



COMPRENDER Y CONSTRUIR LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL¹

UNDERSTANDING AND DEVELOPING THE INTERCULTURAL MEDIATION

F. JAVIER GARCÍA CASTAÑO

fjgarcia@ugr.es

ANTOLÍN GRANADOS MARTÍNEZ

granadosd@ugr.es

RAQUEL MARTÍNEZ CHICÓN

raquelmc@ugr.es

Laboratorio de Estudios
Interculturales Universidad de Granada

RESUMEN

Ante la relativamente nueva introducción de la denominada mediación intercultural en el escenario del trabajo con la inmigración extranjera en España, se han multiplicado los debates y posiciones sobre la figura profesional que ha de ejercer tal actividad de mediación intercultural. Para contribuir a dichos debates aportamos el resumen de los resultados de un estudio que pretende delimitar el perfil del llamado “mediador o mediadora intercultural”. 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 la capacitación profesional.

ABSTRACT

The particular circumstances of the relatively recent introduction of the so-called “intercultural mediation” in relation to the work with the foreign immigration

¹ 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 (Belgica) 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.



in Spain has raised many discussions and different positions concerning the most suitable profession in charge of the intercultural mediation work. In this study we intend to contribute to such debate with summary of the results obtained from a work whose aim was to define the features of the intercultural mediator. The study covers three basic information sources: the training of intercultural mediators in different European contexts, their characteristics and scopes, and the duties of mediation. These three information sources must give a proper answer to a correct definition of the intercultural mediator, emphasizing the professional field, the relations with other professions and the necessary training for a professional qualification.

PALABRAS CLAVE: Mediación intercultural, inmigración extranjera, formación

KEYWORDS: Intercultural mediation, foreign immigration, training

PRESENTACIÓN

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 media-



ción 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, 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 retroalimentándolas 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 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 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. 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 más allá de las generalizaciones que hasta ahora hemos podido presentar.

3.1 SOBRE LAS COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Es este punto, que refiere fundamentalmente al uso y al 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 influncian, 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 despluguemos y no sólo un simple conjunto de formas de actuar ante la dificultad. Autores como Della Noce (1999) son contundentes al lamentar los presupuestos ateóricos sobre la que se ha basado 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 cono-



cimiento 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 auto-control 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 auto-observación 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.

La mediación no es simplemente un contenido que se debe dominar y utilizar para solucionar problemas, sino también una actitud que caracterice 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.

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.

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.

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. Direttiva regionale sulle attività di mediazione interculturale. Italia.
- ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) (1999): *A proposito di mediatori/trici culturali*. 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'Unità 'Operativa Interculturalità' dell'Azienda ASL della Provincia di Bergamo*. http://www.provincia.bergamo.it/cd_01/Mediazione/Esperienza_ASL_mc.htm
- BELLINZONI G. (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*. Nº3.
- BERTOLINI, P. (1996): Voce "mediazione-mediare". BERTOLINI P., 1996. *Dizionario di pedagogía 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/sistemiculture/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 Giovanni*. Gennaio/febbraio. <http://comune.torino.it/infogio/rivista/archivio>
- COHEN-EMERIQUE, M. (1993) : *La médiation interculturelle: la médiation 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_lingustico-culturale.htm
- FAVARO, G. (1999): 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): 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.(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 lingüístico 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. <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. Trento, Studio RES.
- MUNK, J. (1996): "La mediación en la gestión de conflictos". En Carbonell, F. (coord.): *Sobre interculturalitat*. Gerona, Fundación Ser.gi.
- MURER B. (1999): La mediazione culturale in emigrazione. Note critiche sul discorso della intermediazione lingüístico-culturale. Comune di Milano. Settore Servizi Socio Sanitari. Ufficio Stranieri.
- NIGRIS, E. (1999): 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): 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. París, 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. Barcelona, Paidós.
- 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. (1999a): *Ancora sui mediatori culturali. Un Identik*. Direzione didattica di Pavone Cavanese. <http://www.pavonerisorse.to.it/intercultura/2000/mediatore.htm>
- TOSOLINI A. (1999b): *I mediatori interculturali*. Un Identik. Direzione didattica di Pavone Cavanese. <http://www.pavonerisorse.to.it/intercultura/mediator.htm>
- UNIVERSITÀ ROMA TRE. (2004): Master en "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.