Será siempre un desafío encontrar las vías más apropiadas para que ello se haga realidad en el pueblo gitano y en la sociedad en general. A la vista están, no obstante, los pasos que vamos dando, unos y otros, para afrontar ese reto y lograr el entendimiento mutuo necesario para llevar adelante proyectos que impulsen y apoyen el desarrollo y convivencia de todos y todas.

Cuando hablamos de desarrollo y convivencia de todos y todas en el contexto de este proyecto de Jornadas, estamos hablando fundamentalmente de la relación entre la sociedad mayoritaria y el pueblo gitano hoy. Pese a las posibles apariencias de normalidad y corrección en la relación, un análisis detallado pone de relieve la persistencia de profundas grietas de convivencia. En parte, se trata de grietas que pueden explicarse por la existencia de dos inconscientes colectivos. El primer inconsciente, que afecta a la sociedad mayoritaria, se basaría en la **idea de**

que los gitanos son marginados sociales, un estereotipo perpetuado desde hace siglos y que resulta difícil cambiar, sobre todo porque los gitanos no son precisamente la cultura dominante. Otro inconsciente, que tiene que ver con los mismos gitanos, se fundamentaría en la **desconfianza hacia la sociedad mayoritaria**, originada por siglos de persecución y mantenida por las estrategias de defensa que los gitanos han ido encontrando.

Cuando lo que se espera del otro, del que es culturalmente diverso es lo peor, es difícil dar otra cosa diferente de lo que se espera. Nos encontraríamos, pues, con la profecía que se autocumple.

Resulta evidente que el hecho de que personas de dos culturas hayan compartido el mismo espacio geográfico durante casi 600 años, en lugar de consolidar una buena relación, ha contribuido a perpetuar estas grietas de convivencia. La pérdida y el desarraigo cultural que los gitanos arrastran tras de sí están presentes en su difícil relación actual con la sociedad mayoritaria así como en el interior del pueblo gitano, y esto habrá que tenerlo en cuenta desde cualquier iniciativa que proponga puentes y acercamientos entre unos y otros. En la mediación que aquí nos ocupa, los retos son particularmente

abrumadores, por tocar de lleno la identidad cultural del pueblo gitano, lo que nos exige trabajar sobre los conflictos y dificultades de convivencia a niveles intrapersonales, interpersonales, interculturales.

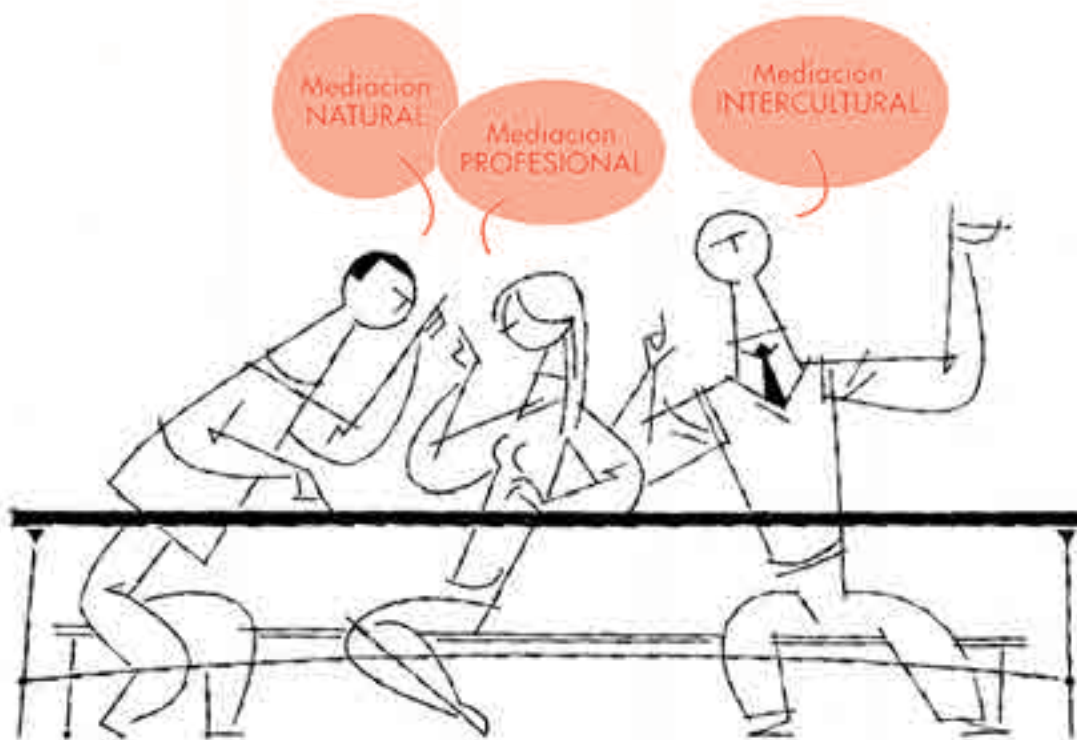
Sin duda, la mediación intercultural de la que aquí hablamos requiere, para desarrollarse en condiciones fructíferas para toda la ciudadanía, de un reconocimiento político de la identidad cultural del pueblo gitano. El reconocimiento del otro por parte de la ciudadanía y el reconocimiento político de la identidad cultural de esta minoría son complementarios. Por una parte, si la sociedad no conoce ni reconoce los valores culturales del grupo, le será más difícil reconocer los de los individuos. Por otra, el reconocimiento político de los propios valores culturales es una devolución de autoestima para los individuos que pertenecen a una minoría y un buen caldo de cultivo para potenciar el diálogo y la comunicación con la sociedad mayoritaria. Si entendemos bien la propuesta que nos hace la mediación intercultural, quizás fuera, si se nos permite el atrevimiento, un gesto profundamente mediador.

Desde hace algún tiempo, venimos oyendo y hablando de la figura de los mediadores/as (se calcula que actualmente existen unos 200 mediadores gitanos y gitanas trabajando). Sabemos bien que la mediación es algo que se ha hecho desde antiguo en todas las comunidades, también en la gitana, siempre por la necesidad de asegurar una cohesión entre sus miembros, ayudando a resolver sus diferencias y dificultades de relación. Hoy, un buen número de jóvenes gitanos y gitanas (y otros no tan jóvenes), preocupados por el lento y difícil avance del pueblo

gitano en algunos aspectos sociales y culturales sobre todo, encuentran en sí mismos las ganas y el compromiso para contribuir ellos también con su fuerza, su energía y su dinamismo a este antiguo arte de la mediación.

Estos mediadores, hombres y mujeres, con su profundo compromiso con la herencia legada por su pueblo y su apertura a los cambios que se están dando en todo el mundo, son aire fresco que renueva nuestra mirada sobre una realidad que se transforma a un ritmo vertiginoso y nos plantea cada día nuevos desafíos. Su participación activa en su propia integración y en la de su pueblo, tendiendo puentes para la comprensión mutua y la convivencia, es ya un hecho en diferentes lugares. Trabajar mano a mano con los mediadores y las mediadoras, apoyándoles para que tengan una formación adecuada y los recursos necesarios para que puedan llevar a cabo sus tareas, para que en su práctica profesional no pierdan de vista sus objetivos a más largo plazo ni se desvirtúe el sentido profundo de una mediación intercultural rehabilitadora y creativa es una manera de reconocerles su esfuerzo, el papel que desempeñan y el carácter imprescindible de su colaboración. Promoverlos es una apuesta más por trabajar con y desde la propia comunidad. No menos importante, es también una lanza que abre nuevas posibilidades viables de empleo y profesionalización para nuestros jóvenes también dentro del campo de la acción social.

En el avance de la mediación con el pueblo gitano, sin duda han contribuido mucho aquellos que no son gitanos, desde distintos espacios y en distintos tiempos. También, la mediación intercultural con personas inmigradas, la mediación comunitaria y otros



tipos de mediación aportan a través de redes informales e intercambios su trayectoria rica en contenidos y propuestas. Facilitar el encuentro entre diferentes experiencias y voces que han recorrido ya un camino importante en la formación de mediadoras y mediadores y en su práctica profesional es uno de los objetivos que se ha planteado este año la Comisión de Educación del Programa de Desarrollo del Pueblo Gitano, con la finalidad de construir conjuntamente unas orientaciones básicas consensuadas entre todos en torno a cómo debería ser esta formación, el perfil de la figura mediadora, su rol y sus funciones y algunas características clave de la mediación intercultural con las personas que requieren su colaboración, tanto desde la propia comunidad gitana como desde la sociedad en general.

Con la iniciativa de este proyecto de Jornadas, se ha querido responder a la necesidad y la demanda cada vez más sentida y urgente en los colectivos gitanos, las asociaciones, entidades y los servicios públicos y también desde las diferentes comunidades autónomas, de una formación adecuada de estos técnicos mediadores y mediadoras.

Con el fin, pues, de poner a disposición de todos los interesados una propuesta contrastada y legitimada, se organizaron estas Jornadas de Trabajo donde, previa lectura de un documento de reflexión elaborado especialmente para la ocasión, se discutieron y consensuaron ideas y propuestas aportadas por personas que se han comprometido en diferentes espacios y lugares a avanzar en el tema de la mediación intercultural y el desarrollo del pueblo gitano.

Documento de reflexión sobre la mediación intercultural con el pueblo gitano:

Como hemos dicho, previo a la celebración de las Jornadas de Trabajo y paralelamente a las tareas organizativas y técnicas propias de este tipo de encuentros, se preparó un documento que recibieron con antelación todos y todas las participantes.

Este documento quería ser una síntesis de la información que en los últimos años se ha ido produciendo en torno al tema de la mediación, ya sea mediación comunitaria en general, mediación intercultural en el ámbito de la inmigración y mediación con el pueblo gitano. El objetivo inicial de este documento era ofrecer un punto de reflexión común a los participantes que asistirían a las Jornadas de Trabajo sobre la Formación en Mediación Intercultural con el Pueblo Gitano, así como servir de estímulo para la preparación previa de propuestas. Sin aspirar a ser una recopilación exhaustiva de fuentes secundarias donde se recoge el saber teórico y práctico sobre este nuevo ámbito de acción e intervención social que es la mediación, el documento formula preguntas clave y ofrece diversas respuestas que se han ido encontrando a través de las iniciativas de investigación, formación y práctica realizadas en nuestro país a lo largo de la década pasada.

Si bien no se proponía una discusión del contenido de este documento en el marco de las Jornadas, sí se aspiró a que facilitara la preparación previa, estimulando una reflexión individual

sobre la propia experiencia en la mediación, las dificultades y posibilidades que se ha ido encontrando a lo largo de nuestras trayectorias personal y profesional en el ámbito. Con este fin, pues, ofrecíamos este documento, para que sirviera de inspiración para contextualizar algunos temas de trabajo, generar preguntas y dudas, plantear cuestiones de debate, presentar experiencias vinculadas a distintas posiciones, proponer terminología común. Luego, las Jornadas permitirían recoger una mayor diversidad de aportaciones teóricas y prácticas de las que allí figuraban, de manera que pudieran constituir un informe que reflejara con mayor fidelidad el punto actual en que nos encontramos.

PROGRAMA

"Jornadas de Trabajo sobre Formación en Mediación Intercultural con el Pueblo Gitano"

Comisión de Educación del Programa de Desarrollo del Pueblo Gitano

20-21 de mayo de 2002

Lunes, 20 de mayo	
Sesión plenaria 8.30-9.00	Presentación y bienvenida
Grupos de trabajo 9.30-14.15	Sesión: "Quejas, sueños, miedos y utopías en relación con la mediación intercultural con el pueblo gitano"
14.15-16.15	Comida y descanso
Grupos de trabajo 16.15-20.00	Sesión: "Propuestas a cómo debe ser la mediación intercultural con el pueblo gitano" Sesión: "Propuestas a cuál debe ser el perfil del mediador/a intercultural con el pueblo gitano" Sesión: "Propuestas a cuáles deben ser las funciones del mediador/a intercultural con el pueblo gitano"

Martes, 21 de mayo	
Grupos de trabajo 8.30-12.00	Sesión: "Propuestas a cuáles son los objetivos generales que deben orientar la formación de mediadores con el pueblo gitano" Sesión: "Propuestas a cuáles deben ser los contenidos básicos para la formación de mediadores con el pueblo gitano"
Sesión plenaria 12.00-13.30	Conclusiones de los grupos de trabajo. Clausura de las Jornadas.
13.30	Comida

Lugar: Edificio del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte,
C/ Los Madrazo, 15-17. Madrid.

INFORME DEL TRABAJO REALIZADO

1. Objetivos de las jornadas

El objetivo general de este proyecto era realizar unas Jornadas de Trabajo sobre mediación intercultural con el pueblo gitano en las que pudieran generarse propuestas consensuadas para orientar el diseño de una formación de mediadores/as, con participación de 23 personas vinculadas al ámbito por su experiencia y conocimiento. Este objetivo se concretaba en otros tres, más específicos:

1. Hacer una compilación de lo tratado con anterioridad en mediación intercultural a través del estudio de algunas fuentes secundarias: naturaleza de la mediación intercultural, perfil profesional del/la mediador/a, sus funciones, formación necesaria desde sus aspectos de carácter general a aquellos específicamente gitanos. (Para información sobre Documento de Reflexión, ver más arriba y en anexo);
2. Redefinir lo que se está haciendo en otros ámbitos (universidad, otras mediaciones, con inmigrantes, etc.) y hacer una adecuación específica para la formación de mediadores/as con el pueblo gitano.
3. Elaborar propuestas prácticas con relación a la formación de mediadores/as con el pueblo gitano, con una especial atención a los contenidos formativos básicos y la orientación metodológica, para su posterior ampliación.

De acuerdo con la valoración del proyecto realizado por el equipo técnico, estos objetivos se cumplieron en términos generales. La elaboración del documento de reflexión es, en sí mismo, un proyecto que requeriría mayor síntesis e incluso una tarea de identificación de semejanzas y diferencias entre las distintas propuestas existentes. Así también, algunas fuentes de importancia no pudieron ser incluidas, por dificultad de acceso a ellas o falta de tiempo para estudiarlas suficientemente. En cuanto al interés de que los participantes encontraran en el documento un estímulo para la preparación de su trabajo durante las Jornadas, parece ser que algunas personas no tuvieron ocasión de leerlo, al menos no a fondo. Quienes sí lo hicieron, señalaron la riqueza y profesionalidad del material recogido, los muchos puntos en común entre las experiencias reflejadas, la reiteración innecesaria de algunos aspectos y su extensión quizá excesiva. Desde el equipo técnico responsable de confeccionar este informe, se valora que el documento ha sido un esfuerzo necesario en un camino que se va andando para facilitar el diálogo y el encuentro entre distintas líneas de trabajo en la mediación intercultural. Como tal es una aportación seria, disponible en su forma actual para futuros pasos y proyectos que puedan surgir.

En cuanto al objetivo de la redefinición de lo que se hace en otros ámbitos con su consiguiente adecuación a la realidad del pueblo gitano, el informe que tienen en sus manos dará



cuenta de ello. En términos generales, nuestra valoración es que más que una redefinición y adecuación, las Jornadas han sido un espacio de confluencia y fusión de una buena parte de lo que se lleva trabajando desde hace tiempo en la mediación intercultural y focalizado sobre la realidad del pueblo gitano en sus relaciones con la sociedad mayoritaria. Ello, a través de la participación, el diálogo y el consenso. Algunas cuestiones y disparidades permanecen abiertas al debate, análisis conjunto y negociación, y es de esperar que éstas se irán resolviendo en espacios informales y formales. El diálogo entre las diferencias nos obliga a profundizar en nuestro trabajo, nos impulsa a encontrar una mayor calidad técnica y nos asegura una aproximación más certera a la realidad, al tiempo que nos protege del adocenamiento y la mediocridad que a veces resultan de los consensos fáciles.

También este informe dará cuenta de las propuestas elaboradas en el contexto de las Jornadas. Algunas son muy prácticas, otras de carácter más genérico. A pesar de la importancia que tiene la orientación metodológica a la hora de establecer criterios para cualquier formación, este tema no fue tratado porque desbordaba los límites del programa. Sin duda, la perspectiva pedagógica y la metodología constituirían, por sí solas, el objeto de unas Jornadas como continuidad de las ya celebradas.



2. Los grupos y participantes

Varios criterios guiaron la construcción del perfil ideal de participantes en esta iniciativa.

1. Experiencia y/o formación en mediación
2. Reconocimiento de su capacidad en el desempeño del rol de mediador o mediadora.
3. La valiosa aportación de las mujeres como fundamental en el terreno de la mediación. El grupo debería estar formado por un número considerable de mujeres.
4. A pesar de que el criterio de selección más importante era poseer experiencia y/o formación en mediación, también se tuvo en cuenta el criterio de territorialidad, es decir, que los diferentes contextos históricos, sociales y culturales de cada Comunidad Autónoma tuvieran una representación significativa a través de la procedencia de los participantes.
5. Consideramos necesaria, en mediación, la interacción entre teoría y práctica. Y por ello, una parte del grupo debía tener una formación teórica o teórico-práctica, y otra parte debía tener una clara experiencia práctica.
6. Ha sido un requisito esencial contar con la participación de mediadores/as que estuviesen trabajando con población gitana. No obstante, la aportación que pudieran hacer los mediadores que intervienen con otras culturas, seguramente sería enriquecedora.
7. En mediación intercultural con el pueblo gitano están trabajando tanto gitanos como los que no son gitanos. Por ello, también fue un criterio de selección de los participantes que el grupo fuese intercultural.

En primer lugar, se realizó una lista amplia de personas que estuviesen trabajando como mediadores/as y/o con formación en mediación. Para confeccionar esta lista se llevó a cabo un trabajo minucioso y laborioso para identificar, a través de contactos personales y profesionales, las personas más idóneas que se ajustaban a los criterios consensuados.

El grupo quedó, finalmente, formado por veinticuatro personas que reunían los requisitos de los criterios de selección, contando las dos dinamizadoras y las tres personas que componían el equipo técnico.

En resumen, el grupo intercultural de las jornadas estaba compuesto por trece hombres y diez mujeres y con experiencia y/o formación en mediación acreditada. Los lugares de procedencia eran Alicante, Badajoz, Barcelona, Cartagena, Granada, Madrid, Málaga, Sevilla y Valencia.

NOMBRE	APELLIDOS
María	Amaya Santiago
Matilde	Barrios
Kira	Bermúdez Anderson
Ricardo	Borrull Navarro
Ester	Busquets Díez
José	Cabanes Hernández
Francisco Manuel	Cortés Muñoz
Omar	El Hartiti
Juan	Escudero Hernández
Juana	Fernández Cortés
José Manuel	Flores Campos
Humberto	García González-Gordon
Carlos	Giménez Romero
Silvia	Iannitelli Muscolo
Domingo	Jiménez Montaña
Michel	Louvette
María Luisa	Lozano Gil
Amara	Montoya Gabarri
Marifé	Muñoz Fernández
Trinidad	Muñoz Vacas
Luís Carlos	Perea Marcos
Felipe	Ruíz Conesa
Juan David	Santiago Torres
José Eugenio	Serrano Vázquez

Dinámica de trabajo y relación en los grupos

Trabajar en grupo intensamente durante un día y medio da lugar a momentos diversos a lo largo del proceso. Debates intensos, momentos de relajación, humor y risas, y podemos decir que hacia el final de las sesiones, agotamiento. Se trabajó, pensó, dialogó, dudó, desde la escucha del otro, desde el disenso que permitiría luego avanzar. Todos y todas hablaron, dijeron, trajeron, aportaron. Aparecieron emociones, convicciones, contradicciones y, aún estando cansados, las palabras no dejaron de fluir. Nadie quiso que su voz quedara acallada, y así fue, el grupo lo permitió. Incluso a la hora de hacer propuestas concretas de formación, una vez más todos estuvieron dispuestos a pensar, a decir, a construir una propuesta que, aunque no definitiva, estaban convencidos que las aportaciones de todos y de cada uno eran importantes.

Conciliar el saber teórico que algunos, desde su práctica profesional, han ido construyendo con el saber llano de la práctica



en la calle, el barrio, no es tarea fácil para ninguno. Sólo a través de la escucha y el reconocimiento pudo fluir ese diálogo. La impaciencia de quien ha hecho ya numerosos encuentros de este tipo, el escepticismo o ingenuidad de quien no. El deseo de unos de hablar y ser escuchados, el deseo de aclarar de otros, de saltarse etapas quizás y llegar pronto a conclusiones y soluciones. Una anécdota simpática ilustra el esfuerzo realizado por todos y todas. A la pregunta "¿qué es la mediación intercultural?", una participante aportaba los términos "negociación, arbitraje, intermediación." Buscando matices y una comprensión común en el grupo en torno al tema de la pregunta, otro participante estableció la diferencia entre la mediación y estos tres términos, definiéndolos con claridad didáctica y precisión técnica. Para concluir, puso el ejemplo del árbitro de fútbol, que toma decisiones sobre lo que pasa en el terreno de juego, resuelve conflictos, impone sanciones, etc. La participante escuchaba la breve exposición en silencio y cuando tuvo la palabra, suspiró, diciendo: "Ay, yo de fútbol es que no sé nada."

Sería absurdo no mencionar el impacto que tuvo sobre uno de los grupos el espacio inadecuado en el que se vio obligado a trabajar. Una sala pequeña, una disposición de las sillas fijas que impedían el trabajo movido y dinámico que requería la técnica participativa, y un fuerte calor fueron los elementos de clima físico y espacial que se enfrentaron. Hubo tensión y agotamiento, incluso cierta apatía en momentos del trabajo y, no obstante, es cierto que casi sorprendentemente, se asumieron las condiciones que había. Hay que reconocerle al grupo en su

conjunto su buen ánimo y su capacidad para trabajar de pleno con mucho humor. "Al mal tiempo, buena cara", como dijo una participante.

Así pues, las intervenciones y contribuciones de la mayoría de las personas estuvieron equilibradas y fueron positivas, los momentos en que algún debate podía estancarse se superaron con nuevas contribuciones que buscaban complementariedades creativas y consensos. El interés y compromiso con el trabajo mostrado por los y las participantes, pone de manifiesto la importancia que tiene considerar a los profesionales en activo involucrados en la mediación con el pueblo gitano, actores con un saber imprescindible para encarar el diseño de propuestas que puedan tener legitimidad en el futuro.

3. Metodología de trabajo durante las jornadas

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, se diseñó una metodología específica de taller participativo. El taller participativo o trabajo en grupo participativo difiere de un debate o discusión en que se orienta a la consecución de un objetivo y propone una serie de ejercicios pautados que permiten ordenar las intervenciones y propuestas y sistematizar la información a medida que se va consensuando en grupo. Para esta ocasión se constituyeron dos grupos creados en función del número de

personas y por contar con una mayor riqueza generada en dos espacios distintos con objetivos comunes. Cada grupo trabajó bajo la dirección de una facilitadora y una persona de apoyo. Ellas guiaron el proceso y moderaron los diálogos, detectando los elementos de conflicto así como de consenso, y administrando el tiempo y ritmo de trabajo para obtener los resultados esperados.

Los ejercicios propuestos durante la realización de las Jornadas tomaban en consideración los siguientes elementos inherentes al trabajo participativo: 1) Proveer de un espacio-clima de confianza que permita la expresión de las diferencias; 2) Garantizar la participación en términos de igualdad de todas las personas del grupo; 3) Facilitar la aportación de ideas y propuestas a todas las personas integrantes del grupo; 4) Generar debates y discusiones grupales orientados a la consecución de consensos.

Para asegurar la aportación de ideas y preocupaciones vinculadas a la experiencia y vivencia personal de la mediación así como de aspectos muy prácticos y no sólo del ámbito teórico, se partió de un trabajo de reflexión individual, puesta en común y diálogo sobre las quejas, sueños, miedos y utopías que cada cual alberga en relación con este ámbito. Ofrecer un marco de estas características permitiría poner sobre la mesa desde un principio posibles diferencias y semejanzas en torno a la mediación dichas por cada uno y cada una desde lo personal. El esfuerzo de escucha activa y expresión genuina, de acercamiento y de, en definitiva, comunicación con el/la otro/a prepararía el terreno para un trabajo más técnico, donde lo subjetivo pudiera dar lugar a una construcción colectiva, y pudieran generarse conclusiones claras, algunas genéricas, otras más específicas. Como se verá en el informe, estas aportaciones desde lo más emocional acaban trenzándose con el trabajo posterior, más racional, analítico y dirigido.

Proponer en grupo elementos claves o propuestas prioritarias a tener en cuenta para una formación en mediación intercultural con el pueblo gitano, requería proponer a los/las participantes ejercicios que permitieran sistematizar ideas y propuestas individuales y la búsqueda de consenso en grupo sobre los siguientes temas:

- 1) Qué es la mediación intercultural con el pueblo gitano;
- 2) El perfil del/la mediador/a;
- 3) Funciones del mediador/a;
- 4) Necesidades formativas del mediador/a;
- 5) Objetivos de la formación;
- 6) Contenidos de la formación.

Para trabajar en grupo sobre estos aspectos básicos que debe contemplar la realización de una formación, las Jornadas se dividieron en sesiones diferenciadas, en que se combinaron breves ejercicios individuales, puesta en común, diálogo y trabajo grupal para cada tema a trabajar. A partir de una pregunta abierta, focalizada sobre un tema concreto, se pedía a los y las participantes que en reflexión individual recogieran todas

las ideas, afirmaciones, conclusiones, dudas y preguntas que les venía a la mente, y anotaran cada una de ellas en hojas de "post-it". Estas ideas se aportaban al grupo colocándolas todas en un panel. El grupo las leía en voz alta, cuando era necesario se matizaban o clarificaban las ideas, y se procedía a ir agrupando las aportaciones entre todos y todas por afinidad y similitud de temas, otorgando a cada conjunto un título que reflejaba lo más fielmente posible el diverso contenido de ideas. Era aquí donde se llevaba a cabo la construcción colectiva, donde los participantes podían dialogar, escuchar, acercarse a otras experiencias y posiciones, negociar un consenso que no dejara fuera ninguna de las ideas y permitiera avanzar en el trabajo que se proponía.

Finalmente, en la sesión de plenario y clausura de las Jornadas, se puso en común el trabajo realizado por cada grupo y las conclusiones. El informe que el equipo devuelve a todas las personas que han participado de este proceso, presenta el proceso y los resultados del trabajo realizado.

4. Estructura del informe

Los talleres participativos generan gran cantidad de material, producto del trabajo de todas las personas que componen los grupos. Incluimos la transcripción literal de todo lo recogido en forma de anexo al final del informe. Su presentación exhaustiva es un compromiso de fidelidad del equipo técnico para con las personas que hemos trabajado juntas en estas Jornadas, reconociéndonos mutuamente como verdaderos autores de su proceso y resultado. Por ello, hemos querido conservar y dar visibilidad a cada una de las voces que se escucharon durante las sesiones. El clima de trabajo, el calor de algunos diálogos, la vitalidad, el rigor y a veces también el cansancio...el camino trazado en tanto que vivencia grupal puede entreverse en las palabras recogidas. Puesta en columnas la transcripción, quizás resulte más fácil el contraste entre ambos grupos y entendedor el proceso de cada cual.

El cuerpo central de este informe pretende reflejar el proceso y los resultados del trabajo realizado por los dos grupos, integrando las conclusiones que cada uno presentó al plenario final. El equipo valora que la propuesta de formación resultante de estas Jornadas es una, generada por dos grupos. Las conclusiones, por tanto, se han unido, agrupándose las semejanzas entre grupos y considerando las diferencias como complementarias en un todo en construcción. Es decir, conclusiones combinadas a partir del criterio de semejanza en casos de similitud entre grupos, a partir del criterio de complementariedad en casos de diferencia.

En primer lugar, se comentarán algunos aspectos relevantes que, a juicio del equipo técnico y sin ánimo exhaustivo, cabe remarcar en torno a la primera parte del trabajo en taller: ¿Qué quejas, sueños, miedos, utopías tenemos en relación con la mediación intercultural? Ya en este punto y, si repasamos el

anexo con las transcripciones, nos damos cuenta de que cada grupo tiene su propia dinámica y que el proceso de trabajo lleva a cada uno por un camino singular. Ello añade riqueza al material de trabajo y permite obtener un conjunto de mayor complejidad.

A continuación se presentarán unas reflexiones generales en respuesta a las preguntas planteadas en el taller, acompañadas de un análisis que refleja los aspectos más ampliamente debatidos en los grupos y que merecen especial atención.

Finalmente, la integración de las dos propuestas formativas basándonos en su similitud y complementariedad, nos dará una nueva propuesta global que puede orientar el diseño de una formación en mediación intercultural con el pueblo gitano.

PRIMERA PARTE

5. Quejas, sueños, miedos y utopías que tenemos en relación con la mediación intercultural con el pueblo gitano

El resultado del trabajo de ambos grupos coincide en los aspectos más importantes a destacar en este apartado. Las quejas fundamentales se centran en tres ámbitos:

El ámbito institucional y de la administración: su relación con la mediación intercultural con el pueblo gitano

En los diálogos habidos en las Jornadas, se trasluce un cuestionamiento del concepto de ciudadanía, es decir, la relación de los individuos con el estado, de la administración con un grupo cultural minoritario como es el gitano. Se puede interpretar tal vez que a la ciudadanía como concepto unificador, se opone la exclusión de los no ciudadanos y el hecho de que ha actuado por medio de diferenciaciones, de fronteras interiores que separan las diferentes categorías de ciudadanos.

Durante las Jornadas, los participantes revisan con sus propuestas y desde su trayectoria individual el concepto vigente de ciudadanía, reclamando de la administración una atención, apoyo y reconocimiento hacia la mediación, los/as mediadores/as, las asociaciones y organizaciones sociales que llevan adelante el tema de la mediación (formaciones, servicios, proyectos), y de manera más general, al pueblo gitano. Esto apunta a un compromiso institucional con el desarrollo de este ámbito, en términos materiales y técnicos, de financiación, formación, homologación, titulación.

Quejas que se han expresado en este sentido en ambos grupos son: "Falta de acompañamiento de las administraciones públicas a las organizaciones sociales en el tema de la mediación", "falta de apoyo institucional a la profesionalización de mediadores y mediadoras", "falta de reconocimiento de la

figura mediadora por parte de la administración pública", "falta el reconocimiento institucional de la profesión en mediación", "falta el status institucional", "formación de mediadores en función de subvenciones", "incongruencia institucional", "administración no pone interés al nivel personal, ni medios materiales y económicos, y no los canaliza bien", "falta de inversión por parte de la administración para el estudio de la mediación", "nadie puede construir sobre la carencia", "falta de apoyo político", "necesidad de reconocimiento formal de las instituciones sobre la figura del mediador", "no hay titulación, no existes". Miedos que también se han expresado en este sentido: "Que la mediación se mantenga como marginal al sistema (presupuestos...)", "miedo a cuando la administración tiene que decidir y no lo hace".

La celebración de estas Jornadas es, sin duda, una prueba más de que la administración inicia un acercamiento a la mediación intercultural con el pueblo gitano. Las quejas citadas por los participantes van dirigidas más bien hacia las políticas sociales y hacia las instituciones como instrumentalizadoras de dichas políticas en relación con el pueblo gitano y, concretamente aquí, en relación con la mediación intercultural. Una propuesta innovadora como es la mediación, que surge de la comunidad y se va desarrollando en manos de ciudadanos y ciudadanas, entidades comprometidas con la transformación de las relaciones entre grupos culturalmente diversos, precisa del apoyo de las administraciones, pero no desde la imposición de estructuras, objetivos y funciones propias de una manera exclusivamente institucional de entender las políticas sociales y la intervención social con el pueblo gitano. ¿Cómo construir políticas sociales facilitadoras del encuentro, cómo construirlas desde abajo, desde la mediación intercultural?

La adecuación y revisión de esta perspectiva puede alcanzarse, en lo que se refiere a la mediación intercultural, desde la disponibilidad al diálogo y la negociación por parte de la administración con los diferentes actores del ámbito, despejando prejuicios y malentendidos, acercando posturas y construyendo una confianza mutua que permitiría avanzar en el terreno aún delicado de las relaciones entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria. Lo que se pide desde diferentes experiencias y trayectorias es "que la administración asuma la mediación intercultural, desde este apoyo y reconocimiento que se reclama", pero nunca la institucionalización que ha supuesto, en otras profesiones sociales, un triste alejamiento de la realidad cotidiana de las personas y grupos que conviven en nuestro país. Un participante lo decía con claridad en el trabajo sobre los sueños en relación con la mediación intercultural: "Que no se institucionalice y burocratice la mediación y se mantenga cerca de la calle." Sin duda, la mediación intercultural es una apuesta vigorosa, que requiere su tiempo para fortalecerse, dar sus frutos y encontrar el lugar desde el cual mejor alcanzar sus objetivos.

Por ello, se ha escuchado también una alerta en relación con la utilización que, a veces inadvertidamente y con criterios de urgencia, puede hacerse de la mediación y los/las mediadores/

as, ya sea para fines políticos, económicos, de protagonismo institucional. Cuando una persona expresó como miedo la idea de que "se utilice la figura mediadora para justificar intenciones drásticas preconcebidas de la administración y que esto pueda repercutir en la confianza de la comunidad", ponía palabras al gran riesgo que entraña un mal uso y una perspectiva errónea de la mediación. En los resultados recogidos en torno a qué es la mediación intercultural y las funciones de la figura mediadora se aportan ideas para avanzar en una clarificación de la fuerza y la fragilidad de este nuevo ámbito.

En la formación de mediadores y mediadoras con el pueblo gitano, el tema de la relación entre la mediación intercultural y la administración deberá abordarse, para que los alumnos

trincheras defensivas, también tiene camino que recorrer. La responsabilidad de facilitar y lograr acercamientos es de unos y de otros (administración, sociedad mayoritaria y pueblo gitano), y así queda reflejado en distintas quejas y miedos, sueños y utopías expresadas por los y las participantes en torno a la mediación intercultural: "falta de voluntad para el diálogo por parte de todos", "desconocimiento, reconocimiento tardío de la realidad y diversidad cultural del pueblo gitano por parte de la administración pública", "no hay reciprocidad entre las personas y esto no es mediación", "profesorado con poca o nula formación sobre la cultura gitana y poca motivación", "poca promoción y difusión de la cultura gitana; cada uno tiene un discurso diferente sobre la cultura gitana y no hay un interlocutor válido que hable de la cultura gitana", "narcisismo de la sociedad



conozcan las dificultades existentes y para que tomen conciencia de cómo ellos, desde su lugar como mediadores, pueden contribuir a una relación más constructiva y clara. Alumnos/as y mediadores/as, personas, entidades e instituciones hoy comprometidas con la mediación están llamadas a construir conjuntamente un camino serio, abierto y creativo que permita su desarrollo y maduración.

El ámbito de la comunidad: pueblo gitano y sociedad mayoritaria

Se pone sobre la mesa el concepto de comunidad, de la relación entre el pueblo gitano/cultura gitana y la sociedad mayoritaria/cultura mayoritaria. Habida cuenta de la diversidad interna de los grupos cuya relación debe analizarse para asegurar el desarrollo de un modelo de mediación ajustado a la realidad intercultural, salta a la vista el desconocimiento mutuo y la gran distancia aún existente entre los grupos gitano y no gitano. La sociedad mayoritaria, a menudo instalada en su atalaya etnocentrista y dominante, debe cambiar hacia nuevas formas de relación con el pueblo gitano. Y, éste, con frecuencia en su

mayoritaria porque hasta ahora no había tenido que pensar en el otro; ahora tienen que pensar que existen los otros", "gran distancia entre la cultura gitana y la cultura mayoritaria".

Recogiendo la aportación de un participante que decía "me quejo de la queja", vamos más allá, transformamos quejas y miedos para indagar en su otra cara, la de los sueños y las utopías expresados por los y las participantes. Vemos que hablan de una paz social en el sentido gandhiano, de una sociedad dialogante, en que la mediación podría y debería cumplir un papel de colaboración con "otros procesos de transformación social", encontrar su lugar "junto con las demás profesiones, desde la complementariedad y sin recelos" para "la prevención y la resolución de conflictos", y "propiciar un encuentro entre payos y gitanos en más y diferentes espacios". Una mediación que sea "instrumento privilegiado e innovador para asegurar la justicia social", "de manera no violenta y alternativa", al tiempo que "se centra en promover lo cultural" y es "camino para la interculturalidad". Cuando "la sociedad haya asumido la diversidad" existente en su seno, "trabajando la ciudadanía de manera que cada uno pueda asumir sus responsabilidades",

"la mediación podrá desaparecer como necesidad", pues en ese futuro quizás "todos/as seamos mediadores no profesionales, con la capacidad para facilitar las relaciones." Un futuro en que los pueblos no tengan que ocuparse en cuestiones de lucha social, sino que puedan centrarse en otras, centrales para la cohesión, como es la relación intercultural. Un futuro utópico, bien es cierto, pero entendida la utopía no en su sentido más cerrado como proyecto irrealizable en el momento de su formulación, sino como posibilidad y orientación en el camino que vamos haciendo. La mediación intercultural que se perfila en estas jornadas como conjunción de muchos saberes y experiencias, se propone precisamente como una acción transformadora y creativa para lograr esta realidad.

El ámbito propio de la mediación intercultural

Para que la mediación intercultural tenga una capacidad real de contribuir a los sueños expresados por los y las participantes en las Jornadas, será necesario que las personas de una y otra cultura, ciudadanos y ciudadanas, así como la administración, entidades y asociaciones conozcan la función de los/las mediadores/as, pues su desconocimiento propicia una utilización interesada, errónea y desviada de la figura. De ello queda constancia en multitud de expresiones empleadas por prácticamente la totalidad de los/las participantes en ambos grupos para describir como queja o miedo esa posible utilización desvirtuada y la necesidad de una sensibilización sobre qué es la mediación intercultural y cuáles sus objetivos y funciones; "mediador/a todo terreno", "lo mismo vale para un roto que para un descosido", "hada madrina con la varita mágica", "apagafuegos", "todo vale", mediadores/as rehenes", "mediador/a expiador/a", "válvula de escape", "amortiguador", "desconocimiento de nuestra labor (mediadores-as)", "utilización de la mediación de una forma viciada", "utilización de la mediación de forma negativa", "falta de conocimiento sobre lo que hace el mediador". En el trabajo realizado se pone en evidencia la necesidad de hacer pedagogía y difusión de esta nueva figura profesional, especialmente en el entorno de los servicios públicos



de atención a la población, entre los profesionales involucrados, en la comunidad. Tarea que deberán hacer sin duda los mediadores, pero también todos aquellos que los acompañan en su trabajo.

En este apartado reflexionamos principalmente sobre las numerosas aportaciones donde se reclama una mayor y mejor formación, desde la perspectiva de que ésta aseguraría una mayor profesionalidad y ética en la práctica de los/las mediadores/as. Serviría también como apoyo para la construcción de un rol abierto a las dobles o triples fidelidades, con capacidad para transitar entre códigos diversos, valores distintos, intereses y proyectos diferentes, tendiendo puentes entre personas de trayectorias y pertenencias culturales propias, con conciencia de sus límites y limitaciones, y con un sentido de su libertad para crear y abrir nuevas posibilidades.

Colocada la mediación intercultural en el contexto de las relaciones entre la administración (servicios públicos y sus profesionales) y la comunidad gitana, y teniendo en cuenta que muy frecuentemente son personas gitanas quienes llevan a cabo esta tarea, es clave profundizar en el tema de las dobles fidelidades del/la mediador/a por la importancia que los y las participantes le otorgaron a lo largo de las Jornadas. Se entiende la doble fidelidad como una exigencia del/la mediador/a, que tiene obligaciones respecto de la institución que lo/la contrata y le pide que medie -generalmente los servicios públicos aunque también asociaciones y entidades- y que tiene también obligaciones y principios que siente que debe respetar como miembro de una familia y/o grupo cultural como es el gitano. A menudo las exigencias de una y otra parte son contradictorias y ponen al/la mediador/a en una posición difícil para realizar sus funciones como debe.

Para ser fiel al código ético que regula su profesión y lograr los objetivos que ésta propone, el/la mediador/a intercultural debe trabajar desde su lugar como tercero en la relación entre dos personas o grupos culturalmente distintos. Las posiciones endogámicas o asimilacionistas, por mencionar dos posiciones resistentes al diálogo y el acercamiento, serán siempre un entorpecimiento para una verdadera labor mediadora. Pero insistir en una supuesta neutralidad o imparcialidad aséptica es no tener en cuenta, por un lado, el compromiso que tienen los mediadores gitanos con el desarrollo de su pueblo, y por otro lado, su apuesta por la interculturalidad a través de la facilitación de las relaciones del pueblo gitano con la sociedad mayoritaria. Cuando el/la mediador/a se ve obligado a colocarse de una u otra parte, sustituyéndola o asumiendo su papel por los motivos que sea, dejándose manipular o asimilar en función de intereses que no son de la mediación, pondrá en jaque todo su trabajo y es más: probablemente obstaculizará aún más aquellas relaciones ya de por sí dificultosas.

Para ayudar a asegurar que "el sueño de la mediación no se convierta en pesadilla," como dijo una persona durante las Jornadas, la formación que se proponga debe ser capaz de hacer frente a esta posición atribulada, a menudo vulnerable y



también apasionante según se mire, del/la mediador/a, sobre todo del profesional gitano y gitana que deberá mediar con su propia comunidad. Sería interesante indagar y contrastar cómo viven esta situación los mediadores y las mediadoras que no son de origen gitano. La formación deberá aportarle oportunidades, práctica y estrategias para saber conservar y valorar su lugar como tercero. Para poder construir, no una falsamente pretendida neutralidad, sino más bien un compromiso con ambas partes que redundará en beneficio de las dos, no de una sola. Un compromiso con el acercamiento entre las dos personas o grupos para que puedan mejor y, conjuntamente, alcanzar sus objetivos en aquellas cuestiones que por necesidad o deseo entran en relación. Sólo desde allí podrá ser reconocido como mediador/a por su comunidad y por la administración que le contrata.

La diferencia de poder es, sin duda, una de las cuestiones más espinosas que deberá equilibrar el/la mediador/a en su tarea, no sólo entre las partes, sino entre sí mismo/a y éstas, ya sea en el interior de su grupo o familia o en el interior de la institución o entidad contratante. Sin duda, hay situaciones en las que un/a mediador/a determinado/a puede no ser la persona idónea para llevar a cabo una mediación. Se trata fundamentalmente de casos en los que no se le reconoce como mediador/a por los motivos que sean (demasiada cercanía con una de las partes, falta de confianza mutua, falta de competencia técnica, etc.) y el o ella no puede/no sabe construir este reconocimiento, o bien de casos donde valores y creencias personales, culturales fuertemente entroncadas en su identidad entorpecen la lucidez y serenidad con la que debería poder abordar su trabajo.

A todos los buenos profesionales, mujeres y hombres, en algún momento les sucede, pues somos personas y no máquinas, personas que sentimos, que amamos, que nos compadecemos o rebelamos, que tenemos heridas que sanar y sueños que lograr. A veces, en determinados casos, todo ello pesa mucho y debemos reconocernos como parte, no como tercero mediador. Dicho de manera más llana, choca nuestra identidad profesional con nuestra identidad personal, estrechamente entrelazada con lo cultural y lo social. La profesionalidad en estos casos reside en saber reconocer estos momentos de crisis y retirarse dignamente de la función mediadora, cuidando de ser transparentes, comunicando a las partes la dificultad en la que uno se encuentra, poniendo sobre la mesa aquello que se le mueve por dentro, poniéndole nombre a la negociación con uno mismo, con una misma, la negociación interior que una está haciendo, provocada por la contradicción, la oposición, la crisis, el choque o desencuentro cultural o, como suele llamarse en la mediación intercultural entre sociedad mayoritaria y personas inmigradas, el incidente crítico. Eso, en sí mismo, es una voz mediadora cargada de genio y verdad. Es pedagogía mediadora donde la haya. El conflicto, eso que a diario vivimos en tantos espacios y relaciones, es la mejor escuela para el/la mediador/a. Es una vía para el aprendizaje que cualquier formación deberá facilitar. El conflicto en los distintos niveles de manifestación: personal, intragrupal y entre diferentes grupos.

Cuando el hombre o la mujer mediadora puede retirarse con dignidad de un caso, en lugar de meterse en aguas cenagosas, podrá también tomarse la experiencia como una alerta y una ocasión para profundizar en su capacidad mediadora, con



el apoyo del diálogo consigo mismo/a, con su equipo y con otros mediadores/as. Será bueno que la formación incorpore un trabajo transversal sobre estos aspectos, con una especial atención a la negociación con uno, una misma, pues es el primer y constante eslabón para las negociaciones con los otros y, por tanto, para la mediación. Que, como decía una persona en las Jornadas, expresado como utopía, "conozcamos nuestros límites y así poder resolver la cuestión de la neutralidad". Fácil es teorizar, somos bien conscientes de ello. Pero nuestra mirada es limpia, como nos la sugiere José Heredia Amaya¹. Indagamos en estas propuestas pedagógicas a partir de la escucha y el análisis de lo que nos han expresado los participantes durante las Jornadas, sus quejas, miedos, sueños y utopías, ideas y aportaciones. Será tarea de la formación concebir caminos y poner en juego posibilidades para facilitar y acompañar estos procesos en los y las mediadoras.

En otro plano, se expresó en las Jornadas el miedo a que la oportunidad que en estos momentos se percibe que representa la mediación intercultural como recurso innovador, se pierda o no se pueda aprovechar en beneficio del pueblo gitano. En este sentido, un participante comenta "quedarse fuera, como gitanos" y otro "los gitanos tienen que acogerse al carro porque sino quedarán fuera". Este tema se pone en relación con la cuestión de la formación, por cuanto será en función de los requisitos de acceso a esa futura formación y participación en ella, que una parte importante de población gitana podría quedar excluida o fácilmente excluida de esa formación. Se considera que la facilidad con que la población mayoritaria accede a las formaciones y las nuevas profesiones puede resultar en una pérdida de esta oportunidad profesional para muchos mediadores/as gitanos. Por otro lado, las figuras mediadoras espontáneas o voluntarias, tan activas y necesarias en la comunidad gitana como en todas, siendo muchas veces mujeres y también jóvenes, podrían acceder siempre y cuando existiera una voluntad real de facilitárselo y ellas tuvieran la motivación y posibilidad de buscar esa formación. Su participación desde la base, la comunidad y de manera voluntaria no necesariamente debe profesionalizarse si así no

¹ Heredia Maya, José. La mirada limpia (o la existencia del otro), en La Mirada Limpia, Número 0, Granada, 2000.

lo desean, pues ésta aporta riquezas que le son propias, dispone de una libertad y unos recursos distintos, y tiene también sus limitaciones. Bueno es saberlo, para ellas y que reciban el apoyo y formación necesaria para mejor desenvolverse si así lo desean. En este sentido, una de las participantes expresaba el miedo a "que la oportunidad de promocionarse personalmente y en formación a través de la mediación no se aproveche" entre las personas gitanas. También es bueno que quienes aspiran a ser profesionales de la mediación tengan en cuenta la posible colaboración con estas otras personas, pues en ocasiones encontrarán en ellas una ayuda segura, un puente hacia grupos y familias, alguien con quien dialogar, que tiene la confianza de la comunidad y puede abrir los ojos en torno a cuestiones clave para una buena mediación. La relación con redes informales es una gran ayuda para el/la mediador/a y una formación de calidad deberá facilitar que pueda aprender a desarrollarla de manera ética.

SEGUNDA PARTE

EN TORNO A LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL, LOS/LAS MEDIADORES/AS Y SUS FUNCIONES

6. ¿Qué es la mediación intercultural con el pueblo gitano?

La mediación intercultural es una intervención de una tercera persona en un proceso dinámico y continuado de acercamiento mutuo entre dos o más partes, con el fin de facilitar la comunicación, el entendimiento y la transformación de las relaciones entre personas y grupos culturalmente diferenciados, así como para la prevención y resolución de conflictos y/o la construcción de una nueva realidad social compartida.

Esta definición constituye una síntesis del trabajo realizado por ambos grupos en torno a la pregunta planteada. El proceso de diálogo y debate en que se produjeron las definiciones de mediación llevaron a los participantes a concluir que si bien se entiende que el término mediación sugiere en un primer momento la idea de conflicto a resolver, éste no debía ser el punto central a considerar. La mediación puede contribuir a la resolución pacífica de conflictos, pero no debe esperarse de los mediadores/es que solucionen como por arte de magia y solos los problemas de fondo que en muchas ocasiones vienen de lejos. La mediación restablece diálogos y propone nuevas formas de entendimiento, pero nunca impone a las partes soluciones propias sino que facilita negociaciones y acuerdos entre aquellos que participan de la mediación. Como quedó dicho en una de las intervenciones: "La mediación interviene en el proceso de acercamiento, y no en el resultado." Por ello, se valora de manera especial su papel en un trabajo preventivo y a largo plazo, así como su papel creativo en relaciones a menudo distantes o dificultosas.

Asimismo, y según el ámbito y contexto en que se presenta, la mediación intercultural es intervención, vía, puente, medio, herramienta, instrumento, método, disciplina y recurso innovador, proceso y profesión, estrategia y técnica, lazo de unión. Como principio de base, y más allá de su utilización concreta, la mediación intercultural debería ser parte de la formación integral de todos los individuos en nuestra sociedad culturalmente diversa.

En el contexto de las relaciones entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria, es fundamental que la mediación tenga en cuenta y aborde tanto las diferencias culturales como las desigualdades sociales entre las personas y grupos. Sin duda, la mediación intercultural puede contribuir al proceso actual de redefinición de la identidad cultural gitana, pero nunca desde la búsqueda de fórmulas estancas, inmóviles sino desde una aproximación abierta al dinamismo de todas las identidades culturales, reconociendo en ellas su capacidad para nutrirse de múltiples pertenencias y orígenes sin perder su singularidad. Un conocimiento claro de la propia identidad es una ayuda clave en el encuentro con otros de identidad diversa. Por otro lado y, a pesar del deseo expreso de que la mediación intercultural pueda en el futuro dedicarse a cuestiones de interculturalidad y no tanto sociales, no hay duda de que este ámbito, hoy por otro, debe centrarse también en el terreno de las desigualdades sociales. Dirimir qué es social y qué es cultural es un viejo tema de debate cuando hablamos de gitanos e inmigrantes en su relación con la sociedad mayoritaria. Sin duda, ni todo es cultural ni todo es social, sino que éstos se entretajan de manera casi inextricable en la vida de todos los ciudadanos. Y, quizás, como tales, deben ser abordados por la mediación.

7. ¿Cuál debe ser el perfil del/la mediador/a intercultural con el pueblo gitano?

- *Conocer los grupos culturales con los que trabaja y ser cercano a la comunidad.*
- *Tener o ganarse el reconocimiento de los grupos y entidades con los que trabaja, aceptación por parte de la comunidad gitana.*
- *Contar con conocimientos, habilidades y actitudes mediadoras*
- *Contar con formación básica, y específica en mediación intercultural*
- *Con capacidad para el trabajo en equipo*

La pregunta en torno a las características que debía reunir la figura mediadora suscitó en ambos grupos buena parte de las discusiones y de ella se produjo gran cantidad de material. La complejidad del rol mediador y la formación específica que requiere exigen pensar en muchos aspectos relacionados con este perfil y que, tanto en un grupo como en otro, se ordenaron

y sistematizaron en torno a algunos títulos generales, que a modo de integración y síntesis presentamos más arriba.

La cuestión del origen o identidad cultural del/la mediador/a, se discutió ampliamente en uno de los grupos. Como se verá en la transcripción que se adjunta, se concluyó que era preferible que fuera gitano o gitana. Esto, fundamentalmente, como reconocimiento de la labor mediadora de cada vez más personas gitanas, concretamente jóvenes y mujeres. También como nuevo yacimiento de empleo en el campo social, abierto a unas personas que en general tienen mayores dificultades para acceder al mercado laboral y al desarrollo de una profesión digna. En el otro grupo, se soslayó el debate en torno a si el mediador o la mediadora debía ser gitano o no, y se pasó directamente a valorar, más allá del origen cultural, la importancia de que fuera conocedor/a de los grupos culturales con los que media, que fuera cercano a ellos y que tuviera o supiera ganarse el reconocimiento de las personas, entidades, instituciones con las que trabaja. Probablemente la aportación de una de las participantes en el sentido de que "ser mediadora gitana tiene sus ventajas y sus desventajas," ayudara a lograr este consenso grupal.

Sin duda, al mediador gitano, por su identidad cultural y pertenencia al grupo, le precede una serie de connotaciones, valores y normas culturales, y con este hecho deberá saber lidiar en sus relaciones con las partes. El respeto, el conocimiento-reconocimiento es necesario para trabajar con cualquier comunidad, pero cuando se trata de la propia comunidad los desafíos son de otra naturaleza y los inconvenientes también, como señalaba aquella participante. Cuando tantos mediadores hablan de la pertenencia al territorio y al grupo como criterio que facilita el acercamiento a las familias con las que se trabaja, conviene tenerlo en cuenta y poner a su disposición las ayudas (formativas, de apoyo y materiales) que precisan para poder hacer frente a los obstáculos. Abundan los ejemplos. La familia del mediador puede estar presente en un conflicto y una parte de la comunidad desautoriza o cuestiona la acción mediadora por considerar imposible cierta imparcialidad. El mismo mediador quizá considere que difícilmente podrá intervenir. Su propia familia a veces le puede prohibir ejercer la mediación, porque teme que pueda afectar a la propia familia en su relación con otros gitanos. Todo profesional de lo social se encuentra con situaciones en las que lo personal choca con aspectos de trabajo. El marco institucional condiciona fuertemente y, al mismo tiempo, abre posibilidades a técnicos y técnicas de la administración. El marco familiar y comunitario condiciona sin duda a los y las mediadoras gitanos, pero es su mejor baza. Son cuestiones que ya salieron durante las Jornadas en los ejercicios sobre quejas, sueños, miedos y utopías, y que en la primera parte de este informe hemos abordado en cierto detalle.

Sobre la base de los consensos alcanzados por uno y otro grupo de trabajo, se discutieron muchas cuestiones y detalles, como en lo referente a la edad mínima para ejercer la mediación, criterio que se presenta como requisito en otras propuestas formativas. Algunos participantes defienden que para acceder al ejercicio



de la mediación se debe exigir una edad mínima que giraría en torno a los 25 años de edad. El argumento que sostiene esta premisa se basa en considerar que la mediación es un proceso complejo que requiere, además de una formación adecuada, de experiencia y madurez emocional. Además, la edad sería un factor clave en posibilitar el reconocimiento por parte de la comunidad gitana. Otros participantes, sin embargo, consideran que la edad no debe ser obstáculo para acceder, en cualquier caso, a las posibilidades de la formación y, además, habría que tener en cuenta que ya hay jóvenes que están haciendo de mediadores/as y que deberían poder acceder a la formación sin ningún tipo de trabas. Aunque no fue difícil lograr un consenso en torno a la idea de que la mediación requiere de una cierta madurez, también se quiso apuntar a que ello no siempre viene como resultado de los años que se cumplen. En cualquier caso, quienes sostenían este argumento concluyeron que el propio período de formación mínima y cursos específicos ya sitúa a los estudiantes en una "edad mínima".

El tema de la imparcialidad también se nombró durante las discusiones en este apartado, aunque hay que mencionar que fue una constante a lo largo del taller. El perfil del mediador/a requiere de una persona capaz de trabajar desde lo que se ha denominado como imparcialidad técnica –que no neutralidad– atributo que se acordó difícil e incluso absurdo de conseguir y más teniendo en cuenta la realidad específica a que se enfrenta un/a mediador/a con el pueblo gitano, habiendo de mantener lo que se denominó "doble fidelidad". Fidelidad a la institución o entidad desde la cual se trabaja, y a las personas, los grupos con los que se trabaja, la propia comunidad gitana.

Finalmente hubo consenso, en ambos grupos, en destacar que todos los aspectos relativos a la edad, sexo, estado civil, trayectoria vital y experiencia profesional, contribuyen a perfiles específicos que pueden favorecer o no procesos de mediación según se trate de uno u otro caso específico, y que en cada situación y ámbito cabría valorar la conveniencia de un perfil u otro.

8. Funciones del/la mediador/a intercultural con el pueblo gitano

Las funciones que ejercerá el mediador/a con el pueblo gitano aparecen sintetizadas en las conclusiones del Grupo B en torno a tres áreas principales: Prevención. Resolución de Conflictos. Transformación de la realidad.

Las funciones que el Grupo A presentó como conclusiones al plenario, de entre las muchas que aparecieron durante el ejercicio, se ordenaron de tal manera que bien pueden vincularse a las tres áreas mencionadas arriba, llenándolas de cierto contenido. El mediador/a facilita la comunicación e interviene para asegurar el diálogo entre personas y grupos de culturas diversas y, de este modo, contribuye tanto a la cohesión como a la transformación social. En el ejercicio de su labor promoverá la autonomía de personas y grupos, ("hacer que las personas

descubran sus propios recursos" como dijo una persona), así como actuará favoreciendo la inclusión social. Por ello, tendrá un papel en el que orientará y guiará a unos y otros, animándoles a ser actores protagonistas de procesos y soluciones, de cambios en su propia realidad. Fomentará los espacios de encuentro en la comunidad, contribuyendo a la prevención de conflictos, e intervendrá en casos conflictivos para restablecer diálogos y orientar acuerdos para una posible resolución. El mediador/a fomentará la participación social de las personas y grupos en la comunidad y el acercamiento de las instituciones y servicios públicos.

Junto con los ejes de la desigualdad social y la diferencia sexual apuntados en las Jornadas, probablemente uno de los centros de atención clave del mediador y la mediadora sea todo lo que tiene que ver con las relaciones interculturales. Esto porque el mundo de la convivencia intercultural es mucho más amplio que el de la marginación social y las grietas existentes también se hacen sentir entre las personas y grupos por el mero hecho de ser gitano o payo, más allá de su condición socioeconómica.

Su conocimiento de las culturas y de la identidad cultural de las personas y grupos con los que media es un saber que favorecerá la comunicación entre ellos, asesorando sobre códigos y valores desconocidos o mal comprendidos y que subyacen en los conflictos y dificultades. También sobre aquellos códigos y valores que abren hacia el otro y permiten que se despliegue un mosaico cultural de múltiples colores y formas, un mosaico como creación en común, como espacio donde encontrarse, descubriendo recursos personales y ajenos facilitadores del cambio.

Matizando estas funciones más generales de la figura mediadora, se recogió una gran riqueza de propuestas concretas sobre cómo debería trabajar ese mediador, qué tareas puede llevar a cabo para cumplir esas funciones. Son ideas y estrategias que nacen de la experiencia directa de mediadoras y mediadores y que, desgraciadamente, no contaron con el tiempo necesario para desplegarse en detalle y ser contrastadas a fondo con el grupo. Merece la pena señalarlas aquí por su concreción, porque son prácticas y porque bajan a la tierra propuestas quizá muy abstractas y que, en ocasiones, pueden dejarle a uno diciendo "Sí, bueno, pero ¿eso cómo se hace?". Entre ellas, recordamos "poseer una buena agenda", "establecer prioridades y necesidades en cada caso", "no sustituir al profesional", "demostrar el interés de cada parte", "trabajar desde el ámbito comunitario", "provocar a la población para que sean ellos los que realicen el cambio", "estimular la conciencia crítica", "crear espacios de debate y fomentar espacios públicos para dialogar sobre determinados temas y sobre situaciones para prevenir posibles conflictos", "reconocer la situación donde está, analizarla y también las partes que están implicadas, hacer un diagnóstico e intervenir", "recoger conocimientos básicos del entorno en el que se trabaja", "estudio y conocimiento con profundidad del problema o problemas que va a tratar y todas las partes que intervienen en él".

TERCERA PARTE

LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

9. Las necesidades formativas del/la mediador/a intercultural con el pueblo gitano

Un grupo trabajó este tema, y las propuestas consensuadas encajan con claridad en el trabajo posterior del otro grupo, en el que, por falta de tiempo, se hizo un puente directamente entre el resultado de los ejercicios anteriores y los objetivos de la formación que se expondrán en el siguiente apartado. Las necesidades son:

Formación co-construida, formación práctica y cierta especialización, habilidades, trabajo personal (aprender a conocerse), conocimiento, actitudes, equipo docente intercultural, evaluación, supervisión.

10. Objetivos de la formación en mediación intercultural con el pueblo gitano

Un grupo expresó los objetivos en torno a la idea de adquisición/aprendizaje por parte del alumno/a para la mediación intercultural, mientras que el otro grupo los expresó en torno a la idea de objetivos que pretende alcanzar una formación. En cualquier caso, ambos grupos definieron sus objetivos para las tres áreas fundamentales que se trabajan en una formación activa e integral: los conocimientos, las habilidades y las actitudes.

Aunando propuestas de ambos grupos, los objetivos generales son:

- *Capacitar a personas para que sean mediadores/as con el pueblo gitano. Se prioriza que sean personas gitanas.*
- *Propiciar el propio desarrollo personal*
- *Capacitar para que los/las alumnos/as dominen conocimientos, habilidades y actitudes propias del proceso de la mediación intercultural entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria*
- *Capacitar al alumno/a para la mediación intercultural a través de prácticas de formación*
- *Incorporar la experiencia personal de los/las alumnos/as en la formación*
- *Dotar de un código ético para el ejercicio de la mediación*
- *Que la formación tenga capacidad de homologación en un ciclo de formación superior*

Este segundo objetivo fue discutido, aunque no en profundidad en uno de los grupos, y debe por lo tanto considerarse de suma importancia, ya que los y las participantes quisieron destacar que el diseño de un currículum formativo para la capacitación de mediadores/as debe estar estructurado y diseñado de tal modo que pueda ser homologable y contemplado dentro del sistema reglado de educación. Debemos decir que, además de aquellos que hemos ido resaltando a lo largo de este informe, posiblemente éste sea uno de los elementos presentado en las Jornadas al que cabe prestar una atención especial, por las ventajas y riesgos que entraña para el avance de la mediación intercultural, y no sólo con el pueblo gitano sino también con toda la diversidad de grupos culturales presentes en nuestro país. También merece una atención especial porque expresa claramente un movimiento de la preocupación a la proposición. Los participantes están de acuerdo en señalar que una formación de estas características debe tener un atributo de equilibrio entre la accesibilidad a la formación (impidiendo que ello se convierta en una barrera para muchas personas gitanas) y al mismo tiempo el estatuto mínimo para dotar de dignidad necesaria a la formación y a la profesión; es decir, marcando un nivel que haga compatible la eficacia y el rigor académico.

Recordamos los miedos expresados por varios participantes en el sentido de que la homologación de la formación y consiguiente profesionalización de la mediación pudiera descartar o dejar fuera a los mediadores naturales gitanos, o más concretamente, a muchos de los potenciales mediadores profesionales. Un compañero expresaba así su preocupación: "Al optar por una homologación a nivel superior, se está 'apayando' la mediación, o bien otorgándole sólo un valor estratégico, es decir, a larguísimo plazo. Y el tiempo vuela". Por tanto, es bueno señalar un camino posible, dando voz a contradicciones y miedos que pueden alertarnos de riesgos que se han corrido en otros ámbitos, sus errores y fracasos.

Profundizar en esta propuesta de homologación es ya todo un trabajo en sí y, como se escuchó en las Jornadas, convendría la creación de un equipo de trabajo constituido por profesionales con diversos saberes y experiencias (entre ellos, mediadores interculturales, formadores, técnicos/dinamizadores del desarrollo del pueblo gitano, técnicos en formación profesional, etc.) y con la tarea de analizar las posibilidades que esta vía abre para la homologación y formular una propuesta que tenga muy en cuenta sus escollos y trampas para que sea viable para el pueblo gitano hoy. Un compañero, que desconfía -como muchos de los presentes- de que el sistema educativo reglado sea una panacea, reflexionaba que "la confluencia de los tres subsistemas de Formación Profesional y el desarrollo del sistema nacional de cualificaciones probablemente allanará el camino al *reconocimiento de la formación y la cualificación profesional del mediador/a social*, pero la cosa irá para largo y por sí sola no resuelve la cuestión."

Otros participantes señalan la preocupación de que una formación reglada desvirtúe la fuerza del eje intercultural en la propuesta formativa que en estas Jornadas, como en cada vez

más espacios de trabajo sobre la mediación intercultural, se está haciendo. El eje intercultural y la particular perspectiva pedagógica que se desprende de los contenidos de la formación que a continuación se desglosa difícilmente podrán asegurarse en un curso de tipo reglado.

La importancia de los aspectos arriba mencionados seguramente podría apreciarse con aún mayor claridad de haberse podido trabajar el tema de la orientación metodológica en una formación de estas características. En este sentido, nos

hacemos eco de la reflexión de un compañero: "La *capacitación* da cumplimiento sólo al objetivo de conocer y adiestrarse. Pero la *motivación* (para la sensibilización) y la *organización* (para la puesta en práctica efectiva de la misión del/la mediador/a) son tan importantes para la elaboración del currículo como la estructuración de su contenido. Dicho de otra manera, los objetivos del proceso formativo se quedan en nada sin una *metodología* adecuada, sin una *praxis* coherente (motivación-capacitación-organización).

11. Contenidos básicos de la formación

ÁREA/BLOQUE/MÓDULO	CONTENIDOS
ANTROPOLOGÍA Y MODELOS SOCIOCULTURALES EN EL PUEBLO GITANO Y EN LA SOCIEDAD MAYORITARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Flujos migratorios • Organización social • Contexto histórico y social del pueblo gitano en Europa y España • Culturas y Cultura gitana • Relaciones entre culturas, esquemas distintos/sistemas de culturas, superación de prejuicios... • Conceptos y miradas (multiculturalismo, interculturalidad, etnocentrismo, relativismo, otros...)
MEDIACIÓN INTERCULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • Historia y teoría de la mediación • Mediación natural • Métodos y Técnicas. Proceso de mediación. • Perfil del/la mediador/a, funciones y límites • Tareas y actividades del/la mediador/a • Mediación para la prevención y resolución de conflictos
COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • Teoría y práctica de la comunicación intercultural • Modos de comunicación propios y del otro, sistemas de valores en la comunicación (códigos, ritos, normas, costumbres...) • Romanés • Observación • Comunicación verbal, no verbal, paraverbal • Dinámicas de grupo
ÁREA PSICOSOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas autoconocimiento • Conocimiento y Desarrollo personal • Creatividad, improvisación • Cambio de actitudes • Psicología?
CONOCIMIENTO DEL ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> • Entramado social y administrativo. Recursos • Legislación • Datos demográficos • Trabajo de campo • Política social. Inclusión social • Realidad social en comunidades gitana • Realidad social de otros grupos • Análisis realidad
INTERVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA/MODELOS DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y conocimiento de Modelos (desarrollo comunitario, asistencial, otros) • Animación comunitaria desde la mediación intercultural • Diseño, ejecución, evaluación de proyectos de mediación intercultural con el pueblo gitano • Técnicas, estrategias de intervención (acercamiento objetivo) • Instrumentos de intervención
PREV. RIESGOS Y SALUD LABORAL PRÁCTICAS EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL ENTRE EL PUEBLO GITANO Y LA SOCIEDAD MAYORITARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Colegios, centros sociales, servicios, asociaciones, centros de salud, juzgados, etc.....

A partir de las dos propuestas de contenidos formativos que surgieron de ambos grupos de trabajo, hemos intentando unir las conservando todas y cada una de las aportaciones realizadas. Consideramos que las propuestas nacen de un espíritu común y de una perspectiva compartida sobre la mediación intercultural entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria. Sin ánimo de arriesgar una propuesta cerrada, a continuación podemos analizar una posible lectura conjunta de los contenidos básicos, estructurados en áreas, bloques o módulos y concretados en algunos temas específicos que nos indican la particular singularidad de una formación en mediación intercultural que se construye cercana a los grupos culturales con los que se propone trabajar. Algunos aspectos de esta propuesta de contenidos para la formación que nos parece pertinente poner de relieve son:

La migración de gitanos rumanos:

La incorporación de "flujos migratorios" y el aprendizaje del romanés son dos contenidos que se proponen como un reconocimiento de que la mediación intercultural con el pueblo gitano debe poder acoger y dar respuesta a las necesidades de relación entre la creciente comunidad gitana procedente de



Rumanía y la población autóctona (gitanos y no gitanos). Una participante lo expresó claramente en diversas ocasiones a lo largo de las jornadas. En el contexto de la ampliación inminente de la Comunidad Europea a los países del este y habida cuenta del importante número de personas gitanas que en ellos habitan, sin duda se trata de una coyuntura que va a obligar a una modificación de las relaciones con los gitanos en Europa. La mediación intercultural deberá estar siempre atenta a estos cambios en la realidad social y conservar una flexibilidad que le permita actualizarse y ser coherente con sus objetivos.

El área psicosocial:

También cabe subrayar la relevancia que ha adquirido el área psicosocial en el trabajo realizado durante estas Jornadas. Quizás la denominación "psicosocial" no sea la más adecuada, pero en ella se quiere recoger todo lo que tiene que ver con el desarrollo personal del/la mediador/a intercultural, el conocimiento de sí mismo/a, la negociación entre las diferentes partes o voces que nos constituyen, sobre todo en momentos de conflictos de identidad personal/profesional. Este tema se ha tratado ya en distintos lugares de este informe, muy centrado en la figura mediadora pero también, sin duda, en la relación que se establece entre muchas personas gitanas y no gitanas. El choque o malestar cultural es una experiencia vital de calado profundo, desestabilizante y generadora de angustia y ansiedad, condiciones necesarias para el desarrollo personal, e imprescindibles para la verdadera consolidación de una competencia intercultural y de un talante mediador.

Idealmente, estas crisis de identidad deberían atravesarse en la medida de lo posible durante el periodo formativo. Idealmente sería así, pero la experiencia nos demuestra que se manifiestan de manera más dura en el desempeño de la labor profesional y que a menudo no se dan en el espacio de formación por el propio contexto de seguridad que éste provee y porque no se aborda de manera abierta y con profundidad. Sabemos que el sentido de identidad de cada persona varía, zozobra, renace, se recompone y reconfigura, y el futuro mediador/a necesitará poder comunicar y transmitir sin miedo, sea cual sea el momento en que se encuentre su percepción de identidad, la integridad de su persona y de sus intenciones. La formación, por tanto, puede y debe abordar la cuestión aportando información y recursos para el futuro, y trabajando a fondo la asertividad y la autoestima de los y las estudiantes. Por ello, entendemos que, pese a no quedar explicitado en la propuesta de contenidos consensuados, el trabajo realizado durante estas Jornadas desde las quejas, sueños, miedos y utopías, y ejercicios posteriores, requiere la incorporación de un trabajo en profundidad en torno a la identidad personal y cultural de la figura mediadora.

Se trata, en definitiva, de un área de apoyo y acompañamiento al cambio de actitudes que forzosamente debe tener lugar en el/la mediador/a para la construcción de un saber ser y estar intercultural. Un saber ser y estar personal y profesional que se reconoce deudor de una herencia particular o compuesto

de múltiples pertenencias, pero jamás encadenado por ellas, sino capaz de transitar entre culturas, entre formas diversas de entender la vida y la relación con el mundo que nos rodea.

El conflicto en mediación intercultural:

Numerosos miedos se han expresado en torno a los siguientes temas generales: miedo a la desvirtuación de la mediación y del rol del mediador, miedo a no ser neutrales, miedo de no saber diferenciar lo que es mediable de lo que no lo es, miedo a traicionar los propios principios éticos, familiares, de grupo. Todo el tema del conflicto en mediación intercultural, pese a ser abordado en numerosos momentos de las Jornadas, no aparece explicitado en la propuesta de contenidos, y por ello, lo recogemos nuevamente aquí para que la formación dé respuesta a ello, quizás a través de los siguientes temas:

- La noción y gestión del conflicto en mediación. El conflicto en la relación intercultural. Construcción social del conflicto. Diferencia entre conflicto socioeconómico y conflicto cultural. Conflicto intrapersonal. Conflicto interpersonal. Conflicto intragrupal. Conflicto intergrupalo.
- Aspectos éticos en la mediación intercultural ante el conflicto.

La mediación intercultural con el pueblo gitano como nueva profesión:

La experiencia frustrante a que se enfrentan muchos trabajadores/as en nuevas profesiones vinculadas al campo social, que se topan con una sociedad, instituciones y servicios que no están preparados para acogerles ni valorar en su justa medida la contribución de su saber, genera desazón, sensación de impotencia y en algunos casos renuncia y abandono.

No podemos dejar de darle la atención a este tema que merece, puesto que en las quejas y los miedos que se trabajaron en la primera parte de las Jornadas aparece como una gran preocupación de todos/as los y las participantes. Las aportaciones realizadas ponen de relieve al menos dos situaciones que se repiten una y otra vez en la experiencia actual de mediadores y mediadoras y que podemos prever seguirán sucediendo durante todavía un prolongado período de tiempo:

- la utilización desviada de la figura profesional del mediador/a
- la ubicación periférica en organigramas y equipos de trabajo

Ambas situaciones plantean retos muy difíciles a los profesionales de la mediación actuales y futuros, ya que demandan de la aportación de grandes cantidades de energía y esfuerzos por explicarse, afirmarse, hacer pedagogía de la mediación, demandar una ubicación, asumir a desgana encargos fuera de lugar y, en definitiva, luchar. Es decir, que al esfuerzo ya grande que es dedicarse profesionalmente a una actividad muy compleja, cercana a los conflictos y las desigualdades, se aúna la lucha tenaz que hay que desarrollar para poder ejercer como mediador/a



en las condiciones que se requiere para que el trabajo pueda verdaderamente ser efectivo.

Así visto, los mediadores/es una vez pasado el periodo formativo, entrarán a pertenecer a un colectivo profesional que necesita poner mucha voluntad en reivindicar su ubicación y reconocimiento y perseverar en ello. Los avances son lentos y para transitar caminos hay que aunar muchos esfuerzos. Afortunadamente, no están solos, pero pensamos que la formación debe ser capaz de contribuir a preparar y a concienciar a los/las alumnos/as del doble trabajo que supone iniciarse en una nueva profesión.

Creemos que el diseño curricular debería contemplar esta cuestión de fondo y aportar elementos de información y toma de conciencia, animando a los futuros mediadores/as a constituir grupos de ayuda mutua, explicando en qué consisten y su utilidad, motivando para la búsqueda de reciclajes y formaciones continuas, asesoramientos y supervisiones. Al mismo tiempo, será necesario que valoren la participación en un trabajo colegiado y la importancia de elevar propuestas de mejora a las administraciones, aprendiendo a desafiar las estructuras dadas desde la construcción de propuestas y no desde la queja. Sin duda la formación deberá aportar elementos útiles para enfrentar en el futuro estas cuestiones, sabiendo que la formación es solo una parte del entramado que sostiene y impulsa una nueva profesión.

En torno a las políticas sociales y la relación de las instituciones como instrumentalizadoras de dichas políticas:

La preocupación de los participantes en cuanto a cómo este tema está afectando y puede afectar el desarrollo futuro de la mediación intercultural con el pueblo gitano quizá deba recogerse en la formación, con propuestas encaminadas a la construcción desde abajo, desde la mediación intercultural, de políticas sociales facilitadoras del encuentro. Un trabajo formativo

sobre los siguientes temas, por somero que sea, podría resultar de provecho para los y las mediadores/as:

- Política social en España, durante el S. XX. Función del Estado. Función de las administraciones locales. Función de las organizaciones no gubernamentales.
- Teoría de las redes sociales.
- Nuevos paradigmas de participación social. Métodos y técnicas participativas.
- Participación conversacional.

Últimas reflexiones:

Quisiéramos alertar del peligro, con esta propuesta de formación, y concretamente en las áreas denominadas "conocimiento del entorno" y "intervención social y comunitaria/modelos de intervención", de aportar a los/las alumnos/as una formación en trabajo social en pequeñas píldoras o dosis reducidas. No cometamos el error de otras formaciones que parecen construir una suerte de perfil deslavado de "trabajador social para inmigrantes" o "para gitanos", quizás impulsados por el interés de

que el/la mediador/a intercultural conozca con profundidad la realidad en la que interviene. Los profesionales del trabajo social tienen sus funciones y sus áreas de competencia y no se trata de que la figura mediadora los sustituya o entre a competir con ellos, sino que colaboren para que estas intervenciones se realicen desde una perspectiva intercultural.

Sin duda, una familiarización con los entresijos del trabajo social es necesaria pero huyamos de la tentación de construir un rol de supermediador o supermediadora, capaz de cualquier cosa y útil "tanto para un roto como para un descosido", como dijo una participante. En el futuro, quizás deban identificarse niveles distintos de capacitación, como en todas las profesiones, para dar respuesta a diversos niveles de complejidad de la intervención mediadora. Quizás así también puedan ser acogidas y reconocidas personas gitanas mediadoras que difícilmente podrán acceder a niveles elevados de formación.

Estas Jornadas han servido para poner de relieve, entre practicantes de la mediación intercultural, formadores, técnicos en desarrollo del pueblo gitano y miembros de la administración pública, el camino que se lleva andado en la mediación



intercultural focalizada en la realidad de las relaciones entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria. Fundamental ha sido el diálogo entre la mediación intercultural con el pueblo gitano y la mediación intercultural con diversas culturas procedentes de la inmigración. También el diálogo entre mediadores/as que intervienen en la calle, en el barrio, en distintos territorios y el intercambio con personas que trabajan en otros ámbitos, como la formación, la escuela, el desarrollo del pueblo gitano y la administración. Un reto de futuro será continuar y profundizar en este diálogo y, nos atreveríamos a sugerir que, en nuestro mundo cada vez más pluricultural, habría que abrirlo y entretejerlo con cualquier mediación comunitaria que se conciba próxima a los ciudadanos y ciudadanas que convivimos en este país y que tenemos en el espacio público un lugar de encuentro y de participación democrática.



*PRESENTACIÓN del proyecto
"Jornadas de Trabajo sobre la
formación en mediación inter-
cultural con el pueblo gitano"
20-21 de mayo de 2002*

Conclusiones

Área temática: mediación intercultural
dentro del Congreso virtual

“La escolarización del alumnado
gitano en los países de la unión
europea: mitos, realidades y retos”

Congreso virtual:

“LA ESCOLARIZACIÓN DEL ALUMNADO GITANO EN LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA: MITOS, REALIDADES Y RETOS”

CONCLUSIONES DEL ÁREA TEMÁTICA: MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Ponente: Humberto García González-Gordón

Moderador: José Blás García Pérez

Tras varios días de Congreso y a través de un fructífero debate sobre el papel de la Mediación Intercultural en la «Escolarización del alumnado gitano en los países de la Unión Europea», hemos constatado una serie de mitos y realidades, ayudados por las comunicaciones de esta área.

La ponencia introductoria de Humberto García nos ha servido para debatir ampliamente sobre la situación de la escolarización del alumnado gitano y el papel le otorgamos las instituciones educativas y sociales a la Mediación Intercultural en dicho proceso.

También hemos intercambiado opiniones sobre el enfoque mediador que deben poseer los Programas de Apoyo a la Escolarización.

Planteamos en este documento los retos educativos, a modo de CONCLUSIONES, que hemos de tener presentes como referentes para contribuir a una escuela más intercultural, que dé respuesta a la diversidad existente en ella, entre la que se encuentra la realidad del pueblo gitano:

1. La escolarización del alumnado gitano, más allá de ser un hecho puntual, debe ser considerada como un proceso con las siguientes fases:

1. Incorporación, asistencia regular, rentabilidad obtenida y proyección de futuro.

1.1. Esta definición de «proceso de escolarización» es dinámica e inclusiva.

1.2. En la mediación y la escolarización del alumnado gitano, el trabajo debe ser prolongado en el tiempo y no mediante campañas puntuales que luego caen en el olvido.

1.3. Es mejor trabajar paso a paso. Las metas pequeñas compartidas y consensuadas con la comunidad gitana dan mejores resultados que un comienzo arrollador que luego se diluye en el tiempo.

- 1.4.** El reto está en conseguir que todos los niños y las niñas gitanas en edad escolar, no sólo estén escolarizados, sino que una vez conseguido, se establezcan procesos de acogida del menor en el aula y procesos de acompañamiento para asegurar su permanencia y asistencia regular como derecho que tienen todos los menores a la escolaridad. Sólo así se podrán ir alcanzando, posteriormente, logros a nivel social (de habilidades y convivencia) y logros en el campo académico.
- 2.** Es necesario despojarnos de estereotipos «payos y gitanos».
 - 2.1.** El mediador, desde el primer momento del proceso de escolarización, debe dirigir la mayor parte de sus esfuerzos a conseguir que los gitanos no vean la institución escolar como algo negativo, como algo que los va a "apayar" sino como un lugar en el que, no sólo les proporcionarán herramientas para un mejor futuro laboral, sino que también les enriquecerá como personas al relacionarse con chicos y chicas de distintas culturas y modos de pensar.
- 3.** La metodología de trabajo más adecuada para conseguir los objetivos que se propongan es el trabajo multidisciplinar y coordinado entre todos los agentes educativos y sociales.
 - 3.1.** Así lo avalan las experiencias positivas que existen en la geografía española de trabajo mediante grupos multidisciplinarios donde intervienen maestros/as,



educadores y trabajadores sociales, mediadores socio-culturales,... En ellos deben tener cabida las familias gitanas.

- 4.** Es recomendable hacer esfuerzos en conseguir la escolarización de los niños y niñas gitanas en escuelas infantiles de 0 a 3 años porque ello hace disminuir considerablemente el absentismo escolar en infantil y primaria.
- 5.** En la escolarización es muy importante el trabajo con las familias, por ello los agentes sociales son vitales para el acercamiento de los niños y sus familias a la escuela.
 - 5.1.** Es importante tener un lugar de encuentro entre las familias y los agentes educativos. El centro escolar se establece como el mejor espacio de encuentro.
- 6.** Es conveniente tener diseñado un plan de atención a la diversidad el cual contemple, entre otras cuestiones, la evaluación de los alumnos de incorporación tardía e irregular.
 - 6.1.** Es fundamental crear expectativas en el alumno o alumna y después no defraudarlo, teniendo en cuenta el desfase curricular que llevan, que les hará, en muchos casos, no llegar a lo que curricularmente se denomina «niveles mínimos».
 - 6.2.** En los contextos educativos es conveniente desarrollar programas específicos para potenciar las competencias que le puedan permitir continuar, trazar itinerarios alternativos y no discriminadores....así como para evitar la discriminación. Alguno de ellos podrían ser:
 - Elaboraciones de «planes de acogida». que ayuden a desmitificar el estereotipo "la llegada de un alumno gitano -llegada de un problema".
 - Creación del programa de «alumnos mediadores»
 - Creación de la « una comisión multidisciplinar para la convivencia».
 - Implicarles a ellos y a sus compañeros en este proceso, una vez implicados ya serán parte activa de su propio proceso.
 - 6.4.** Los centros escolares pueden diseñar también "programas integrados en los planes de acción tutorial de los

estret i els dies estan comptats. El temps i les coses en
ixen a allunyar-se. Al nostre entorn observem gestos encadenats
esistiment. Sonen veus vergonyants o plorosos de comiat, potser
ent. Les ciutats bulle
sembla una de les
eda, submarina, i
tot és lent, somor
istòria."



centros docentes", por ejemplo, con modelos de acogida a esas familias que nunca asistieron a un centro escolar ni como alumnos ni como padres, sabedores de que la escuela es para ellos, al menos hasta ese momento, un entorno hostil hacia sus hijos y su cultura.

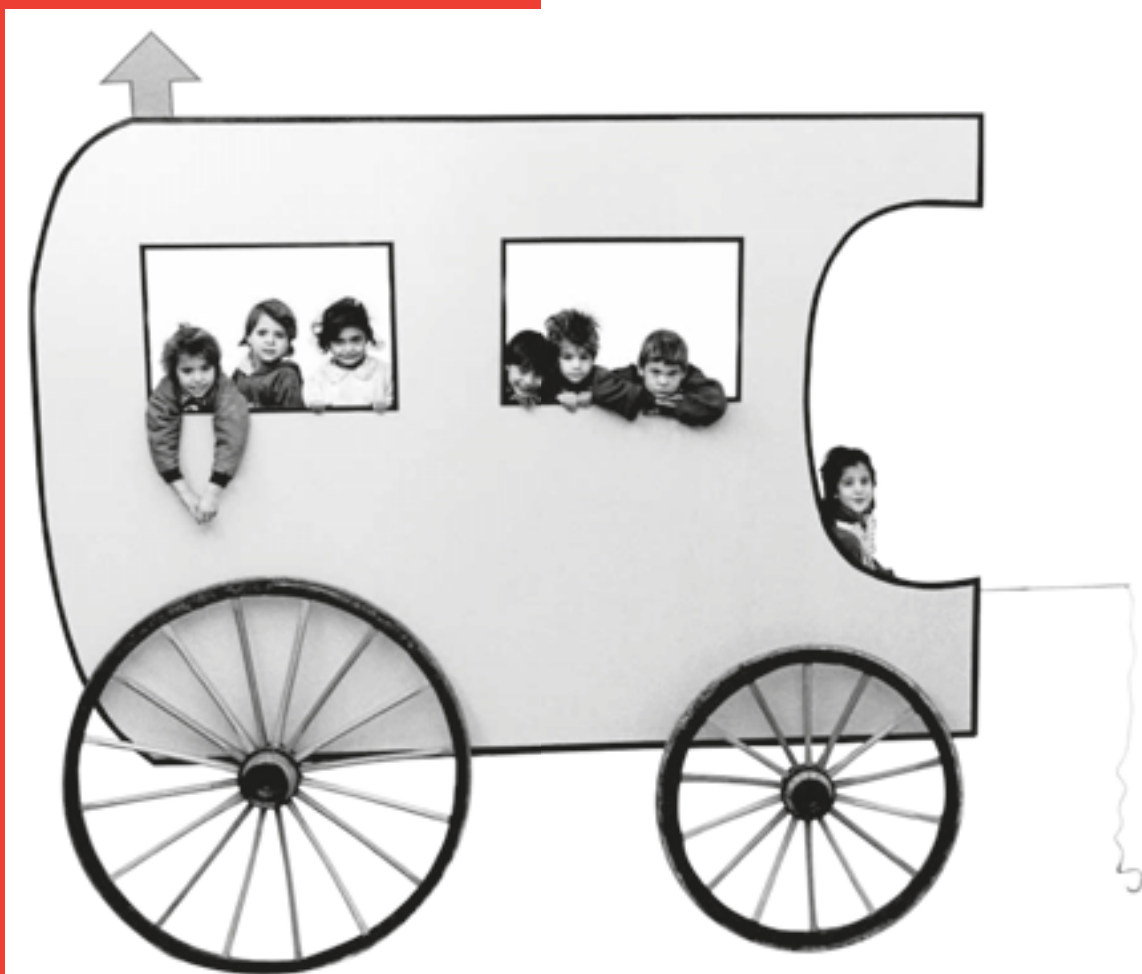


7. El perfil del mediador se corresponde con el de un equipo de trabajo integrado por mediadores, gitanos y payos, gitanos o payos, que puedan cumplir eficazmente los cometidos de la mediación.

- 7.1 La figura del profesor técnico de servicio a la comunidad, que existen en algunos IES, en muchas ocasiones realiza roles cercanos a la figura del mediador y resultan fundamentales para la intervención sociofamiliar con estos alumnos y alumnas.
- 7.2 El trabajo en equipo y en el reparto eficaz de las funciones son respuestas eficaces en el campo de la escolarización del alumnado gitano. Hay que buscar las cualidades de cada una de las personas que forman el equipo interdisciplinar y potenciarlas a la hora de repartir las tareas.
- 7.3 Los mediadores gitanos son excelentes como difusores de información en lo que a la escolarización se refiere así como a los beneficios que a la larga proporciona la educación en los hijos; son buenos interlocutores a la hora de echar por tierra prejuicios que las familias gitanas tienen hacia el mundo escolar y viceversa; y, sobre todo, "hablan el mismo idioma" con los niños y niñas y pueden proporcionar modelos adecuados.
- 7.4 El mediador perteneciente a la cultura gitana debe elegirse en un adulto de prestigio en su comunidad,

respetado por las diferentes familias. «Una familia de prestigio es aquella que cumple con una serie de valores, una serie de patrones, y sus individuos siempre deben estar aportando elementos, valores, que le son positivos, bajo el punto de vista del mundo gitano». En cualquier caso, no es un requisito imprescindible pertenecer a una minoría para realizar una buena mediación intercultural, pero sí es importante tener un conocimiento muy profundo sobre esa minoría y entenderla.

- 7.5** Es importante avanzar en formar mediadores gitanos que conozcan las técnicas de mediación y mediadores payos que conozcan la cultura gitana y que unos y otros trabajen en equipo.
- 7.6** Un buen mediador debe ser accesible, estar bien formado, estar motivado para la profesión, ser competente en las culturas objeto de mediación, ser capaz de trabajar en equipo y coordinarse, ser flexible en horarios y tiempos, inspirar confianza, tener empatía, esto es, ponerse en la piel del otro, ser perseverante, ...
- 7.7** La importancia de los tres procesos: la descentración, la empatía y la capacidad negociadora para conseguir «agentes sociales competentes» como aquellos que poseen competencia intercultural.



8. El perfil del mediador en relación con el absentismo debe ser el de integrante de un grupo de trabajo multidisciplinar para la eliminación del absentismo.

8.1. La paliación del absentismo no se consigue a través de la presión de los Servicios Sociales, sino desde la generación de confianza con las familias.

8.2. No es un buen camino amenazar a las familias con hijos o hijas absentistas, con quitarle las ayudas. Esto se vuelve en contra ya que, por un lado "en casos que hay algún problema económico o familiar no asisten a los servicios sociales por miedo a que éstos le quiten los niños/as" y por otro: "de esta manera lo que se consigue es que el niño asista a clase obligado y odie tanto el colegio que está deseando cumplir los 16 para salir corriendo".

9. La figura del mediador para ayudar a eliminar el absentismo escolar del alumnado puede desempeñar una labor mucho más de fondo que el simple control. Esta labor estaría basada en el conocimiento de los condicionantes y entorno del alumnado y su interés por la acción educativa.

9.1. En el terreno del absentismo, es importante dejar las normas claras desde el primer contacto, y deben ser conocidas por las familias, para ello, es importante realizar protocolos que sean homogéneos para cada comunidad.

9.2. En este sentido es conveniente tener en cuenta una serie de premisas en todos los sentidos:

PREMISAS A TENER EN CUENTA CON LOS ALUMNOS

- Conocimiento de aspectos culturales (familia, respeto a ancianos, difuntos, honra)
- Reconocimiento positivo de la diferencia
- Ofrecen referentes positivos
- Trabajar con grupos reducidos evitando segregación y prestar atención individualizada
- Refuerzo positivo: motivación
- Adaptación de contenidos
- Creatividad: sesiones motivadoras
- Intensidad
- Flexibilidad y adaptabilidad

PREMISAS A TENER EN CUENTA CON LAS FAMILIAS

- Darse a conocer
- Destacar lo positivo
- Cuidar la comunicación y los espacios
- Tener interés y reconocimiento
- Buscar las semejanzas
- Evitar las generalizaciones
- No cuestionar el desempeño de su rol como padres
- Transparencia: confianza

PREMISAS A TENER EN CUENTA CON EL ENTORNO

- Conocimiento de instituciones y recursos
- Características del barrio (entorno y realidad)
- Buscar interacciones positivas: el respeto
- Necesidad de trabajo coordinado

10. Es importante utilizar personas de etnia gitana que puedan intervenir en las actuaciones como modelos.

10.1. Con ello se consiguen cuestiones como:

- Presentar acciones creíbles. (Hablamos de empleo y presentamos a un gitano que se ha contratado).
- Presentar modelos válidos. (Los gitanos también pueden ser los conferenciantes).
- Generar confianza. (Este conferenciante nos conoce y sabe de nuestra realidad).

10.2. Debemos evitar materiales genéricos. Los materiales y técnicas que se ofrezcan a alumnos y familias deben ser adecuados a su edad, intereses y nivel de aprendizaje.

11. La escolarización del alumnado gitano es necesaria

11.1. Los conceptos de «desamparo educativo» y «desintegración cultural» lo explican perfectamente.

Si la estructura educativa tradicional gitana no se puede reproducir en la actualidad por las imposiciones laborales y sociales, es evidente que cada vez hay mayores posibilidades de exclusión y consecuentemente mayor peligro de desintegración cultural y de pérdida de identidad cultural.

La escolarización se convierte en una de las pocas vías para invertir estos procesos desintegradores y por ello es necesario que pongamos (instituciones y profesionales) todo el esfuerzo en conseguirlo.

11.2. La mediación puede hacer mucho en este terreno, ya que no solo debe propiciar que las familias se adapten al ritmo escolar, sino también que la escuela se adapte al ritmo de su propio entorno y alumnos

11.3. La «escolarización plena» en el sentido que tienen que unirse dos sinergias: la de incorporación, asistencia, rentabilidad y futuro, del niño, con la de encontrarse, con un modelo de escuela que al mismo tiempo que fomenta la adquisición de conocimientos y el aprendizaje de habilidades para la construcción de ese sustrato común a todos, sepa acoger y promover con respeto la diversidad de las minorías culturales que también componen la comunidad escolar.

11.4. La finalidad de la mediación cultural es facilitar el acceso y la comprensión del funcionamiento de las instituciones educativas a las personas y familias que, por su origen, las desconocen, y explicar a los profesionales de la educación el porqué de determinadas actitudes, acciones y decisiones para que no las juzguen e interpreten a partir de sus propios parámetros culturales

11.5. Para que los alumnos se sientan cómodos e integrados en el aula desde el principio y continúen con confianza en sí mismos, hay que facilitarles un clima adecuado, tanto en la clase como fuera de ella (en el recreo, en actividades organizadas por el centro, en horario extraescolar) y propicio para favorecer una convivencia constructiva y no discriminadora entre los miembros del grupo.

12. La propia dinámica escolar da lugar al conflicto, este debe ser tratado como una oportunidad para avanzar en el conocimiento intercultural.

12.1. El hecho de no afrontarlas dará lugar a un proceso creciente de incomunicación, desconfianza, temores, malentendidos, etc.

12.2. Como parte esencial de esta convivencia en la diversidad, debe estar presente en la normal actividad de la clase el aprendizaje y uso de estrategias dirigidas a este fin, tales como:

- Análisis de las situaciones conflictivas
- Escucha activa
- Negociación
- Mediación
- Toma de decisiones por consenso
- Creación en el grupo de un ambiente de confianza y cooperación etc.

13. La escolarización es conveniente tratarla desde un enfoque participativo e integral en la mediación intercultural.

13.1. Es conveniente dar protagonismo a niños gitanos y no gitanos en su proceso de escolarización.

13.2. Debemos promover la capacidad de participar fructíferamente en una controversia razonada, aunque ello "hiera" algunos de sus dogmas personales o familiares.

13.3. Hay que buscar en común una verdad que no tenga dueño y que procure no hacer esclavos (...).

También en acciones dirigidas a los padres, las madres y las familias, como:

- La creación de escuela de padres nacida desde la coordinación entre el Centro educativo y agentes educativos externos como educadores y trabajadores sociales.
- Acompañar a los padres a las tutorías, reuniones,..
- Trabajar con los padres fuera de la escuela reuniéndolos en un espacio que sientan suyo para hablar de educación.
- Llevar modelos gitanos que cuenten sus experiencias, crear un debate entre ellos/as que nos cuenten sus realidades y una vez realizado esto sería cuando podríamos empezar a acompañarlos/as a tutorías, reuniones, hasta que ya sientan la escuela como algo suyo y no extraño y ya no necesitan la figura de ningún mediador para continuar en el proceso.

13.4. El proceso de acercamiento a las familias puede seguir los siguientes pasos:

- Sensibilización con modelos de padres que ya asisten "solos" a la escuela.
- Convencimiento de los beneficios que reporta para todos la relación escuela-familia, y verlo con hechos.
- Acompañamiento a la escuela, mientras sea extraño par ellos.

14. El profesorado debe acercarse a la realidad del pueblo gitano.

14.1. Una visión integral desde la mediación exige lograr el acercamiento entre todas las partes que intervienen en el proceso y ello no sólo unidireccionalmente (hacia el ámbito escolar) sino multidireccionalmente.

14.2. Es importante porque el profesorado, una vez conoce de primera mano la realidad del alumnado gitano con el que trabaja, cambia su visión y sus actitudes hacia dicho alumnado.

15. La comunidad gintana debe generar dinámicas para que el alumno gitano se acerque a la realidad escolar.

- 15.1.** Los antiguos alumnos son elementos muy importantes en estos procesos.
- 15.2.** Estas dinámicas deben poseer verdaderos cauces de acción para las familias y no meras charlas formativas-informativas.
- 15.3.** Es conveniente asumir y contar con propuestas que provengan de las familias gitanas para hacerlos verdaderos partícipes de estos procesos.

16. Es muy importante que todos los agentes implicados en el proceso educativo estén real y positivamente conectados en la búsqueda de soluciones.

- 16.1.** Para ello es "vital" el trabajo en red. Los Servicios Sociales o sociales-educativos específicos han de servir de puente entre ambas realidades.
- 16.2.** Las instituciones educativas y sociales deben hacer valoraciones económicas en este sentido ya que los recursos humanos son dentro de este ámbito muy necesarios si queremos realmente que esta mediación exista y dé sus frutos en un campo tan necesitado de buenas cosechas.

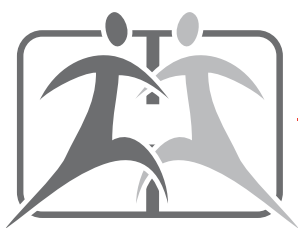


Artículo

Mediación intercultural.
Retos en los contextos multiculturales

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Retos en los contextos multiculturales



La mediación

Como recurso y modo de resolución de conflictos, la mediación está siendo de uso en muchos ámbitos y para responder a distintas necesidades. En los contextos multiculturales en España, el uso de la mediación es relativamente reciente y cuenta con un limitado legado teórico-práctico. Nos parece de interés presentar algunas definiciones del concepto de mediación y de la Mediación Intercultural para precisar los matices de la segunda.

«La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación "triangular"; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. [...] La mediación es un no-poder. [...] El mediador debe suscitar la libertad.» (Jean-François Six, Les temps des Médiateurs).

«Mediación es un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda y guía de un mediador neutral con el objeto de analizar su conflicto. El mediador no asume capacidad de decisión alguna, simplemente orienta a las partes para que éstas lleguen a un acuerdo conjunto» (J.W. «ZIG» ZEIGLER, Jr., The Mediation Kit: Tools to Solve Disputes).

«Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás» (Vinyamata, E, Aprender mediación).

Las definiciones presentadas coinciden en que la mediación es un recurso al que recurren partes en conflicto con el fin de poder superarlo, que el protagonismo es de las partes, que el

Fundación Secretariado Gitano

mediador deber ser imparcial y que se debe dedicar a conducir el proceso que lleve a las partes a una solución satisfactoria para ambas.



La mediación intercultural

Necesidades de la mediación intercultural

Los conflictos están unidos a las relaciones humanas, aparecen de forma constante. Su frecuencia y gravedad depende, en gran medida, de la capacidad de las personas y grupos de prevenirlos, de resolverlos cuando aparezcan y de aprovecharlos para avanzar en el conocimiento mutuo y la mejora de la interacción.

En los contextos multiculturales, hay otras particularidades que hacen distintas y relevantes las necesidades de mediación comparadas con otros. En primer lugar estamos hablando de

personas pertenecientes a grupos socio-culturales y étnicos distintos que comparten el mismo espacio social. Un colectivo mayoritario cuyos valores y códigos culturales son los dominantes y varios colectivos minoritarios que reclaman el derecho a la diferencia y a que la hegemonía cultural no acabe con sus particularidades. A nivel socio-económico, se destaca que la media de los miembros de estos colectivos minoritarios en situación de desventaja social es más alta que la media de miembros del colectivo mayoritario. Ello afecta su acceso a las necesidades básicas de vivienda, salud, educación y empleo. Afecta su capacidad de desenvolvimiento, de comprensión y manejo de los códigos de la cultura mayoritaria.

Se hace relevante la necesidad de fomentar la comunicación entre las personas de la cultura mayoritaria y las personas de las culturas minoritarias. La comunicación se ve afectada por la segregación espacial, por el peso de los estereotipos y prejuicios que los grupos tienen uno del otro, por el escaso dominio de la lengua en las personas inmigradas recién llegadas. La comunicación como primer paso para establecer relaciones con sintonía y encaminadas hacia la consolidación.

Para caminar hacia una sociedad intercultural y mestiza, no queda más remedio que fomentar el contacto entre personas y grupos culturalmente distintos. Lo que hace de la convivencia un escenario complejo y lleno de dificultades, debidas en gran parte a que los actores no se conocen lo suficiente, no están habituados a convivir y desconocen mutuamente los códigos de referencia culturales.

Se hace más notable, como necesidad para la Mediación Intercultural, el desconocimiento que tienen las personas de colectivos culturales minoritarios de la sociedad mayoritaria. Desconocen sus mecanismos de funcionamiento y de articulación, sus "reglas de oro" en cuanto a comportamientos y relación. Esto afecta tanto al colectivo gitano como una gran parte de las personas inmigradas. Al primero por la segregación y la endogamia y los últimos por la segregación y el relativo tiempo de residencia.

La vulnerabilidad que padecen personas de colectivos culturales minoritarios, requiere una adaptación de las metodologías de intervención social a las especificidades de estos grupos. Con algunos se pondrá el acento en las desigualdades y la discriminación en el acceso a los recursos y la cobertura de las necesidades básicas. Con otros será muy fructífero conseguir la sinergia entre los recursos generales y los de la propia comunidad. Con otros será prioritario prestar apoyo personal (psicosocial) para que las personas superen con éxito la crisis del cambio y la adaptación a nuevo entorno (personas inmigradas). Con todos será necesario tener en cuenta las especificidades culturales a la hora de planificar, ejecutar y evaluar la intervención social con estos grupos (Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari, 2002).

Ante estas necesidades y a falta de respuesta profesional, ha surgido la figura del / la mediador/a natural como respuesta, espontánea y a menudo desde la comunidad de origen, a las

necesidades de mediación. La aportación de la mediación natural es considerable cuando, remedia las carencias de muchos servicios públicos a la hora de atender a personas de colectivos minoritarios, cuando resuelve los conflictos dentro del propio grupo, cuando presta apoyo personal a los miembros del grupo.

No obstante la mediación natural tiene muchas limitaciones: respecto a las competencias del / la mediador/a cuya formación es escasa o nula, a la imparcialidad puesto que el/ la mediador/a es miembro de una familia o grupo, a la confidencialidad por el escaso desarrollo profesional del / la mediador/a, a la poca disponibilidad del/ mediador/a al ser una tarea voluntaria.

Estas limitaciones y el aumento de las necesidades, hicieron que muchas entidades privadas al inicio y más adelante públicas apuestan por la Mediación Intercultural profesional como recurso necesario. Esta apuesta se está traduciendo en el incremento de la investigación sobre Mediación Intercultural y la formación de mediadores / as, y su otro reflejo es la incorporación de mediadores / as a distintos servicios laborales.

Algunas definiciones de la mediación intercultural

Recogemos en primer lugar la definición que figura en el libro de Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, por ser coautores de la obra y por la inclinación personal hacia esta definición. «Entendemos la **Mediación Intercultural** como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor **comunicación, relación e integración** entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas» (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002:101).

De esta definición los autores definen tres tipos de mediación:

- La mediación preventiva: consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- La mediación rehabilitadora: que interviene en la resolución de conflictos de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.
- La mediación creativa: consiste en un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, nuevas ocasiones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

En la misma línea Carlos Giménez (1997) defiende una definición más amplia de la mediación y que no se limite a la resolución de conflictos sino a mejorar las relaciones humanas entre los grupos culturalmente distintos. Esa mejora tiene como consecuencia la prevención de los conflictos y el establecimiento de una mejor comunicación e interacción (Jiménez, 1999).

López, Setién, Arriola, Celedón y Rodríguez (2001), consideran que los mediadores culturales pueden solucionar muchos



problemas de comunicación con las comunidades inmigrantes (Malik e Herraz, 2005).

Utilidad de la mediación intercultural

Como recurso, la Mediación Intercultural, nos puede ser de ayuda para prevenir y resolver determinados conflictos que se dan en los contextos multiculturales. Su labor de prevención crece en la medida en que facilita la comunicación entre personas y grupos culturalmente diferentes, en cuanto contribuye al acercamiento cultural y al incremento del conocimiento mutuo de los códigos culturales. Con ello limita la afloración de los conflictos que son debidos a los malentendidos por falta de conocimiento de los valores del otro, reduce el peso de los estereotipos y prejuicios que constituyen una de las principales barreras para el acercamiento cultural y favorece actitudes de apertura, compromiso social y pacifismo en el abordaje de los conflictos.

En este mismo apartado preventivo y relacionándolo con la vulnerabilidad socio-económica de determinados grupos, nos parece de interés señalar la importancia de la Mediación Intercultural como medio para compensar determinadas desigualdades. El desconocimiento de la sociedad mayoritaria y su entramado, las limitaciones de acceso a los servicios público por desconocimiento del funcionamiento o por las limitaciones lingüísticas (personas inmigradas), hace necesaria la intervención mediadora para compensar esa desigualdad. Lo que a su vez contribuye a reducir la marginalidad de personas de colectivos minoritarios, favorecer su autonomía y la igualdad en un Estado de derecho (Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari, 2002).

Es destacable su utilidad a la hora de resolver conflictos de carácter cultural o con una importante dimensión cultural, poner a las partes a buscar una solución aceptable para ambas. Aclarar el componente cultural presente en el conflicto, permite facilitar a las partes una dimensión cuyo desconocimiento dificulta la resolución del conflicto y afianza los prejuicios y las actitudes de rechazo mutuo de las partes. Lo que conduce a una dinámica acción-reacción nada favorable a la convivencia.

A medio y largo plazo la Mediación Intercultural aporta muchos beneficios, de los cuales citamos: el arraigo de una cultura de gestión positiva de los conflictos, la promoción de la comprensión y el respeto de las diferencias culturales, la reducción del peso de los estereotipos y prejuicios culturales; todo ello conlleva a una mayor cohesión social.

En particular la Mediación Intercultural tiene utilidades específicas para cada ámbito de aplicación. A modo de ejemplo en el sanitario, y según un estudio de Hans Verrpt y F. Louckx (1991), la Mediación Intercultural ha contribuido, entre otros, a: que la comunicación sea más eficiente y adaptada, a aumentar la capacidad y eficiencia de los profesionales para identificar y distinguir diagnósticos posibles, a que puedan abordarse determinados asuntos que antes resultaban complicados, a tener

acceso a las percepciones, hábitos e itinerarios de sanación empleados por los pacientes.

Requisitos de la mediación intercultural

Aportamos en este apartado un abanico de competencias que se puede requerir en las personas o grupo de personas que conduce un proceso de mediación intercultural.

- Reconocimiento como mediador/a o entidad que se dedica a ello
- La confidencialidad
- La imparcialidad

En cuanto a los conocimientos, habilidades y actitudes que la persona mediadora debe tener, presentamos brevemente los siguientes:

- Conocimientos teórico-prácticos de la Mediación Intercultural
- De los conflictos, su génesis y modos de su resolución
- De los contextos multiculturales: de las relaciones multiculturales, de los colectivos minoritarios, de la sociedad mayoritaria y sus servicios
- Lingüísticos: en el caso de colectivos inmigrantes, de la lengua vehicular del propio colectivo
- Habilidad o de establecer sintonía con las dos partes y mantenerla
- De comunicar eficazmente
- De manejar técnicas de resolución de conflictos en general
- De síntesis de las alternativas propuestas por los actores
- De mantener la imparcialidad
- De transmitir serenidad, y de mostrar sensibilidad a lo que sienten los demás
- Actitudes de apertura
- De cercanía e interés por el otro
- De ser negociador
- De ser conciliador y flexible

Límites de la mediación intercultural

No se puede o no se debe utilizar la Mediación Intercultural en los casos que citamos:

- En casos donde hay un hecho delictivo, se debe recurrir a la Ley.
- Cuando una de las partes no acepta al mediador/a, es inútil iniciar el proceso porque será una pérdida del tiempo.
- Cuando el/la mediador/a se enfrenta a una injusticia manifiesta que le lleva a inclinarse a una de las partes y perder su imparcialidad.
- En casos de resolución de conflicto cuando una de las partes no puede asistir al proceso.

De las limitaciones y críticas que se pueden hacer a la Mediación Intercultural, nombramos las siguientes:

- El/la mediador/a es miembro de uno de los colectivos socio-culturales, del suyo propio se espera de él/ella cierta simpatía y comprensión y del otro se espera imparcialidad.
- Determinados mediadores / as confunden su papel mediador con un papel de representante del colectivo de origen.
- El mediador/a desarrolla su trabajo profesional desde una institución, lo que le obliga a seguir la línea de actuación de dicha institución. A veces tiene que mediar entre la propia institución / entidad donde trabaja y sus usuarios, con lo cual la objetividad y la imparcialidad queda mermada.

Ámbitos y ejemplos de casos de la mediación intercultural

Teóricamente la Mediación Intercultural comparte los mismos ámbitos de la mediación en general, aunque la necesidad de recurrir a ella es más relevante en aquellos ámbitos donde, es mayor, la presencia o el contacto entre personas y grupos de culturas diferentes.

En la gran parte de los servicios públicos, y especialmente, en el ámbito educativo, el familiar, el de justicia, el sanitario, el socio-laboral, el de la vivienda. Todos ellos pueden ser campo de actuación de los/as mediadores/as haciendo cualquiera de las labores descritas anteriormente. Cada ámbito tiene especificidades que lo diferencian de los demás, y por lo tanto, exige del/la mediador/a conocimientos específicos y adaptaciones de la metodología de actuación y las técnicas de resolución de conflictos a las particularidades de los actores en cada campo.

He aquí unos ejemplos de casos, según ámbito, donde el/la mediador/a puede intervenir:

En el ámbito familiar

- Problemas de pareja o matrimonio mixto: conciliación, procesos de separación o divorcio.
- Problemas entre padres e hijos: por continuar o no la escolarización, por elección de pareja y matrimonio.

En el ámbito social y vivienda

- Problemas de convivencia entre vecinos por cuestiones de ruido, de administración de asuntos de la comunidad.
- Apoyo a los profesionales de Servicios en sus actuaciones cuando es necesario.
- Mediación para conseguir vivienda de alquiler
- Problemas o desacuerdos entre propietarios de vivienda e inquilinos

En el ámbito laboral

- Apoyo a los profesionales de los servicios de inserción socio-laboral
- Problemas de entendimiento entre empleador y empleado



En el ámbito educativo

- Problemas de entendimiento entre profesores y alumnos
- Problemas de convivencia entre alumnos
- Problemas de diálogo y comunicación entre profesores y familias

En el ámbito de la justicia

- Traducción lingüística para personas que no dominan el idioma

En el ámbito sanitario

- Traducción lingüísticas para personas que no dominan el idioma
- Acompañamiento para determinadas gestiones
- Apoyo a los profesionales del ámbito en determinados casos de seguimiento del paciente, de planificar y llevar a cabo actuaciones de prevención o promoción de salud con un colectivo determinado
- Problemas de entendimiento entre usuario y profesionales de salud

Modelos de abordaje de conflictos con mediación

Podemos encontrar muchos modelos de mediación aplicados a la resolución de conflictos, no obstante comparten muchos elementos de los principales.

- La presencia de un mediador y su imparcialidad. Además de la presencia, el mediador necesita la aprobación de las partes. Debe mantener su posición de mediador a lo largo de todo el proceso, cuidar la imparcialidad y no terminar haciendo de intermediario.



- La disponibilidad de las partes. El mediador debe verificar la disponibilidad de las partes para abordar el conflicto tanto en lo que se refiere al momento de hacerlo como el lugar «están de acuerdo para hacerlo ahora y en ese lugar».
- La conducción del proceso. Principalmente consiste en varios elementos y fases principales:
- Creación de la sintonía entre las partes y mantenerla a lo largo de todo el proceso.
- La exposición de cada una de las partes de su versión del conflicto y su petición o peticiones a la otra parte.
- La búsqueda de objetivos comunes que constituyeran la base para conseguir el acuerdo.
- El incentivo de la búsqueda de soluciones y alternativas de cada parte.
- La conclusión con acuerdo sobre soluciones y alternativas.
- Acuerdo de garantías y medidas para mantener el acuerdo.

Primer ejemplo de modelo de mediación. Alexa Mohl

1. Obtener el compromiso

C pide el consentimiento de ambas partes para su mediación, así como el permiso para poder interrumpirlas.

2. Crear la sintonía inicial

a. C anima primero a A y luego a B a que verbalicen de qué se trata, en qué consiste el conflicto para cada uno.

b. C anima a los dos partes a que presenten su propia solución al conflicto de intereses, realiza un diálogo controlado y calibra la fisiología de compromiso de A y B.

3. Establecer las metanecesidades

C pregunta a ambas partes sobre las necesidades básicas que han de ser satisfechas con la solución propuesta y lo anota de forma visible.

4. Encontrar marcos de consentimiento y probarlos

C encuentra una formulación de un objetivo, con el que tanto A como B pueden estar de acuerdo, y comprueba en A y B la fisiología de compromiso.

5. Buscar alternativas de solución

C motiva a A y B a buscar otras alternativas de solución y a anotarlas.

6. Evaluar las alternativas de solución

De estas alternativas se tachan las que no coincidan con las necesidades básicas de A y B. De esta manera, sólo quedarán las soluciones en las que ambos estén de acuerdo.

7. Sopesar las ventajas y desventajas de las alternativas que quedan

C motiva a A y B a que evalúen las ventajas e inconvenientes de las alternativas que quedan.

8. Elegir solución/es y asumir la responsabilidad

C anima a ambas partes a elegir la mejor solución, a decidirse y a aceptar la responsabilidad de dicha elección.

9. Futurización

C pregunta a A y a B cómo pueden ambos garantizar que se comportarán de esta manera la próxima vez que haya un conflicto de intereses.

Segundo ejemplo de modelo de mediación. Varios Autores

(Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge).

0. Encuentros a «2»

Previo al proceso de mediación propiamente dicho. Le permite al mediador/a recoger la mayor información antes de iniciar la mediación, saber lo que piensa cada una del conflicto y cómo lo vive.

1. Presentación

a. Mediador/a se presenta a las partes (quien es, razón de presencia, sus funciones).

b. Mediador/a anima que las partes expliciten sus intereses y sus expectativas de la mediación.

- c. Mediador/a explica las reglas a seguir durante el proceso y pide el acuerdo y el compromiso de las partes.
2. El nudo
- a. Mediador/a hace **aflojar** la información por ambas partes, **asegura** la colaboración de las partes y **equilibra** la participación y los tiempos de intervención de acuerdo a las características y necesidades de las partes.
 - b. Mediador/a **verifica** que la comprensión e interpretación por las partes sea correcta y **reformular** los posicionamientos, haciendo visible lo negociable y lo innegociable.
 - c. Mediador/a ayudar a **hacer explícitos los intereses** comunes entre las partes, ayudar a **identificar alternativas y opciones**, así como sus consecuencias, para la construcción de un resultado con el que ambas partes obtengan ganancia (se sientan satisfechas): «**todos ganan, nadie pierde**».
3. El desenlace
- a. Mediador/a explicitar la síntesis del proceso hasta el momento, y verificar la **correcta comprensión** de las alternativas propuestas, por las tres partes
 - b. Mediador/a Invitar a **tomar acuerdos** y decisiones que garanticen su cumplimiento.
 - c. **Sellar los acuerdos** de manera visible, a través de signos o símbolos.

Ejemplos de casos de mediación intercultural

Caso 1. Ámbito educativo

Descripción del caso

Un profesor de un Instituto de Educación Secundaria, en clase de 1º ESO tiene alumnos/as gitanos. En clase una niña gitana se comporta de manera revoltosa.

A la hora de la salida del Instituto el profesor deja marcharse a casa a todos los alumnos, salvo a esa niña. Le dice que se va a quedar en clase con él y que va a salir más tarde por su comportamiento. Durante ese tiempo la niña está nerviosa, con ansiedad. Una compañera está fuera, junto a la puerta, sin separarse de ella y llamando insistentemente. Después de unos minutos y ante la insistencia de la compañera, el profesor abrió la puerta y dejó salir a la alumna, que salió llorando.

En casa la niña se lo comentó a su madre y la madre se indignó y fue al Instituto a quejarse de que un hombre se quedase a solas con su hija.

La niña le comentó el caso al mediador intercultural y éste habló con el profesor, explicándole la situación y cómo la niña y la madre habían entendido el hecho. Para la comunidad gitana el hecho que una niña adolescente o una mujer se quede sola en un sitio cerrado con un hombre, y especialmente con un hombre no gitano y que no sea de su confianza, no está bien visto. Se entiende como una deshonra hacia la adolescente.

Análisis del caso

- El profesor aplica una forma de castigo: retener a un alumno en solitario en un aula y bajo su vigilancia. Esta forma de castigo está prevista dentro del marco escolar y la comunidad escolar, también es comprendida por los padres y madres de la cultura mayoritaria. De allí que el profesor actúe desde la evidencia cultural y sin sospechar de que su actuación puede ser interpretada de otra forma.
- La forma del castigo no es asumida por la niña en cuestión, ni por su compañera y ante la probabilidad de que se complique más de la cuenta, opta por dejarla marchar.
- La madre es informada por la niña del hecho, interpreta la forma del castigo en sus códigos culturales como abuso y deshonra y no como corrección de un comportamiento inadecuado, acude a quejarse al Instituto [suponemos al director].
- La intervención del mediador ha consistido, una vez con conocimiento del tema, en explicarle al profesor la interpretación cultural que puede hacer un/a gitano/a de la forma de castigo utilizada.

Actuación del mediador

La intervención del mediador es correcta, sin embargo puede ser más completa realizando las siguientes acciones:

- Intervención con el profesor (realizada por el mediador).
- Intervención con la madre:
 - Explicarle a la madre y a la niña que la forma de castigo elegida y aplicada por el profesor pretende la corrección del comportamiento.
 - Que es una forma aceptada en la comunidad escolar y que no supone en la cultura mayoritaria una deshonra para la niña.
 - Que ante cualquier malentendido, conviene ver al profesor para aclararlo en cuanto antes.
- Encuentro a tres, poniendo en contacto la madre y el profesor:
 - Conviene cerrar la mediación, salvo que exista un impedimento mayor, con un encuentro entre las partes.
 - Este tipo de encuentro sirve para disipar los prejuicios mutuos que pueden existir entre las partes, y que pueden constituir un germen para nuevos conflictos.

- Sirve también para establecer o mejorar la confianza entre las partes.

Entablar un diálogo sincero, intercambiar opiniones sobre la educación y la marcha escolar de la niña.

Las tres primeras acciones descritas anteriormente están dentro de lo que llamamos **mediación rehabilitadora/resolutiva**, que interviene para la resolución de conflictos entre personas o grupos pertenecientes a grupos con códigos culturales distintos.

Dado que es "*mejor prevenir que curar*", las anteriores acciones pueden ser completadas y reforzadas por otras de las que llamamos mediación preventiva, y que pueden ser las siguientes:

- Acciones formativas y de sensibilización dirigida al profesorado cuyo fin será dar a conocer aquellos elementos de la cultura gitana más presentes en el proceso escolar, proponemos la siguiente batería de elementos:
 - La vivencia en familia: el parentesco dentro de la familia gitana, las relaciones entre sus miembros y los roles otorgados a cada uno.
 - Estatus y rol del/la joven: el joven y la joven tienen el mismo estatus dentro de la familia y el grupo grande. ¿Qué mecanismos se prevén dentro de la familia y el grupo, para que el/la joven conquiste un estatus mejor para ser "*buen hijo o buena hija*"? ¿Existen espacios exclusivos de alguno de los sexos? ¿Qué aspectos chocarían con el estatus y rol del/la joven en la cultura mayoritaria?
 - La imagen del «buen padre» y de la «buena madre» dentro de la cultura gitana.
 - El comportamiento social y los niños o jóvenes: ¿qué comportamientos son considerados, en la cultura gitana, mal vistos, ofensivos? ¿Qué temas se pueden hablar con un joven, con una joven gitanos, con ambos y qué temas se deben evitar? ¿Qué espacios pueden compartir los dos sexos y si existen requisitos para ello?
 - Estos temas pueden ser abordados de distintas maneras: desde los espacios no formales entre el/ mediador/a intercultural y el personal docente del centro, hasta realizar sesiones formativas sobre el tema o facilitar materiales escritos sobre ellos.
- Acciones informativas dirigidas a los padres y madres gitanos/as:
 - Difusión de la normativa en materia de educación y las consecuencias que derivan de ella, las formas idóneas de participar y tener buenas relaciones con el profesorado, los modos y medios para realizar peticiones, quejas, etc.
 - Realizar con las familias gitanas con hijos/as presentes en el centro las mismas acciones llevadas a cabo con profesorado. El fin es que las familias conozcan también los códigos culturales de la cultura mayoritaria respecto

a la familia, la educación de los niños, el éxito de los/as hijos/as, etc.

- Avanzar hacia el conocimiento mutuo permite dar pasos hacia un diálogo sincero, la aceptación mutua, el acercamiento de las posturas. Permite también evitar determinados conflictos, malentendidos e incidentes y facilita su abordaje cuando existan.

Caso 2. Ámbito educativo

Descripción del caso

En un colegio de Primaria con un nivel importante de fracaso escolar, en 6º de ESO, hay una niña gitana de una familia con escasos recursos, que destaca como buena estudiante. El profesor tiene altas expectativas académicas sobre esta niña y, conocedor de la situación familiar, tiene una actitud de apoyo a la chica. Para ello se interesa constantemente por ella, por cómo lleva sus estudios, por las dudas que le puedan surgir, por si necesita algún material, etc.

La niña después de un tiempo le comenta a la madre que el profesor está muy pendiente de ella, que eso la incomoda y ambas lo entienden como que el profesor "quiere algo con ella". La madre indignada va a ver al profesor y a recriminarle que esté tan pendiente de su hija, sobre todo en el momento que está entrando en la adolescencia. El profesor en ese momento percibe que hay algún problema y cita a la madre para el día siguiente para hablar con ella, una vez que se haya calmado. Al día siguiente el profesor y la madre tienen una larga entrevista en la que aclaran el malentendido: el profesor le explica a la madre en qué consiste el interés que él tiene por su hija.

Análisis del caso

- Un Centro educativo con alto nivel de fracaso escolar y una chica gitana destaca con buenos resultados, lo cual es doblemente sorprendente, por ser gitana y chica y por estar en este centro. Uno de los profesores de la chica le presta más atención de lo habitual como medida para que ella mantenga este nivel de rendimiento escolar.
- La niña sorprendida por la atención del profesor, suponemos que no ha recibido una atención especial hasta ahora, ni tampoco la recibe de otros profesores, con lo cual le puede parecer una conducta inusual y por tanto incomprensible. Lo que la lleva a comentar a su madre el apoyo e interés del profesor en su marcha escolar.
- La madre sorprendida a su vez por lo inusual de la conducta, interpreta dicho interés como un interés por su hija y no por su marcha escolar, deduce que es perjudicial para su hija adolescente y decide acudir a ver al profesor.
- La madre recrimina al profesor su conducta con su hija, y le señala lo perjudicial que puede ser para su "honra" (imagen



de la buena hija). El primer encuentro transcurre en un clima de tensión y da paso a un segundo encuentro que ha servido para aclarar el malentendido.

Actuación del mediador

En este caso el malentendido ha sido resuelto entre las partes sin la presencia de un mediador gracias a una adecuada reacción e iniciativa por parte del profesor y a la capacidad de ambas de mantener un diálogo, que aunque fue tenso al inicio, ha terminado con las aclaraciones necesarias para superar el malentendido.

El caso gira en torno a una actuación de un profesor dentro del marco escolar que no resulta entendida por parte del familiar de la alumna. La ausencia de espacios de encuentros entre escuela y familia, el desconocimiento de ambos de los respectivos códigos culturales y la existencia de prejuicios, hace que el familiar interprete negativamente una conducta ejemplar de un profesor en un colegio con altos índices de fracaso. El malentendido podía haber ido a peor si el profesor no hubiera sido capaz de mantener la calma y explicarse, o si en lugar de la madre hubiera sido el padre quien hubiera acudido al centro.

Para un abordaje del caso desde la mediación intercultural, una de las partes tiene que solicitar la actuación del/la mediador/a intercultural o que éste tenga información del caso y proponga a las partes su intervención. Si una de éstas no desea dicha intervención, debe abstenerse y si ambas están de acuerdo, ha de actuar.

Posibles pasos a seguir en este caso desde la mediación son:

- Encuentro con la madre y la niña: primero felicitar a la niña y la madre por los resultados escolares de la primera, explicarle que el interés del profesor no deja de ser un cumplimiento del deber y un buen hacer del profesor. Que aunque

parezca extraño, es lo que deben hacer todos los profesores con sus alumnos y que no tiene otro interés más allá de que la niña mantenga una buena marcha escolar. Se puede añadir de que si la atención fuese dedicada a un niño con buenos resultados escolares en lugar de una niña, la conducta del profesor no hubiera sido interpretada de esta forma.

- Encuentro con el profesor: explicarle el concepto de "honra" de las hijas en la cultura gitana, la imagen de la "buena hija", qué aspectos hay que tener en cuenta para no levantar resistencias innecesarias de la familia o de los compañeros (aislamiento, insultos, etc) que dificulten la intervención con la niña.
- Encuentro a tres: ayudar a las partes a aclarar sus expectativas y demandas respecto a la escolarización de la niña, crear un clima de confianza y allanar el camino para abordar aspectos conflictivos que puedan aparecer en el futuro, como puede ser un escenario donde la niña mantenga sus buenos resultados, el profesorado quiera que continúe estudiando y, sin embargo, la familia quiera retirarla de la escuela.

En este caso como en el anterior no podemos limitarnos a remediar el malentendido entre el profesor y la madre, dándonos por satisfechos hasta que surja de nuevo entre otras personas de la comunidad escolar y la comunidad gitana. Podemos realizar las mismas acciones de **mediación preventiva** descritas en el caso anterior.

Caso 3. Ámbito laboral

Descripción del caso

A la hora de buscar empleo, algunas mujeres gitanas casadas y las jóvenes solteras son muy reticentes a empleos con horarios que les obliguen a salir del trabajo a última hora de la tarde, especialmente cuando ha anochecido y cuando el centro de trabajo está muy alejado de su domicilio. En algunos casos se llega a rechazar el empleo, por ejemplo en comercios o en industrias manufactureras, donde, aunque se trabaje por turnos, no se puede optar a turnos de mañana exclusivamente. Las razones son varias: en algunas ocasiones los maridos o los/as padres/madres no quieren que las mujeres estén fuera de casa, bien porque no se sienten atendidos ellos o los hijos, o porque no quieren que las mujeres anden solas por la calle a determinadas horas.

Actuación del mediador

Como no se trata de un caso específico, sino de una situación que afecta a distintas mujeres, la intervención puede ser:

- Individualizada: cuando se trate de un caso concreto en el que se medie entre la mujer, la familia (marido, padre/madre) y la entidad contratante. Este tipo de casos pueden surgir porque la mujer lo haya solicitado o porque desde el servicio de inserción laboral se haya detectado como riesgo

para la inserción y se haya propuesto a la mujer. En este supuesto podemos hacer, entre otras cosas, lo siguiente:

- De cara al marido: buscar la forma de tener un primer encuentro con el marido. Es importante que en este encuentro no levantemos más suspicacia de la que el marido pueda tener, ni que pretendamos un arreglo rápido y fácil. Podemos centrarnos en explicitar las ventajas de la incorporación laboral de la mujer: seguridad social de la mujer, desahogo de la familia y mejora de su economía y por tanto de su estatus social, la mejora de alimentación y vestimenta de los niños, etc. Podemos hacer referencia a las consecuencias negativas del desempleo de la mujer como el esfuerzo que el marido debe realizar para cubrir los gastos.
- De cara a la mujer: buscar con ella la forma o formas de compensar su ausencia del hogar, de ir implicando al marido cuidando su ritmo y tiempos.
- De cara al empleador: comprobar los márgenes de flexibilidad, los beneficios de las medidas institucionales de conciliación de la vida familiar y laboral.



- Comunitaria: destinada a un grupo de gitanos/as.
 - Puede concretarse en acciones de sensibilización respecto al trabajo de las mujeres fuera del hogar y destinadas a los hombres gitanos.
 - Las acciones de sensibilización suelen tener un limitado impacto al tratarse de cambiar creencias colectivas o hábitos arraigados. Hemos de utilizar lo más posible como referentes a aquellas mujeres gitanas incorporadas al mercado laboral, y que sean ellas las protagonistas de las acciones de sensibilización.
 - Las mismas acciones de sensibilización han de ser destinadas a las mujeres también desde la perspectiva de animarlas a su incorporación al mercado laboral. Disipar los miedos y prejuicios que pueden tener al respecto, ofrecer ejemplos de mujeres que han conseguido compaginar la vida laboral y familiar y cómo han mejorado su vida, la de sus hijos y la de la familia.

Caso 4. Ámbito social

Descripción de caso

Tras la compra de un armario por parte de una mujer gitana, la dependienta se dispone a hacer la factura del mismo ya que tiene un plazo de entrega de un mes y necesita el 20% del importe como señal para realizar el pedido a fábrica.

Una vez hecha la factura, le indica a la mujer que hay una serie de incrementos en la factura por transporte y montaje, más uno extra de 15 euros, por considerar que vive en una zona de especial peligrosidad.

Al ver esto en la factura, la mujer pide hablar con la persona encargada de la tienda y es entonces cuando se le comunica que si lo desea puede hacer una reclamación ya que está en su derecho de hacerlo, pero que ese plus obedece a que los transportistas y montadores alegan que no van específicamente a esa zona de la ciudad, y tampoco a otro municipio de la provincia. Curiosamente, en estos dos sitios se concentra un importante número de población gitana.

Algo que la mujer discutió con el personal de la tienda era que no entendía porqué se le daba un trato discriminatorio, tan solo por vivir en una zona que ellos concretamente consideraban peligrosa, cuando jamás había tenido nunca ningún problema en ningún otro establecimiento cuando había comprado algo.

El caso es que muchos de los clientes del establecimiento son de la zona, por lo que la mujer cree que la empresa sí es directamente responsable de esta actitud, que califica de racista, y no las personas que llevan y montan los muebles, ya que el pago de ese plus no es a los trabajadores, sino que es en la factura que emite el establecimiento donde va incluido el plus de 15 €.

Puesta la reclamación, a la semana siguiente, la mujer recibe una carta del responsable de la tienda, comunicándole que aceptan sus críticas constructivas, pero en ningún momento dan solución al problema que les plantea. Ante ello, solicita la intervención de un mediador

Análisis del caso

- Una mujer gitana realiza una compra en un establecimiento comercial.
- El establecimiento se encarga del transporte de la compra (muebles) hasta el domicilio de los clientes.
- A la zona donde viven la mujer gitana, el centro le aplica un plus en concepto de peligrosidad, al considerar que dicha zona es peligrosa [suponemos por la posibilidad de robo de mercancía mientras se efectúan las entregas].
- Por un lado, el establecimiento no se niega a vender mercancías a clientes que viven en las citadas zonas porque incurriría en una ilegalidad (discriminación por zona de vivienda).
- Por otro, no pregunta a los clientes antes de realizar la compra dónde viven ni les informa del plus en el transporte para no perder clientela, sobre todo al estar ubicado en la zona que considera peligrosa. Establece un plus en el precio de transporte seguramente sin base legal.

Actuación del mediador

Dado el carácter comercial del caso aunque con un trasfondo social, creemos que quien debe mediar es una entidad especializada en consumo. No obstante desde una entidad que trabaja con gitanos se puede realizar las siguientes acciones de mediación:

- Contacto con el establecimiento comercial:
 - Conocer su versión y los argumentos que le han llevado a implantar el plus de peligrosidad y plantearle una argumentación jurídica.
 - Puede que el servicio de transporte sea de otra empresa subcontratada, en este caso se verifica quién tiene la responsabilidad jurídica de mantener un servicio al cliente y se centran las conversaciones en él.
 - **Supuesto (1):** el establecimiento acepta retirar el plus de peligrosidad de esta factura en concreto para dar el tema por cerrado y evitar complicaciones. Cerramos el caso y daremos a conocer de lo ocurrido a alguna organización de consumidores con más presencia en la zona.
 - **Supuesto (2):** el establecimiento se cierra en banda, se niega a recibirnos porque no reconoce nuestra representatividad. En este caso como no puede haber mediación al negarse el establecimiento, informamos a la persona afectada de otras opciones que puede tomar.

- **Supuesto (3):** el establecimiento nos recibe con el afectado y procedemos a la mediación [podemos seguir los pasos descritos en los dos modelos de mediación p: 6768]. Si culmina con éxito, cerramos el caso, pero si termina sin acuerdo, volvemos a plantearle al afectado las otras alternativas (demanda en consumo, aceptar las condiciones del establecimiento, devolver la compra).
- Mediación comunitaria: una vez terminada la mediación entre el afectado y el establecimiento y en el caso que éste mantiene su plus de peligrosidad para los habitantes de las dos zonas, podemos plantear como entidad una **mediación comunitaria** realizando las siguientes acciones:
 - Contacto con los habitantes de las dos zonas afectadas: Entablar contactos con las asociaciones para comprobar el alcance de las actuaciones que afectan la seguridad de las entregas y cómo se podrían remediar en el futuro porque si no se convertirá en un problema generalizado y podemos encontrarnos con un número muy elevado de servicios que no llegan a la zona por falta de seguridad.
 - Un encuentro a tres entre empresa, representantes de las zonas y mediador, donde éste favorezca el diálogo entre ambas partes y la búsqueda de soluciones aceptadas por las mismas con el fin de que el establecimiento retire su plus de peligrosidad de las ventas facturadas a las dos zonas.
 - Encaso de que esta mediación no obtuviera resultados, el mediador puede proponer a los representantes de las zonas que tomen contacto con alguna asociación de consumidores y pongan el caso en sus manos, para emprender, si las hubiere, las acciones legales pertinentes.
- Actuaciones a favor de la seguridad en el barrio: entran dentro de lo que llamamos la **mediación creativa**, que pretende generar nuevos espacios sociales de cohesión y armonía. Podemos discutir si la medida del establecimiento es legal, adecuada, razonable, efectiva o no; sin embargo se ha implantado porque existe un problema de seguridad que no debemos obviar porque afectará a otros aspectos de la vida de los habitantes de las dos zonas. Sabiendo las dificultades existentes a la hora de abordar un tema como la seguridad, se pueden realizar actuaciones en las dos zonas con los interlocutores y actores sociales allí presentes. La mediación a este nivel, pretende suscitar la inquietud de reflexionar colectivamente sobre los problemas del barrio o la comunidad, su magnitud, sus consecuencias, las posibles soluciones que pueden existir y las implicaciones y recursos que requieren.

Artículo

Mediación Cultural.
Un proyecto realizado con
Población *Rom* en Irlanda

MEDIACIÓN CULTURAL

Un proyecto realizado con población *Rom* en Irlanda

Mayte Calvo Martín

Texto extraído del artículo publicado en Translocations The Irish Migration, Race and Social Transformation Review

La mediación cultural, como herramienta para trabajar con la diversidad, se ha presentado en los servicios de salud en muchos países europeos como parte de un enfoque holístico además que una estrategia cultural para la adecuada utilización de los servicios. En algunos países como España se ha venido desarrollando desde hace más de 15 años, mientras que en otros países se ha introducido recientemente. La falta de definición y estándares es resultado de su reciente aparición, así, varios proyectos europeos han creado diferentes modelos de mediación cultural adaptándola a sus necesidades particulares.

En Irlanda la mediación cultural ha existido desde 2002 y varios servicios, sobre todo de sanidad, se han aprovechado de este recurso (aunque de manera *ad hoc*) para prestar servicios a usuarios pertenecientes a minorías étnicas.

El desarrollo de la mediación cultural en la prestación de servicios sanitarios en Irlanda ha tenido fundamentalmente resultados positivos aunque también ha habido alguno negativo. La finalidad de este artículo es promover que otras organizaciones y agencias aprovechen nuestra experiencia para desarrollar y mejorar los modelos y prácticas de mediación cultural que hemos creado en el marco sanitario pero que son aplicables a otros sectores tales como la educación.

Los servicios sanitarios irlandeses tienden a utilizar intérpretes para superar las barreras del idioma con sus pacientes, pero se sienten perdidos ante las diferencias culturales. A menudo esta situación se ve agravada por la dificultad de determinar los factores que provocan particulares conflictos y muchos profesionales piensan que éstos se deben sobre todo a diferencias lingüísticas.



La mediación cultural es necesaria cuando existen malentendidos o conflictos provocados por las diferencias culturales entre servicios y usuarios. La función del mediador cultural es crear un espacio de diálogo entre el servicio y el usuario especialmente cuando éstos últimos han llegado recientemente al país de acogida.

Los proveedores de servicios necesitan información y una formación continuada para realizar su trabajo eficazmente. Los mediadores culturales aportan la información que los proveedores de servicios necesitan en relación a la cultura de los pacientes o usuarios y cómo ésta puede afectarles a la hora de acceder y utilizar los servicios sanitarios. Los servicios deben considerar la mediación cultural como un recurso profesional para ofrecer una atención sanitaria competente. La mediación cultural no debe, sin embargo, considerarse de una forma aislada como la forma de sensibilizar culturalmente a los servicios o de proporcionar el único modo de comunicación entre los servicios y los usuarios. Existen otros mecanismos para mejorar la competencia cultural de los servicios sanitarios, la mediación cultural es sólo uno de ellos.



Desde la perspectiva de pacientes pertenecientes a minorías étnicas, algunos necesitan de ayuda adicional para acceder y utilizar los servicios. La Mediación Cultural asiste a estos usuarios, proporcionándoles un medio para expresar sus necesidades y preocupaciones. La mediación se debe acompañar de otros recursos tales como la formación y la orientación además de otros apoyos para capacitar plenamente a los usuarios de minorías étnicas y permitirles gestionar su propia salud y tomar sus propias decisiones.

Muchos mediadores culturales son migrantes y comparten con los usuarios origen étnico, por ello entienden muy bien las necesidades de sus clientes y los obstáculos que tienen que superar para acceder a los servicios. La experiencia de los mediadores en su adaptación al país de acogida puede ser muy relevante para mejorar los servicios. Además, la participación de mediadores culturales en los servicios de salud proporciona a estos servicios un aspecto más inclusivo y abierto a la diversidad cultural.

Es importante señalar, sin embargo, que pertenecer a los mismos grupos étnicos que los usuarios no es requisito previo para ser mediador cultural. De hecho, cuando esto ocurre, permanecer neutrales e imparciales es más difícil para los mediadores. Tanto si pertenecen a los mismos grupos étnicos o no, los mediadores deben tener la capacidad de reconocer cómo las diferencias culturales de los usuarios influyen en lo que éstos esperan de los servicios, en cómo se acercan a ellos y en cómo se relacionan con ellos.

Los servicios de salud deben respetar y reconocer la mediación cultural como profesión; además, es igualmente importante que entiendan los beneficios que pueden obtener de esta práctica. A largo plazo, el objetivo de la mediación cultural es influir en los servicios de salud de tal manera que éstos puedan responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios de las minorías étnicas. Todos los proyectos de mediación cultural, tienen como objetivo, de una manera u otra, y a pesar de sus diferencias, capacitar a los servicios sanitarios y a los usuarios de minorías étnicas.

La mediación cultural no sólo está orientada a resolver conflictos, sino también a prevenirlos. Los mediadores culturales facilitan y ayudan a las partes a encontrar por sí mismas formas de entenderse y de encontrar sus propias soluciones. Desgraciadamente, a menudo los servicios cuentan con la ayuda de los mediadores culturales demasiado tarde, cuando la disputa con los usuarios ha alcanzado su punto más alto y la comunicación entre ambos se ha roto por completo. Estas situaciones coloca a los mediadores culturales en una posición muy difícil. A pesar de que la tarea de los mediadores pueda ser efectiva en estas circunstancias, su intervención sería mucho más eficaz si se contara con ellos desde el principio.

Además, con frecuencia, los mediadores culturales trabajan de forma aislada, sin el apoyo de los servicios que los contratan. Incluso, a veces, ellos mismos son víctima de discriminación

cuando realizan su tarea como mediadores. Los usuarios más vulnerables se aferran a los mediadores culturales para todo y les someten a una presión emocional enorme. Cuando los mediadores culturales se niegan a 'defender' o mentir por los miembros de sus comunidades, éstas pueden llegar a marginarlos por ser poco leales. Por todo ello se debe crear una estructura adecuada con el fin de apoyar a los mediadores en todo momento, especialmente cuando están involucrados en casos particularmente difíciles.

Hasta ahora, a los mediadores culturales se les contrata de una forma temporal. Sus intervenciones son esporádicas y de corta duración. Los mediadores culturales suelen trabajar durante unas horas en un caso y después deben esperar, sin garantía alguna, a que se les vuelva a contratar, lo que puede llevar un periodo de tiempo considerable. Esto hace que el trabajo y la profesión sean muy precarios. La falta de continuidad y coherencia de la manera en la que los servicios contratan a los mediadores hace que la tarea de los mediadores sea mucho más difícil y menos efectiva. Por esta razón, varios proyectos de mediación europeos han realizado y siguen realizando esfuerzos para establecer normas y protocolos comunes con el objetivo de conseguir el reconocimiento de la mediación como profesión. La precariedad del trabajo y la falta de fondos para financiar la formación de mediadores culturales obstaculiza estos esfuerzos.

La formación de los mediadores es importante para lograr el reconocimiento profesional por lo que deben realizar un periodo mínimo de preparación. La tarea de los mediadores de estar en el 'medio' requiere una formación específica. Los mediadores culturales deben tener habilidades muy diversas: deben saber cómo hablar con los usuarios, tener conocimientos de sus culturas; desenvolverse en el mundo de la sanidad y tener facilidad para relacionarse con los profesionales sanitarios. Los mediadores deben, además, reconocer el lenguaje no verbal y los aspectos paralingüísticos de los idiomas de los usuarios, conocer los aspectos interculturales de la comunicación y ejercitar técnicas de mediación y negociación.



El programa de formación debe incluir la creación de un código de conducta que los mediadores culturales deben cumplir. Este código debe incluir al menos los requisitos de confidencialidad, neutralidad, imparcialidad y profesionalidad. Este código de prácticas protege y guía a los mediadores culturales en situaciones difíciles y, al mismo tiempo, sirve como base para lograr el reconocimiento de la mediación cultural como profesión.



En Europa, la mediación se va afianzando poco a poco y está demostrando que funciona bien y da resultados positivos. Es importante señalar que la mediación cultural funciona mejor cuando los mediadores culturales son parte del sistema de salud, es decir, financiados por el Estado. Con demasiada frecuencia, como es el caso de Irlanda, los programas de mediación cultural son iniciativa de organizaciones no gubernamentales por lo que son proyectos cortos e incapaces de proporcionar perspectivas de trabajo seguras a los mediadores culturales.

Es necesario apuntar que la mediación cultural no es un servicio que se deba imponer a todos los usuarios que pertenezcan a minorías étnicas. Debe ser voluntario. Los servicios sanitarios deben garantizar este aspecto voluntario cuando planifiquen programas de mediación por lo que, además, deben mantener abiertas otras vías para aquellos usuarios que no requieran o deseen el servicio de los mediadores.

MEDIACIÓN CULTURAL COMO APOYO A LA INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD ROMANÍ EN IRLANDA¹

Proyecto de Mediación Cultural Roma

El Proyecto de Mediación Cultural *Roma* fue financiado por el programa EQUAL de la UE para Irlanda. Su objetivo era mejorar la situación de la comunidad romaní de Irlanda a través de la promoción de una mayor igualdad en relación al acceso y la utilización de los servicios sanitarios, sociales, educativos y de menores. Para ello se desarrolló y puso en funcionamiento un servicio de mediación cultural con la participación de la población romaní de Irlanda y de los servicios sanitarios.

¹ Información extraída de la publicación: *Fitting In: How cultural mediation supports the integration of the Roma Community in Ireland*. Produced by Mayte Calvo Martín: maytecalvo@gmail.com and Hibernian Consulting

La organización líder para el Proyecto de Mediación Cultural *Roma* fue Access Ireland, una organización no gubernamental, que entonces llevaba trabajando en proyectos de integración desde 1998. El proyecto contó con otros cinco socios más, todos ellos, elegidos por lo que podían aportar al proyecto:

- Asociación de Formación Profesional de Dublín (CDVEC)
- Dublin City University (DCU) – Departamento de Lengua y Estudios Interculturales
- Servicios de Salud Irlandeses (HSE)
- Grupo de Apoyo Romaní
- Acción Intercultural Tallaght (ONG)

Los objetivos del Proyecto de Mediación Cultural *Roma* eran los siguientes:

1. Aumentar los conocimientos y competencia profesional de los servicios y otros profesionales que trabajaban con la población romaní para lo que se proporcionaba información sobre la historia y la cultura romaní así como de su circunstancias socioeconómicas, con el fin de fomentar un mayor entendimiento y servicios de apoyo más adecuados
2. Superar la desconfianza que muchos romaníes tenían tanto de los servicios estatales como de otros que no lo eran, a fin de mejorar su integración en la sociedad irlandesa
3. Capacitar a los miembros de la comunidad romaní, a través de la formación y otras actividades del proyecto, para actuar como intermediarios culturales entre la población romaní y la sociedad irlandesa

¿Por qué la Mediación Cultural apoyaba la interacción con los Servicios Públicos?

Aunque el objetivo del proyecto de Mediación Cultural *Roma* se concentraba en los servicios sanitarios, la mediación también era necesaria en otros sectores es especial en el de la educación. El proyecto también se presentó a otros servicios públicos incluidos los servicios de seguridad y de menores.

Nuestra experiencia en los servicios de sanidad nos enseñó que la mediación cultural era particularmente útil por las siguientes razones:

1. Nivel de alfabetización:

La población romaní tiene problemas para acceder y entender el sistema sanitario. Asimismo, les resulta difícil gestionar las citas médicas y las recomendaciones de los médicos.

2. Barreras socio-económicas en la utilización de los servicios:

La mayoría de la población romaní de Irlanda vive en una situación socioeconómica difícil. Esto obstaculiza aún más su acceso a los servicios sanitarios y de apoyo.



3. Residencia y situación legal:

Muchos miembros de la población romaní no tienen residencia fija en Irlanda y muchos de ellos residen en el país de una forma ilegal por lo que se sienten reticentes a utilizar los servicios sanitarios o a proporcionar información alguna cuando lo hacen.

4. Falta de confianza:

La persistente discriminación que la población romaní ha sufrido desde hace siglos ha generado una absoluta falta de confianza en los organismos oficiales y del Estado por lo que este grupo se resiste a colaborar con ellos y a participar en proyectos conjuntos.

5. Falta de conocimiento del funcionamiento de los Servicios Públicos:

Entender el laberinto de los servicios públicos pueden representar un desafío para muchos irlandeses, para la población romaní con problemas para hablar y entender inglés es particularmente difícil.

5. Diferencias culturales:

Los servicios irlandeses desconocen completamente las tradiciones y costumbres de la población romaní en relación a los temas de salud y enfermedad.

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN CULTURAL

El Proyecto de Mediación de Cultura Gitana

A través de un programa de formación especializada y personalizada, el objetivo del proyecto fue desarrollar un servicio de mediación cultural que mejorara las interacciones entre los romanés solicitantes de asilo e inmigrantes en Irlanda y los profesionales responsables de los servicios.

¿Qué es la Mediación Cultural?

A menudo, la diversidad de antecedentes culturales de los pacientes y profesionales de la salud puede dar lugar a relaciones conflictivas o malentendidos entre ambas partes. La mediación cultural es el proceso mediante el cual un tercero actúa como un "intermediario cultural", ayudando a ambas partes a llegar a un entendimiento común y relacionarse para interactuar de manera más satisfactoria.

CANDIDATOS: Criterios de selección ESENCIALES:

- Nivel de Inglés hablado -Medio
- Haber vivido en Irlanda más de dos años
- Tener el tiempo suficiente para dedicar tiempo al curso
- Ser un miembro respetado de la comunidad romaní
- Estar dispuesto a trabajar y relacionarse para ser reconocido y respetado por otras minorías étnicas.

Contenidos del programa

ANTIRRACISMO E INTERCULTURALIDAD:

- Conciencia de la propia identidad cultural / auto
- Prejuicios / etnocentrismo / racismo / tipos de racismo y discriminación
- La definición de "raza" y etnicidad
- Tipos de Racismo
- Diferentes enfoques para la población de minorías étnicas / Procesos: Adaptación /
- La integración de los migrantes en Irlanda
- La legislación contra la discriminación

SALUD Y CULTURA:

- ¿Qué es la CULTURA
- Aspectos explícitos e implícitos de la cultura
- Cultura y Comportamiento
- Las actitudes a las diferentes culturas
- Identidad / Visibilidad
- Las barreras culturales para los servicios de atención médica
- Discriminación Cultural
- La competencia cultural - la definición y el contexto legal
- Creencias culturales diferentes en relación con la salud
- ¿Qué impactos culturales sobre el cuidado de la salud
- La diversidad de la población en Irlanda

SEMINARIOS / TALLERES SOBRE CULTURA:

- Dimensiones culturales: individualismo frente colectivismo
- Poder, distancia y relación con la masculinidad y la feminidad
- Dimensiones de Tiempo
- La resolución de problemas y resolución de conflictos en las diferentes culturas: - La definición del problema - Los estilos de resolución de conflictos - El papel de los mediadores

** Taller diseñado e impartido por Sheila de ICOS (organización especializada en interculturalidad)

LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EN LOS ENTORNOS CLÍNICOS

- Introducción: vínculo entre la comunicación y la prestación de la salud
- Exploración de buena / mala comunicación y consecuencias
- Barreras de comunicación:
- Comunicación en una sociedad multicultural
- Las actitudes y expectativas de comunicación
- Idioma y cultura
- Convenciones Culturales

MEDIACIÓN CULTURAL

- Barreras que la población romaní tiene para acceder a los servicios de salud
- Las barreras del idioma
- Las barreras culturales
- La cultura y su impacto en el acceso y la utilización de servicios
- ¿Qué es la mediación cultural
- Las diferencias entre la interpretación y mediación
- La mediación de profesionales de la cultura frente a la mediación cultural natural
- Metodología de la mediación
- Las técnicas y habilidades de negociación
- Las responsabilidades de un mediador cultural
- Principios de la mediación cultural

COMUNICACION:

- Definición de Comunicación
- Comunicación no verbal - Lenguaje corporal
- Empatía y confianza
- La postura física en la mediación
- Evaluación

** diseñado e impartido por Pauline Slye , formadora independiente

TALLER DE DERECHOS HUMANOS:

- Nuestra comprensión del proceso político
- El tipo de democracia que tenemos y el tipo de democracia que queremos
- La diferencia entre una "necesidad" y un "derecho"
- ¿Qué es un derecho social
- ¿Dónde están nuestros derechos?
- ¿Qué nos impide reclamar nuestros derechos?
- ¿Qué podemos hacer al respecto?

** Taller diseñado e impartido por Tina MacVeigh de la UCD y el ICCL (Universidad de Irlanda y Consejo Irlandés para las libertades cívicas)

SEMINARIO/TALLER DE CÓMO ORGANIZAR GRUPOS (COMO GRUPOS DE DISCUSIÓN/PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE UN GRUPO EN ESPECIAL, POR EJEMPLO DE MUJERES ROMA, ETC)

- Preparación de preguntas para una sesión
- Desarrollo
- Planificación de una Sesión
- Coordinación de una sesión
- Evaluación de una sesión

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN EN LA PROTECCIÓN INFANTIL

- Marco jurídico en torno a temas de protección infantil
- Políticas y procedimientos para informar de abusos/alegaciones en las denuncias
- Elaboración de políticas y procedimientos para informar de abusos en las acusaciones
- Comprender el papel de los profesionales
- El desarrollo de un código de conducta para implementar en su organización

** módulo de capacitación diseñados e impartidos por NYCI (Consejo de Juventud Nacional Irlandés)

HABILIDADES DE FACILITACIÓN:

- El papel y las tareas del facilitador
- Uso de juegos y rondas de cierre
- Habilidades de escucha activa
- La preparación y planificación
- Facilitar la práctica y Contacto
- Tratar con dificultades
- Evaluación

** Módulo de capacitación diseñados e impartidos por Meitheal (organización especializada en formación).

SALUD SEXUAL:

- El VIH / SIDA
- Hepatitis A, B y C
- Infecciones de transmisión sexual
- Anticoncepción

** Módulo de capacitación diseñados e impartidos por Dublín AIDS Alliance (Organización de apoyo y de formación sobre el SIDA)

PROGRAMA DE FORMACIÓN

- Esta formación se completó con varias visitas, charlas y conferencias
- Para obtener un certificado en Mediación se requiere completar un mínimo de 90 horas de práctica como mediador en un servicio de salud.

Texto extraído del artículo publicado en Translocations The Irish Migration, Race and Social Transformation Review <http://www.translocations.ie> *Cultural Competence and Cultural Mediation: Diversity Strategies and Practices in Health Care* by Stefania Minervino and Mayte Calvo Martín

Código de buenas prácticas, Protocolo y tareas del Mediador Cultural

Definición de la mediación cultural

Mediación cultural es un proceso dinámico, continuo, a través del cual un tercero actúa como un intermediario cultural entre dos partes, ayudando a ambas partes para llegar a un entendimiento común y para relacionarse de manera más satisfactoria

El mediador cultural resuelve y especialmente previene los conflictos causados por malentendidos culturales y contribuye a la creación de una nueva realidad social .

Protocolo de servicio

- SELECCIÓN DE UN MEDIADOR CULTURAL (la selección la realizará el coordinador del proyecto o servicio una vez que haya hablado con el proveedor de servicio. En nuestro proyecto la selección la basábamos en dos criterios principales: género y nacionalidad o etnia)
- Disposición de una reunión de planificación entre el proveedor (s) de servicio, mediador cultural y personal del proyecto para proporcionar información más detallada sobre el caso y acordar el primer contacto con el cliente, acciones siguientes, línea de tiempo y comentarios
- Intervención
- Evaluación por los proveedores de servicios y clientes implicados en la intervención

Código de buenas prácticas

EL MEDIADOR CULTURAL DEBE:

1. Mantener la confidencialidad y respetar los límites de sus tareas o funciones y las del proveedor de servicio
2. Permanecer neutrales en relación al resultado del caso
3. Mostrad imparcialidad durante el proceso (se refiere a dejar hacer su trabajo al proveedor de servicios y no interferir por iniciativa propia para "resolver" la vida de los usuarios)

4. Mantener un alto nivel de actuación y preparación (técnicas de mediación, la actitud profesional, y la conciencia cultural)
5. Facilitar la información correcta (a los usuarios)
6. No interferir con la labor de los proveedores de servicios
7. Rechazar los casos que no puedan ser realizados de manera profesional (no aceptar casos en los que su profesionalidad se vea comprometida, por ejemplo si son familiares de los clientes, los conocen o si pueden verse sometidos a presiones frente a un líder de una comunidad, etc)
8. Respetar los valores culturales y religiosos de los clientes
9. Abstenerse / no abusar de la posición de poder que tienen los mediadores
10. Establecer una relación de confianza con clientes y proveedores de servicios
11. Abstenerse de aceptar cualquier forma de pago de los clientes

Tareas de un mediador cultural

EL MEDIADOR CULTURAL SE ESFORZARÁ POR:

- Facilitar la comunicación entre los proveedores de servicios y los clientes roma
- Asesorar a ambas partes para llegar a un entendimiento común, y para interactuar de forma más satisfactoriamente
- Ayudar a los proveedores de servicios a entender y ser conscientes de las prácticas culturales específicas
- Establecer un relación de confianza y respeto entre clientes y proveedores
- Apoyar y alentar a los clientes a expresar sus opiniones y preocupaciones
- Ayudar a los clientes roma a lograr una mejor comprensión de los servicios de Irlanda
- Crear un espacio para el entendimiento mutuo y evitar así posibles conflictos entre proveedores de servicios y los clientes roma

ROMA

Proyecto de Mediación Cultural Roma

Cómo trabajar con Mediadores Culturales (MC)

DIRECTRICES PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

- Los mediadores culturales (MC) son profesionales y deben ser tratados como tales
- Esforzarse por crear una relación de respeto y confianza con el MC
- Proporcionar información adecuada y completa sobre el caso
- Explicar el propósito de la intervención y la dedicación (de horas) que se espera del MC
- Asegúrese de explicar lo que se espera (se refiere a las tareas y a la actuación) del MC
- Revisar el código de práctica de MC en presencia de los MC
- Aclarar cualquier política relevante o el protocolo de conducta de su agencia/servicio al mediador
- Establecer una estrategia de supervisión y retroalimentación / información en forma conjunta con el MC durante toda la duración del caso
- De acuerdo con el Mediador Cultural y el personal del proyecto establecer un sistema de evaluación antes de comenzar la intervención
- Reservar más tiempo para las citas en las que se utilice la asistencia de MC
- Establecer una relación con su cliente y mantener contacto visual regularmente con el cliente/usuario
- Asegúrese de que su papel y el papel del MC se explica detalladamente al cliente
- La disposición de los asientos debe permitir un ambiente relajado
- Mantener una comunicación abierta con los MC y con el personal del proyecto
- En caso de notar falta de profesionalidad por parte del MC, póngase inmediatamente en contacto con el personal del proyecto



Artículo

Proyecto LUNGO DROM

Proyecto LUNGO DROM

Iniciativa Europea EQUAL del Fondo Social Europeo

Jesús Salinas Catalá

El proyecto *Lungo Drom* se enfocó para la integración socio-laboral de la población *Roma* procedente del este de Europa. La entidad Líder o Promotora fue Asprosocu –Asociación para la Promoción Social y Cultural– (Murcia). Esta asociación reúne a personas que conforman el Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Murcia. Otra entidad que participó en el proyecto fue Alhora/Khetane –Asociación para el Trabajo Educativo y Social con el Pueblo Gitano y otras minorías culturales–, que conforma el Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Valencia. El proyecto se realizó desde marzo del 2005 hasta diciembre del 2007.

Dentro del proyecto se realizaron una serie de acciones, que en los territorios de Andalucía, Murcia y Cataluña, supuso tener un servicio de mediación. Se contrataron a gitanos y gitanas *Roma* que hicieron su trabajo de acompañamiento y mediación entre las familias *Roma* y las diversas instituciones locales, sanitarias, escolares... También se realizaron cursos de formación para todas y todos los

profesionales que intervinieron en el proyecto, siendo uno de estos cursos sobre *Mediación y perspectiva de género* en octubre de 2006. Los planteamientos sobre la figura del/a Mediador/a a través del debate en el seno del proyecto como con las otras asociaciones e instituciones europeas que participaban en el proyecto, que era de Cooperación Transnacional, dieron lugar a un Seminario en Junio del 2007 en Sevilla donde se elaboró el documento ***Mediación Intercultural: Protocolos, tareas y código deontológico***, que a continuación reproducimos:





Protocolo de Actuación

- ⊙ Elección del Mediador
- ⊙ Reunión de planificación de las partes interesadas (entidad, profesionales y mediador). En esta reunión se recabará toda la información relevante del caso, se definirán las tareas de cada profesional, se preparará la intervención y se fijará el calendario de seguimiento. Y primer contacto del mediador con el caso.
- ⊙ Desarrollo de la intervención.
- ⊙ Evaluación por parte de todos los profesionales intervinientes, así como de los/as usuarios/as.

3



**LUNGO
DROM**

Iniciativa Comunitaria EQUAL


En el marco del Acuerdo de Cooperación Transnacional 4535 TRIALOG, de la Iniciativa Comunitaria EQUAL, financiada por el Fondo Social Europeo, se establecieron en Marzo de 2005 tres Grupos Temáticos de Trabajo: Interpretación Social (con participación de Bélgica, Francia y España), Observatorios (España, Francia, Bélgica, Bulgaria y Rumania) y Mediación Intercultural con Población Rrom/Roma.

Fruto de este último Grupo de Trabajo, que ha desarrollado un Seminario sobre esta temática en Sevilla en Junio de 2007, es el presente producto, que refleja los objetivos perseguidos por la Cooperación Transnacional de alcanzar una mejor comprensión y entendimiento de la realidad social del grupo diana, intercambiar metodologías y herramientas de trabajo con dicho colectivo, promover un espacio de encuentro entre diferentes recursos humanos (como formadores, orientadores, mediadores) que resulte en modelos de trabajo innovadores y transferibles, e introducir e intercambiar buenas prácticas que puedan ser aplicadas en otros países en los que la población Rrom/Roma sea un colectivo importante...

ROMA
Cultural Mediation Project



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- 
1. Confidencialidad.
 2. Neutralidad.
 3. Imparcialidad.
 4. Profesionalidad.
 5. Facilitar información precisa y fidedigna.
 6. No interferir en el trabajo de otros profesionales.
 7. Libertad de conciencia en la elección de casos
(información no fidedigna, conflicto de intereses, falta de formación)
 8. Los prejuicios no interferirán en la labor profesional.
 9. Durante su intervención no abusará de su posición.
 10. El respeto y la creación de un clima de confianza hacia todos
(cliente y usuario) constituirán una máxima en el quehacer profesional.
 11. En el desempeño de la labor profesional no aceptará compensaciones de ningún
tipo de las/os usuarias/os.

Tareas del Mediador

- Facilitar la comunicación y la relación entre personas, profesionales y grupos culturales diversos.
- Ayudar a los profesionales a entender las pautas culturales de sus usuarias/os, para realizar un trabajo más eficaz.
- Realizar tareas de prevención, facilitando espacios de encuentro.
- Promover relaciones de confianza entre profesionales y usuarias/os.
- Facilitar un mejor conocimiento de los servicios públicos.



Artículo

La promoción escolar: un
enfoque metodológico diferente

La promoción escolar: un enfoque metodológico diferente

Miguel Ángel Franconetti

La Promoción escolar o el programa para la Promoción de la escolarización del alumnado gitano es para muchos, tanto en Catalunya como en el resto del país, un programa ciertamente desconocido.

Es para nosotros, como profesionales y por supuesto como gitanos y gitanas, sumamente importante difundir el proceso realizado como un claro síntoma del trabajo bien desarrollado. De agradecer si fuese necesario, la predisposición que tuvieron las administraciones, en aquel momento necesaria, por mejorar la situación de los/as gitanos/as y por evidenciar que es inexcusable trabajar conjuntamente y de manera transversal para dar solución a los problemas sociales vinculados al fracaso escolar y/o al abandono escolar.

Hoy, que está tan de moda hablar de buenas prácticas, se nos hace difícil creer que debido a una serie de criterios puramente económicos, ciertos discursos carentes de contenidos, escudados en una sola palabra, crisis, puedan dinamitar las ilusiones de muchísimos profesionales y ahogar las expectativas creadas a una multitud de escolares y a sus respectivos familiares.

Todo esto, les hace conscientes de que después de luchar, esforzarse, y demostrar que ser gitano/a no está en contra de ir a la escuela, a la Llar (Jardín de Infancia), a la Universidad o simplemente asistir al Centro de formación de adultos pueden verse abandonados, discriminados o simplemente engañados por un miembro de su propia comunidad, en el cual, han depositado toda su confianza para iniciar ese viaje hacia el cambio.



No es de mi agrado iniciar este escrito con estas palabras, mi función como Promotor Escolar no es hacerme imprescindible, claro está, pero como yo, existen otras 14 personas que caminan diariamente por diferentes zonas de Catalunya. Todo, para visualizar, para demostrar que ser gitano/gitana no está reñido con asistir a la escuela, visualizando cada uno de ellos/as que es necesario estrechar lazos entre los agentes sociales de esos territorios y la comunidad para la que trabajan. Respetando a la diversidad cultural del territorio. Pero sobretodo, para mostrar sin miedo y sin prejuicio que existen aspectos culturales muy lejanos, pero que hay otros que son comunes, y esos, afortunadamente, los que **no nos diferencian**, son los que hacemos visibles día a día, para mejorar la cohesión social, la convivencia, y el civismo.



En definitiva, fortaleciendo la ciudadanía de un humilde barrio obrero que lucha cada día por mejorar su calidad de vida, independientemente a la etnia a la cual pertenezcan sus vecinos.

En estos momentos, donde el final empieza a estar cada vez más cerca, y sin querer ser pesimista, es agradable recordar el punto de partida.

El programa para la Promoción escolar del alumnado gitano en Catalunya, desde sus inicios en el año 2006, forma parte del desarrollo del "*Pla Integral del Poble Gitano*" de la *Generalitat de Catalunya*.

Dicho plan, incluye una serie de acciones positivas para compensar las desigualdades históricas que ha sufrido el Pueblo Gitano y facilitar su promoción social y la mejora colectiva de su situación en Catalunya.

Desde esta perspectiva técnica, para conseguir este objetivo, desde el *Departament d'Educació*, en aquel momento, se vio necesaria la realización de una acción educativa que asegurara que todo el alumnado gitano estuviera escolarizado y poder así garantizar la igualdad de oportunidades para la consecución del éxito educativo, como medida de ascensión social y prevención de posibles situaciones de riesgo social.

El objetivo de este programa específico durante estos años ha sido procurar una escolarización lo más normalizada posible y exitosa, especialmente en las zonas de Catalunya donde los porcentajes de absentismo del alumnado gitano eran muy elevados. Teniendo en cuenta esta premisa, la reducción del absentismo escolar debería de poder contribuir al aumento de la promoción social del "*Poble Gitano*" que, todavía en muchos aspectos, se puede considerar en riesgo de marginación.

Conjuntamente con la Fundación Privada Pere Closa, encargada de ejecutar el programa, el *Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya* creyó conveniente especificar y difundir los objetivos del programa para que los centros escolares de los territorios, así como los múltiples agentes sociales vinculados a los mismos, tuvieran constancia de ellos y pudieran participar tanto en el diseño de acciones para conseguirlos como asumir su responsabilidad respecto el problema social que significa para un municipio el absentismo y fracaso escolar de una gran parte de su ciudadanía.

A pesar de haber transcurrido ya seis años desde aquel momento, estos objetivos específicos siguen siendo:

- Promover la escolarización total del alumnado gitano en Catalunya en las diferentes etapas del sistema educativo mediante la prevención, diagnóstico y actuación precoz contra el absentismo escolar.
- Conseguir el éxito escolar y la promoción sociolaboral del alumnado gitano
- Promover los valores de la cultura gitana dentro del currículo escolar y la vida del centro educativo.

Para ello, La Fundación Pere Closa vio necesaria, por su experiencia previa, que el Promotor/a escolar pudiera definir y estructurar su intervención en tres ámbitos, *a priori* muy diferentes entre si, pero necesarios para iniciar el trabajo comunitario al cual se enfrentaba:

- Centro escolar (alumnos y profesores)
- Familias
- Entorno

Marcar un patrón metodológico para el conjunto de zonas fue muy difícil. Es más, aún hoy día lo sigue siendo a pesar del bagaje y la experiencia profesional adquirida.

Esta consideración no es aleatoria, más bien es debida al análisis continuo de las particularidades de los territorios, sumada, obviamente, a la heterogeneidad de la comunidad gitana y los múltiples objetivos y propósitos que tienen los diferentes agentes sociales.

El resultado de esta suma de factores no permite nada más que marcar los criterios más generales. Este hecho puede verse como un aspecto negativo o de fragilidad del Programa, pero también es cierto que estar en continuo contacto con la comunidad, desde cualquiera de los tres ámbitos de intervención, nos obliga a intervenir continuamente, convirtiéndonos en agentes sociales "pro-proactivos" dejando espacios (muy marcados) para la reflexión, la planificación y la acción socio educativa.

A pesar de esto, hay que destacar que las zonas específicas para la intervención no fueron escogidas al azar. Todas ellas reunían una serie de condicionantes y singularidades que la *Generalitat* consideró necesarias para implementar y asegurar rápidamente el éxito del programa.

Actualmente, a la espera de que los recortes presupuestarios no afecten al programa, se interviene en la zona Este de la ciudad de Girona (Barrio de La Font de la Pólvara), Figueres, Lleida (ciudad), Tarragona (*Barri de Camp Clar*), Reus, Barcelona (*Barri de Gracia, Hostafrancs y Nou Barris*), Sabadell, Badalona (*Barri de Sant Roc*), Hospitalet de Llobregat (*Barri Poligon Gornal-Bellvitge*) Gavà, *Sant Boi* de Llobregat y por ultimo, en el municipio del *Prat de Llobregat*, concretamente en el barrio de *Sant Cosme*.

Es concretamente en el *Prat de Llobregat*, en el barrio de *Sant Cosme*, donde se inicia el proceso de implementación de este programa dentro del Plan Educativo de Entorno.

Este Plan era una iniciativa diferente al resto de planes de entorno impulsados desde la *Generalitat de Catalunya*. Estaba plenamente diseñado en conjunta colaboración con el Ayuntamiento del *Prat*.

Para mi, debido a que esta es la zona donde desarrollo mi intervención, es importante destacar este hecho debido a lo que suponía en aquel momento la incursión de este nuevo perfil profesional, gitano, dentro de los Servicios Educativos,

como un nuevo miembro de los Equipos de Asesoramiento Psicopedagógico, para el abordaje del absentismo trabajando de igual a igual.

Reitero, esta situación, aunque hoy pueda parecer normal o poco sorprendente, para la comunidad gitana es un gran logro: social, cultural, político, y educativo.

Lo cierto es que no importa el ámbito, lo destacable de esta circunstancia es que un profesional, repito, gitano, pueda elaborar y compartir un diagnóstico sobre cómo mejorar la participación de los padres, dar su opinión sobre cuál es la mejor manera

posible para abordar una serie de situaciones dentro del contexto educativo de un barrio, etc.

Pero lo más importante para mí es que lo hago siendo muy consciente de que es necesario hacerlo desde una **interacción dialogada**, desde el inicio, desde los centros educativos, con los profesores y con todos y todas las agentes de la comunidad.

Como ya he mencionado anteriormente, los ámbitos de intervención del Promotor Escolar del "Pla Educatiu" se exportaron al resto de zonas gracias a la experiencia previa obtenida en *Sant Cosme*.



El incipiente éxito de mi praxis, si se me permite decirlo así, esta ligado estrechamente al del "Pla Educatiu", y venía dado por que considerábamos (docentes y agentes sociales) que las familias, las entidades y los diferentes servicios y recursos de las Administraciones en el territorio eran elementos estratégicos para el desarrollo del proyecto. La fundamentación teórica y metodológica, en la cual se sostienen todas las actividades, parte del respeto a la identidad y a sus particularidades.

De esta forma se hace inevitable demostrar que ninguna identidad, por muy mayoritaria que sea, se puede elevar como positiva y adecuada si no es capaz de permitir la propia construcción de la identidad de sus miembros desde la diversidad.

Por este motivo, empezamos a hablar de procesos de Mediación para resolver conflictos a iniciar y evidenciar como era posible la transformación de los conflictos en procesos educativos.

Como dice Carlos Giménez: "la Mediación social Intercultural es una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados".

En cierto modo, para nosotros como Promotores Escolares y especialmente para mi dentro del *Pla Educatiu de Sant Cosme* y para cualquiera de los agentes sociales que lo configuraban, la "Mediación Intercultural" en cualquier dirección en la se aplicaba, especialmente en el ámbito escolar y comunitario con el fin de reducir el absentismo, ha sido fundamental para obtener buenos resultados.

Dichos resultados han retroalimentado a todo el conjunto de participantes, de miembros de la comunidad vecinal o educativa, debido a que no sólo han sido visibles, sino que han sido capaces de formar parte de los mismos.

Fue necesario destacar que las acciones ejecutadas con los y las alumnas iban mas allá de la escuela, estaban orientadas a que de forma sistemática hicieran llegar a sus familias las ganas y su interés por aprender. Al mismo tiempo que estas iniciaban un ejercicio de corresponsabilidad en el proceso educativo de sus hijos/as.

Para ir acercándonos al final de este documento, quisiera destacar algunos aspectos que quedan fuera del marco general del Programa Promotores Escolares, pero que a su vez son fruto del desarrollo del programa. Para mi es importante, dar

muestras de agradecimiento por darme la oportunidad de ayudar a construir una "sociedad intercultural" mucho más justa y equilibrada.

Durante todo el documento he intentado que las palabras pudieran mostrar mis sentimientos, mi ilusión, mis ganas de seguir creciendo, a pesar de saber que aquellos pequeños individuos que no asistían a la escuela de forma normalizada hoy acaban su escolarización obligatoria con éxito.

Han sido ellos y ellas los protagonistas de los continuos procesos de mediación con Directores, Inspectores/as de Educación, Policías, Comerciantes, Conductores de autobuses, Operarios de mantenimiento, Conserjes y personal técnico de los Centros Cívicos de la ciudad....Han sido ellos/as quienes han demostrado que su dignidad como personas, como gitanos y gitanas, está al mismo nivel que la de cualquier técnico mediocre. El cual, explicita que su único afán ha sido intentar cambiar su identidad cultural y no dotarlos de autoestima y sentimientos de pertinencia, de negarles capacidades para ejercer con justicia sus oportunidades.

Han sido ellas, como madres, las que siguen queriendo un futuro mejor para sus hijas pero que aún no saben cómo llegar a dárselo por miedo a las presiones del entorno.

Han sido ellos, esos padres que ven que sus hijos e hijas tienen muchos más conocimientos que ellos y piden asistir, después de buscarse la vida, a la escuela de adultos.

Han sido ellos y ellas los protagonistas de mejorar su situación socioeconómica formándose, aprendiendo a tener paciencia, a esperar y mantener sus expectativas en las entrevistas con diferentes técnicos del *Servei d'Ocupació Català*.

Han sido ellos, los alumnos acompañados por sus profesores, los que han desarrollado acciones mediadoras como respuesta espontánea a las dificultades y conflictos.

Por todo ello, quisiera finalizar evidenciando que la "Mediación" ha sido vital como sistema para potenciar la implicación de todos y todas ellas como actores sociales. Han sido todos los miembros de la Comunidad quienes han dado y han visualizado el reconocimiento del Otro como facilitador de los espacios de participación adaptándolos a las características e intereses de la mayoría de las familias.

Un gran amigo me advirtió que tuviera cuidado con lo que aprendía, por ese motivo cuando estoy delante de un/a niño/a, lo primero que puedo pensar, es que es absolutamente único. Nunca se puede generalizar.

Artículo

Artemisa, una experiencia de mediación con población gitana

Artemisa, una experiencia de mediación con población gitana

Asociación Barró, Asociación El Fanal y Centro de Animación Sociocultural de Madrid.

VOSOTRAS LAS ARTEMISAS

[...] En todo caso las mujeres gitanas han cambiado al mismo ritmo que los cambios de nuestra Historia reciente, a mi manera de ver con más rapidez y eficacia que sus compañeros varones, posiblemente porque en comparación con ellos les beneficiaba la propia integración social y la nueva aculturación en mayor medida que a ellos, porque en mayor medida era su posición anterior más problemática. [...]

[...] Aunque quede mucho camino por recorrer, han ganado autonomía porque es mucho ya lo que depende de ellas y porque hay demasiados payos, a pesar del racismo, que están dispuestos a casarse con ellas y demasiadas pocas payas que estén dispuestas a ajustarse al rol de esposa de un gitano. Decir esto sé que no agrada a muchos gitanos, pero de todas formas, decidan ellos y ellas lo que decidan, me parece un motivo urgente e importante de reflexión, reflexión que muchos empiezan a hacerse ya. [...]"

Teresa San Román

Nuestras compañeras de Barró, el Fanal y CASM, han llevado a la práctica el desarrollo de un programa con mujeres gitanas durante cinco años. Bueno es reconocer este empeño casi milagroso por su financiación y, más aún, por consolidar la formación y la intervención de siete mediadoras gitanas en ámbitos, tan necesarios y dificultosos, como son: educación, género, convivencia vecinal, salud y empleo.

Desde la Asociación de Enseñantes con Gitanos hemos vivido el desarrollo de este programa que nos ha servido como experiencia relevante. Tal es así que formó parte de nuestro espacio formativo y de debate, de nuestras anuales Jornadas.

Subrayaremos la promoción educativa que han realizado interviniendo en diversos centros escolares y con múltiples familias gitanas y, con ello, la bajada del absentismo y los cambios de

perspectivas de las familias. Ello ha supuesto una mayor demanda de su trabajo en los centros escolares.

Ellas han tomado el nombre de la diosa de la fertilidad y de los partos. En la antigua Grecia las mujeres jóvenes ofertaban, antes del matrimonio, juguetes, muñecos y mechones de su pelo a Artemisa, para ser fértiles y tener un buen parto. Ahora nuestras artemisas gitanas han logrado que un alto porcentaje de mujeres gitanas acudan a las revisiones ginecológicas.

Creemos que hay un camino irrenunciable y que tan bien describe vuestra prima Alexandrina Da Fonseca¹:

¹ Alexandrina Da Fonseca. "Quiero empezar por hacer memoria". MEMORIA DE PAPEL 1, MEMORIA DE PAPEL 2. (2005). Asociación de Enseñantes con Gitanos.

“Cuando una mujer destaca en alguna faceta, ya sea en estudios, trabajo, o simplemente porque piensa, se da cuenta de que el tiempo no se puede parar. Vivimos en un mundo en continuo cambio. Las influencias culturales, sociales, religiosas, etc., están a la orden del día. Por lo tanto es muy peligroso quedarse parados, anclados mientras el mundo sigue su camino sin detenerse.[..]”

Tenemos que crecer a la par hombres y mujeres gitanas porque sino, a la larga, tendremos muchos conflictos. Actualmente se están dando muchos matrimonios mixtos producidos, en parte, por este motivo. El hombre o la mujer gitana con un mínimo de inquietud prefieren a veces un marido o mujer de otra cultura porque se siente más valorado y mejor comprendido que el de su propia etnia.[..]”

No debemos abandonar la lucha aunque hay días en los que una piensa que está cansada, que no vale la pena tanto esfuerzo. **Sin embargo en mi caso es una cuestión de responsabilidad de futuro. Una mujer formada creará una familia formada.** [..]”

Por eso tiene tanto valor vuestro proyecto, vuestro trabajo de mediación y promoción, vuestro ejemplo para vuestras familias, para vuestras hijas e hijos.

Tres dichos Lowara, grupo *rom* en el norte de Europa, para despedirme de vosotras.

El primer dicho tiene que ver con vuestra necesaria participación en la construcción de la cultura gitana del siglo XXI:

Es en el agua donde aprende uno a nadar. Feri ando payi sitsholpe te nayuas.

El segundo dicho con vuestra necesaria preparación, escuchando y utilizando lo bueno de otras culturas, sin perder la vuestra:

No aprenderás nada si eres tú el que hablas todo el rato. (Se les dice a los jóvenes *rom* para educarlos en escuchar a los más viejos, aprender de la tradición oral.)

Y el tercer dicho tiene que ver con mi deseo de que tengáis la suerte que os merecéis. Es un dicho que se dice en las bodas gitanas de los Lowara cuando se les da dinero a los novios:

Un poco de dinero por mi parte, pero que Dios te dé mucho más. Mandar tsera tai kater o Del mai but te aen tumenge. Un granito de arena por mi parte, pero que vuestra voluntad, buen hacer y trabajo os llenen de buenos resultados para vosotras, para vuestros hijos, para vuestras familias.

Lacho drom – Buen camino!!

Jesús Salinas.

Coordinación de actividades y Secretaría de la Asociación de Enseñantes con Gitanos.

Artemisa, una experiencia de mediación con población gitana

Hace unos meses presentamos en Madrid el libro **“Artemisa, 5 Años de Buenas Prácticas”**. Este libro recoge la experiencia de trabajo en mediación con población gitana en torno a cinco ejes, realizado por la Red Artemisa. Estos ejes son: salud, educación, género, empleo y promoción de la convivencia vecinal.

La red Artemisa la integraron en un primer momento: Barró, El Fanal y C.A.S.Madrid. Últimamente, la red se ha constituido en federación con la incorporación de Romí Sersení en calidad de miembro de pleno derecho y con las entidades colaboradoras: Asociación Opañel, Colectivo Abaco y la empresa Romihilo. Todas las entidades de la red tienen amplia experiencia de trabajo con población desfavorecida o en riesgo de exclusión y están ubicadas en barrios con una importante presencia de población gitana.

La experiencia de trabajo de la red empezó en el año 2004, cuando varias entidades que nos reuníamos en la Mesa por la Igualdad que convoca la Dirección General de Igualdad del Ayto de Madrid, decidimos poner en marcha un proceso de formación de mediadoras dirigido a mujeres participantes en proyectos de nuestras entidades en las que apreciábamos un perfil adecuado para la mediación pero que carecían de formación básica suficiente y de formación específica en mediación.

Así, entre los años 2004 y 2005, y en colaboración con la Agencia para el Empleo del Ayto de Madrid, formamos un total de 53 mujeres, unas con certificado en GESO y otras no. Para suplir esta deficiencia, además de la formación en mediación de no menos de 543 horas por curso convocado, les pedimos que se matricularan en cursos de obtención del certificado de G.E.S.O e incluso hicimos nosotras un curso específico de preparación del graduado para 15 mujeres de las cuales ya se han graduado 7 y dos más lo harán este curso.



La formación que se ofertó a las mujeres iba acompañada de prácticas en centros de servicios sociales; IVIMA (Instituto de la vivienda Madrileño) I.R.I.S, organismo autónomo dependiente de la Comunidad de Madrid, que trabaja entre otras cosas, realojos chabolistas; mesas de absentismo; casas de acogida a mujeres maltratadas, entidades sociales, etc.

En un primer momento, 6 mujeres fueron contratadas por distintas entidades para realizar programas relacionados con el fomento de la equidad de género, la promoción del empleo, promoción educativa, etc. Finalmente, en enero de 2007 15 mediadoras fueron contratadas para realizar tareas de mediación escolar en 22 centros educativos, colegios e Institutos.

Paralelamente, desde el año 2006, 3 mediadoras más habían iniciado una actividad laboral de mediación en salud en diferentes centros municipales de salud, desarrollando el programa **Salud y Mujer Gitana**. Por este programa que se ha realizado en diferentes distritos de Madrid, han pasado hasta julio de 2011, 799 mujeres y se puede considerar unos de los programas estrella de Madrid Salud.

Desde el primer momento los resultados fueron muy espectaculares, tanto si hablamos de mediación en salud, como si nos referimos a la mediación en escuelas o en barrios con comunidades de vecinos. La figura de la mediadora, aunque en un principio levantara sospechas, era y es finalmente acogida como un elemento facilitador del trabajo de los profesionales de los diferentes ámbitos de actuación. Además significan un referente muy positivo cara a la población gitana. Muy pronto se pudo apreciar como acortaban distancias, facilitaban el diálogo, ejercían una influencia tranquilizadora no solo en las familias gitanas sino también entre los profesionales con quienes compartían su trabajo.

En diferentes ediciones del proyecto, tuvimos que reducir la contratación de mediadoras por recortes en la financiación, pero hasta el año 2011 hemos mantenido la contratación de 6/7 mediadoras para trabajar los diferentes ejes del proyecto Artemisa.



Todo lo expuesto nos da pistas entorno al éxito de introducir la figura del mediador/a en la intervención que se hace con población gitana desde diferentes proyectos de promoción socioeducativa, promoción de la salud, laboral o convivencia vecinal.

Y esto, lo intuíamos desde el principio, pues era evidente para nosotras la necesidad de promocionar nuevos referentes dentro de la comunidad que animaran a otros y a otras por el camino de nuevas alternativas educativas, laborales, etc. Ahora, en el transcurso de esta experiencia hemos sabido que la introducción de una figura de referencia en el trabajo con población gitana es una recomendación que desde todas las apuestas de promoción para esta población, se aconseja.

Sin embargo y aunque la apuesta por la mediación es ya una apuesta más que garantizada y que todas las administraciones reconocen así, al menos las administraciones tanto locales como estatales con las que trabajamos, las dificultades de contratación e incluso de creación del puesto de trabajo específico, siguen siendo muy grandes. Ahora por los tiempos de crisis que vivimos y antes por otras dificultades, pero no se acaba de concretar por donde avanzar en este aspecto. Es algo que no entendemos, la figura del mediador/a es ya una figura profesional con entidad propia. La contratación de mediadores interculturales es una práctica frecuente en diferentes espacios: escuelas, servicios sociales, etc. Pero cuando nos referimos a mediación con población gitana y a mediadores y mediadoras gitanos, empezamos con los peros, qué si la formación, que si el compromiso, que si...

Hasta aquí las cosas, cada año la Red Artemisa, intentamos mantener nuestro proyecto de mediación con hartas dificultades. Pero estamos convencidas de nuestra apuesta y avaladas por 5 años con datos más que interesantes. Esperemos que los vientos de la crisis no acaben con nuestras esperanzas, también esperamos animar a los responsables de la administración para que con voluntad política, la voluntad que todo lo puede, hagamos posible nuestro empeño.

Artículo

Para saber más

Para saber más

Fuentes para la ampliación de conocimientos sobre la mediación y la formación en mediación con el pueblo gitano

Apenas hay documentación específica debido a que han sido muy pocas las experiencias que se han realizado.

- "Materiales de trabajo nº 90. *Jornadas de trabajo sobre la formación en mediación con el pueblo gitano*". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2002.

De estos materiales publicamos en este monográfico el informe final, pero en su primera parte se recopilan algunas experiencias sobre el tema.

- "Materiales de trabajo nº 43. *Jornadas de reflexión sobre el pueblo gitano*". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 1997. Hay referencias y debate sobre el tema de la mediación en el mundo gitano.
- Fundación Secretariado Gitano . *Carpeta de materiales del Programa de Formación en Acciones Educativas con la Comunidad Gitana* (1991-1992): dirigido a mediadores sociales y enseñantes (financiado por la Comisión de Comunidades Europeas). -- Madrid, 1992 (sin publicar)
- Fundación Secretariado Gitano. *Proyecto EMFORMA de Formación de Mediadores con la Comunidad Gitana*. 1996.
- Federación Andaluza Acoge y AEP Desenvolupament Comunitari. *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid, Editorial Popular, 2002.
- Fundación Secretariado Gitano. *Programa Curso de Mediación Intercultural con la Comunidad Gitana*, organizado en Castilla-La Mancha. 2001.
- Fundació Pere Closa. *Una reflexión sobre la mediación gitana*, en *Entrejóvenes* nº 65, abril-mayo 2001.

- VV.AA. *Seminario de Trabajo sobre Mediación Intercultural con la Comunidad Gitana*. 2001. Compilación y análisis realizado por la Fundación Secretariado Gitano.
- Fundació Pere Tarrés. *Programa Postgrau de Mediació i desenvolupament comunitari amb el poble gitano*. 2ª edición: 200-2001.
- Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kalo . *Escuela de Mediación Social Gaz Kalo*: cursos de reciclaje para mediadores ya en activo, y se realiza una supervisión en grupo de los y las mediadoras que trabajan en las asociaciones gitanas.
- Asociación Gitana de Burgos. *Programa de mediación social*. Su objetivo general es prevenir la exclusión social de la comunidad gitana en Burgos, a través de la intervención en conflictos surgidos por la convivencia e intolerancia social, en su caso tanto para la prevención en la aparición de problemas como para el tratamiento de los mismos cuando han surgido.
- Rafael Fernández Sáenz . *Curso de formación de mediadores* . Vitoria : Asociación Gitana Gao Lacho Drom, 1995.
- Federación de Asociaciones Gitanas de Navarra Gaz Kalo. *Diagnóstico : programas de mediación con la población gitana navarra*. Navarra : Gaz Kalo, 2006, 92 p.
- *Retos en los contextos multiculturales : competencias interculturales y resolución de conflictos* / Fundación Secretariado Gitano ; [elaborado por Abdessamad Lahib Dabaj ; colaboran, Humberto García González-Gordón, José Manuel Migueles]. -- Madrid : FSG, 2007. 96 p. (Materiales de trabajo. 32)

De estos materiales publicamos en este monográfico el capítulo de la mediación intercultural.

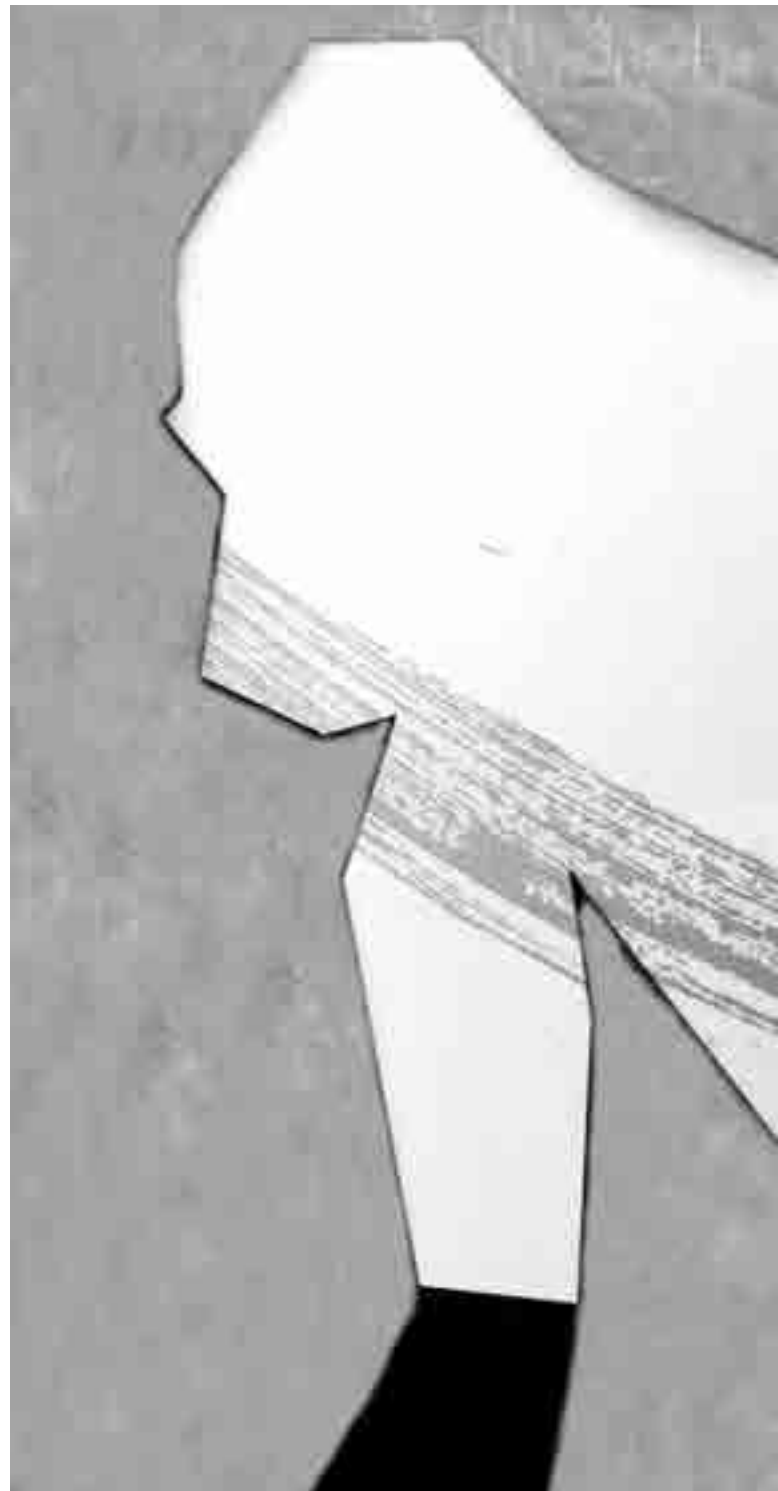
- Llevot N. *Mediació intercultural i institucions escolars: L exemple de Quebec*. En Papers, Revista de Sociologia nº 70. 2003
- "res" Revista de Educación Social. Monográfico dedicado a la Mediación, 16-Septiembre. 2004

Este número reflexiona sobre el papel de la mediación y de los mediadores (y de los educadores sociales como primeros agentes activos de esta función) y su importancia en favorecer espacios de comunicación, valores, métodos que faciliten el protagonismo de las personas, actitudes empáticas, búsqueda de consenso... en un contexto relacional y social frecuentemente investido por "el conflicto". www.eduso.net

- *Mediación intercultural en contextos socio-educativos*
Autores: Malik Liévano, Beatriz; Herraz Ramos, Mercedes Téllez, J. A.; Jiménez Frías, R.; Aguado Oquina, T.; Ballesteros Velázquez, B.; Sánchez García, M^a Fe; Lozano, S.; Álvarez González, B.; Beltrán Campos, S.; Pérez González, J. C.;
Capítulo: Mediación intercultural: bases conceptuales e introducción. Malik, B. y M. Herraz
Ed: Aljibe, Málaga, 2005
- *Seminari transnacional de mediació intercultural. AA.VV.*
Ponències i conclusions
Editorial: Diputació de Barcelona. Barcelona,1999.
En catalán.
- *Formació de mediadors culturals i líders d'associacions*
PROGRAMA HORIZÓN
Editorial: Programa Horitzón, 1997
En catalán

ENLACES MEDIACIÓN INTERCULTURAL

- **Blog Llegó para quedarse.**
<http://mediadoresinterculturales.blogspot.com/search/label/mediador%20intercultural>
Espacio donde compartir experiencias y recursos en Mediación Intercultural.
- **Asociación de Mediadores interculturales.**
<http://www.asmin.org/>
Interesante su código deontológico.
- **Grupo Triangulo**
<http://www.mediacionintercultural.org/triangulo.htm>



Entidades y personas que trabajan en los campos de la inmigración y el mundo gitano y, de manera más específica, en la mediación intercultural.

Además de la experiencia, comparten el interés y el afán de promover el reconocimiento y la valoración de la figura mediadora intercultural.

Monográfico.

Mono versado en el diseño gráfico y en nada más; limitación por la que los suyos le consideraban un inútil. No obstante, se cree que sus habilidades gráficas pudieron influir en algunos autores de las pinturas rupestres que causan más admiración.

Les une el deseo de construir una sociedad que crece y disfruta en la diversidad, y el compromiso de hacerlo colectivamente.

- Associació per la Cooperació, la Inserció Social i la Interculturalitat - ACICI - Barcelona
- Desenvolupament Comunitari - DC - Barcelona
- Etnic C.B. - Motril
- Fundación Secretariado Gitano
- Federación Andalucía Acoge
- Programa de Migración y Multiculturalidad de la Universidad Autónoma de Madrid
- Asociación Sevilla Acoge

- Como persona: Kira Bermúdez Anderson
Interesante la *guía para la mediación intercultural*.

ENLACES EDUCATIVOS SOBRE INTERCULTURALIDAD

● Aula Intercultural

<http://www.aulaintercultural.org>

Iniciativa sostenida por la Federación de Trabajadores de la Enseñanza, FETE-UGT, con el apoyo de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes y del Instituto de Formación del profesorado, Investigación e Innovación educativa, IFIIE. Su objetivo es proporcionar información y facilitar canales de comunicación e intercambio entre educadores con el fin de avanzar en una educación en pos del respeto y la convivencia entre las diferentes culturas.

El portal ofrece una cantidad ingente de información y recursos, reseñados y analizados, organizados en torno a diversos núcleos temáticos: comunicación, cooperación, culturas, enseñanza de segundas lenguas, género, globalización, poblaciones indígenas, racismo y xenofobia, etc.

Mantiene además una completa agenda de actividades y convocatorias, así como un espacio para noticias actualizado diariamente. Destacamos las secciones siguientes:

- Herramientas Didácticas
- Biblioteca
- Aprendemos con..., en la que podemos encontrar entrevistas con...

La web facilita la posibilidad de enviar comentarios e intercambiar opiniones sobre sus contenidos desde todas las secciones.

Idiomas: Castellano, catalán, euskera, gallego, inglés y francés.

● CREI (Castilla y León)

Centro de Recursos de Educación Intercultural, de la Junta de Castilla y León.

<http://crei.centros.educa.jcyl.es/sitio/>

Es un centro de carácter regional que aporta apoyo técnico y didáctico a la comunidad educativa sobre la atención al alumnado extranjero y de minorías. Pretende convertirse en un espacio virtual y abierto, que ofrezca a través de la página web asesoramiento, diferentes recursos actualizados, experiencias educativas y todas aquellas aportaciones que ayuden al profesorado de Castilla y León a dar una respuesta educativa a la diversidad cultural. Por ello, el CREI pretende convertirse en un centro que canalice y difunda el trabajo realizado en la comunidad.

● CAREI (Aragón)

Centro Aragonés de Recursos para la Educación Intercultural

<http://www.carei.es/portada.php>

Es un centro creado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón al servicio de la comunidad educativa aragonesa para todos los temas relacionados con la acogida e integración de la población de origen inmigrante, en el contexto educativo desde la óptica de la interculturalidad.

Interesante el Programa Educativo de Mediación Intercultural del CAREI.

● ACOGIDA (Asturias)

Acogida: Diversidad Cultural. Principado de Asturias

<http://web.educastur.princast.es/proyectos/acogida/Index.htm>

Web de de la Consejería de Educación del Principado de Asturias dirigida a responder a los nuevos retos que plantea la pluralidad cultural en las aulas

● CADI (Murcia)

Centro de Animación y Documentación Intercultural de la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia.

<http://cadi.murciadiversidad.org/>

Es un centro de recursos que ofrece colaboración y ayuda a los centros educativos, asociaciones y profesionales que atienden al alumnado con necesidades de compensación educativa por estar en situación de desventaja frente a la educación, por pertenecer a minorías étnicas o culturales o a ambientes socioeconómicos desfavorecidos. Ofrece también apoyo y documentación referido a la educación intercultural y compensatoria.

● CREADE

Centro de Recursos para la Atención a la Diversidad Cultural en Educación

www.educacion.gob.es/creade

El CREADE es un proyecto del IFIIE (Centro de Formación del Profesorado, Investigación e Innovación Educativa) y, por tanto, del Ministerio de Educación, que nace como respuesta a las inquietudes de los y las profesionales del ámbito social y educativo respecto a la diversidad cultural y sus implicaciones, con vocación de convertirse en un referente tanto nacional como internacional.

Muy interesante sus investigaciones y publicaciones.

● DROMÈSQERE-EUROSKÒLA

Proyecto Comenius - Realizado entre 2004-2007

Magníficas ponencias y materiales a las que se accede desde:

<http://www.disacnetsolutions.net/cdd/indexe.html>

Se realizó como FORMACIÓN TELEMÁTICA DEL PROFESORADO SOBRE CULTURA ROMANÍ/GITANA. Hay

dos actividades fundamentales un curso formativo y un Congreso virtual. Las instituciones participantes fueron:

- Consejería de Educación y Cultura. Región de Murcia. España. Dirección General de Enseñanzas Escolares. Servicio de Atención a la Diversidad. (ORGANIZACIÓN COORDINADORA)
- Asociación Nacional Presencia Gitana. (ANPREGIT) . España.
- Ecole d'adaptation des gens du voyage, EAGEV (Orléans, France)
- Association Nationale Centre de liaison et d'information Voyage-Ecole, CLIVE, (Rennes, France)
- Institutul Intercultural Timisoara, IIT (Timisoara, Rumania)

Este proyecto tiene como finalidad primordial promover el desarrollo de programas específicos para información y formación del profesorado, desde la interculturalidad, y elaborar respuestas educativas de calidad adecuadas a las necesidades del alumno gitano.

MÓDULOS FORMATIVOS CURSO

Módulo 1: Historia y políticas educativas con el pueblo gitano

Módulo 2: Los gitanos: Cultura y cambio social.

Módulo 3: Sociedad y Multiculturalidad: Una perspectiva educativa

Módulo 4: Metodologías y enfoques para la educación intercultural

Módulo 5: Aproximación a la Cultura Gitana

Módulo 6: La mediación intercultural

Módulo 7: Sistema educativo y Cultura gitana

Módulo 8: Actividad Final

MATERIALES CONGRESO VIRTUAL

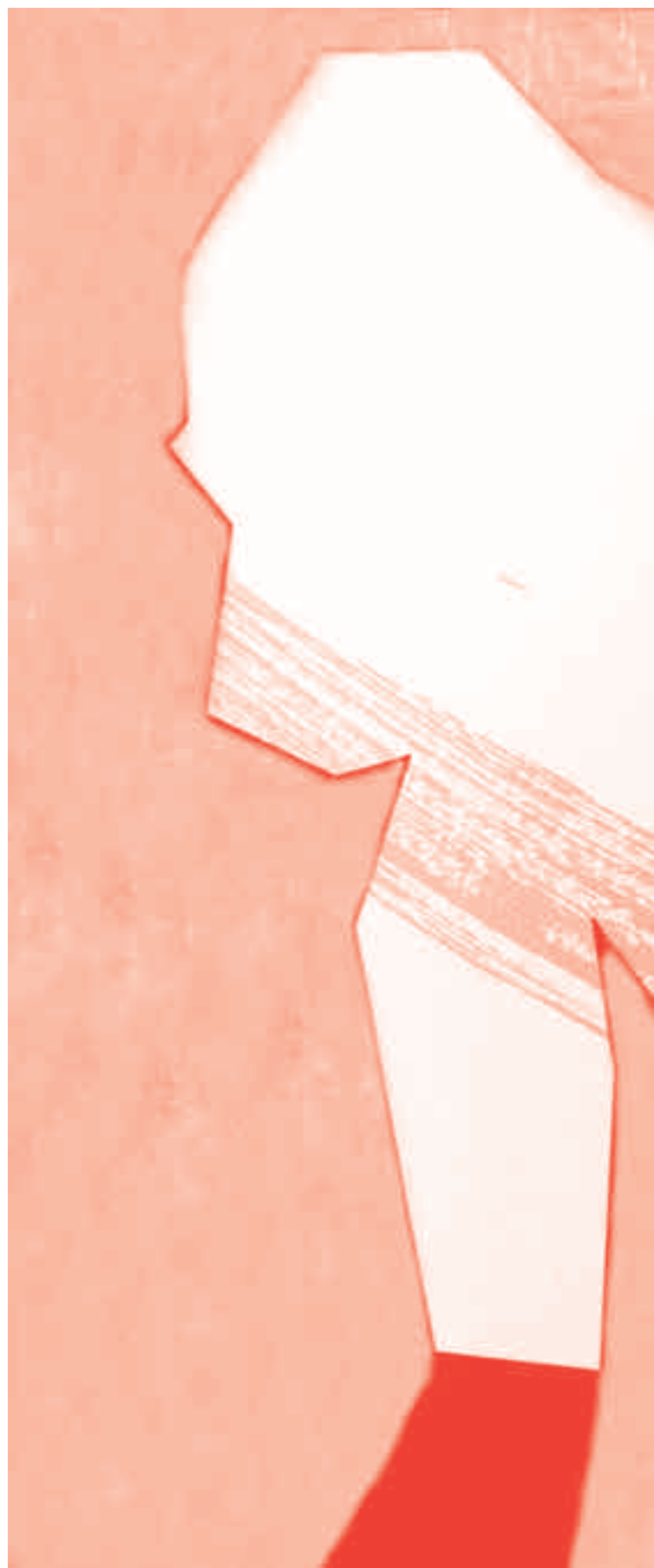
Ponencias / Comunicaciones y posters

● INTER NETWORK

<http://internetwork.up.pt/>

La Red INTER es un proyecto Comenius de la Comisión Europea, en el que participan 23 instituciones de 12 países europeos, entre ellas el Instituto de Formación del Profesorado, Investigación e Innovación Educativa del Ministerio de Educación en España. Partiendo de un enfoque intercultural que parte de la noción de diversidad como normalidad, la red pretende elaborar recursos y actividades para la formación del profesorado para promover así la interculturalidad en las prácticas escolares

La página web de la Red INTER contiene información sobre los socios y el desarrollo del proyecto e información sobre eventos relacionados con la educación interculturalidad. Además, la página permite acceder a las presentaciones y recursos ya elaborados. En inglés.



Fuentes Bibliográficas

Fuentes
Bibliográficas

Fuentes bibliográficas de la publicación de los textos

1. EDITORIAL

Texto realizado para este monográfico de la Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos

2. ¿CÓMO HEMOS LLEGADO Y POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?. Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural. Carlos Giménez

Publicado en

DE@CUERDO, Revista para la difusión de la mediación.- EDICIÓN ESPECIAL

MONOGRÁFICO DEDICADO AL I ENCUENTRO ESTATAL DE MEDIADORES-AS INTERCULTURALES (Valencia 9, 10 y 11 de Marzo 2007)

3. PLANTEAMIENTO MULTIFACTORIAL PARA LA MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN EN CONTEXTOS MULTICULTURALES. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo. Carlos Giménez

Publicado en

F.J.GARCIA CASTAÑO y C.MURIEL LOPEZ (eds)2002. La inmigración en España: contextos y alternativas. Volumen II. Actas del III Congreso sobre la Inmigración en España. Granada Laboratorio de Estudios Interculturales (627 – 644) III Congreso sobre la Inmigración en España, Granada- Noviembre 2002

4. COMPRENDIENDO Y CONSTRUYENDO LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL. F. Javier GARCÍA CASTAÑO y otros.

Publicado en

El presente texto es un resumen del estudio realizado para el Proyecto EQUAL-Arena (iniciativa comunitaria de la

Unión Europea desarrollada en Andalucía con socios belgas e italianos) durante parte de los años 2003 y 2004. Dicho Proyecto ha estado coordinado en España por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Junta de Andalucía. Esta versión ha servido para ser discutida en el Seminario Final Alameda del citado Proyecto desarrollado en Namur (Bélgica) el 21 de mayo de 2004. También ha sido presentado en el II Encuentro de Mediadores y Mediadoras en Andalucía desarrollado en Huelva los días 10 y 11 de diciembre de 2004. Finalmente, este texto ha sido publicado en la *Revista Portularia*, 6, 13-27, 2006 (contactos fgarcia@ugr.es)

5. CAMINOS DE MEDIACIÓN CON EL PUEBLO GITANO. Humberto García.

Texto realizado para este monográfico de la Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos

6. JORNADAS DE TRABAJO SOBRE LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL CON EL PUEBLO GITANO. Comisión de Educación del Programa de Desarrollo del Pueblo Gitano.

Publicado en

"Materiales de trabajo nº 90. *Jornadas de trabajo sobre la formación en mediación con el pueblo gitano*". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 2002. Pág 88.

Publicamos únicamente el *informe final*, pág. (51-88)

7. Congreso virtual "LA ESCOLARIZACIÓN DEL ALUMNADO GITANO EN LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA: MITOS, REALIDADES Y RETOS". Conclusiones del área temática: MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Publicado en

Proyecto Dromèsqere-Euroskòla. Es un proyecto Comenius (119074-CP-112004-ES-COMUNIU-C21) liderado por la Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia que tenía por finalidad mejorar la respuesta educativa del alumnado pertenecientes a grupos específicos: migrantes, itinerantes y gitanos, o niños amenazados de exclusión o que abandonan los estudios. Se realizó como FORMACIÓN TELEMÁTICA DEL PROFESORADO SOBRE CULTURA ROMANÍ/GITANA. Hay dos actividades fundamentales un curso formativo y un Congreso virtual. El Congreso virtual se celebró entre el 10 y el 18 de septiembre de 2007.

Publicamos únicamente las Conclusiones del área temática:

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

<http://www.disacnetsolutions.net/cdd/indexe.html>

<http://www.dromesqere.net>

8. MEDIACIÓN INTERCULTURAL Retos en los contextos multiculturales. Fundación Secretariado Gitano

Publicado en

Retos en los contextos multiculturales: competencias interculturales y resolución de conflictos / Fundación Secretariado Gitano ; [elaborado por Abdessamad Lahib Dabaj ; colaboran, Humberto García González-Gordón, José Manuel Migueles]. -- Madrid : FSG, 2007. 96 p. (Materiales de trabajo. 32)

Publicamos únicamente el capítulo mediación intercultural, pág. (57-79)

9. MEDIACIÓN CULTURAL. Un proyecto realizado con población Rom en Irlanda. Mayte Calvo Martín.

Publicado en

Traducción del inglés y adaptaciones de textos publicados en:

MEDIACIÓN CULTURAL

Texto extraído del artículo publicado en Translocations The Irish Migration, Race and Social Transformation Review

<http://www.translocations.ie> Cultural Competence and Cultural Mediation: Diversity Strategies and Practices in Health Care by Stefania Minervino and Mayte Calvo Martín

MEDIACIÓN CULTURAL COMO APOYO A LA INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD ROMANÍ EN IRLANDA

Información extraída de la publicación: Fitting In: How cultural mediation supports the integration of the Roma Community in Ireland. Produced by Mayte Calvo Martín: maytecalvo@gmail.com and Hibernian Consulting

10. PROYECTO LUNGO DROM. Jesús Salinas

Texto realizado para este monográfico de la Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos

11. LA PROMOCIÓN ESCOLAR: UN ENFOQUE METODOLÓGICO DIFERENTE. Miguel Ángel Franconetti

Texto realizado para este monográfico de la Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos

12. ARTEMISA, UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN CON POBLACIÓN GITANA. Asociación Barró, Asociación El Fanal y Centro de Animación Sociocultural de Madrid

Texto realizado para este monográfico de la Revista de la Asociación de Enseñantes con Gitanos



no hay música



no hay vida

COLECTIVOS DE LA ASOCIACIÓN DE ENSEÑANTES CON GITANOS

ASTURIAS

Colectivo de Enseñantes con Gitanos
Tfno.: 666 619 807
e-mail: colectivoasturias@yahoo.es

ARAGÓN

Colectivo de Enseñantes con Gitanos
Tfno.: Secretaría AECG 660 79 73 12

CASTILLA-LA MANCHA

Colectivo de Enseñantes con Gitanos
TOLEDO
Tfno.: Secretaría AECG 660 79 73 12
e-mail: gira@pangea.org

CASTILLA-LEÓN

Asociación AMAL-AMALI
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Castilla-León
C/ Arado, 8, 2-A
47014 VALLADOLID

CATALUÑA

Asociació MACAMA PRUCHA
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Cataluña
Tfno.: Secretaría AECG 660 79 73 12

GALICIA

Asociación CSIKLOS-Aprendemos
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Galicia
c/ Jenaro de la Fuente nº.-54- 5º-A
36205 VIGO (PONTEVEDRA)
Tfno.: 606 81 51 11
e-mail: enenantesgitanosgalicia@yahoo.es

MADRID

Colectivo de Enseñantes con Gitanos
C/ Cleopatra, 23
28018 MADRID
Tfno.: y Fax: 91 778 74 32
e-mail: asociacionbarro@asociaciones.org

MURCIA

ASPROSOCU
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Murcia
Avda. Nueva Cartagena. 68 - Bajo 5
30310 CARTAGENA (MURCIA)
Tfno. y Fax: 968 533 964
e-mail: asprosocu@terra.org
Web: www.asprosocu.org

SEVILLA

Asociación CANDELA
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Andalucía
CEIP Andalucía
c/ Luis Ortiz Muñoz, s/n
41013 SEVILLA
e-mail: 41008571.averroes@juntadeandalucia.es

VALENCIA

Asociación Alhora-Khetanes
Colectivo de Enseñantes con Gitanos en Valencia
Apartado de Correos Nº.- 23
46540 EL PUIG (VALENCIA)

ASOCIACIÓN DE ENSEÑANTES CON GITANOS

SEDE SOCIAL

C/. Cleopatra, 23 bajo
28018 MADRID

SECRETARÍA DE LA AECG

Vía Aurelia, 60 -3º -2ª
08206 - Sabadell (Barcelona)
e-mail: aecgit@pangea.org
Tfnos: 660 79 73 12 / 93 717 32 79



ASOCIACIÓN DE
ENSEÑANTES
CON GITANOS

SUBVENCIONADO POR

