

INTERCULTURALIDAD: ¿UN ÁMBITO DE LA MEDIACIÓN?

INTERCULTURALITY: A SCOPE OF THE MEDIATION?

NORMELY PÉREZ GONZÁLEZ
normely@gmail.com
Universidad Central de Venezuela (UCV)
Universidad Carlos III de Madrid

RESUMEN

Como resultado de la globalización, la sociedad actual tiende a ser cada día más plural. Ello, a su vez, ha hecho que se susciten conflictos donde se ponen de relieve ciertas características personales, usualmente atribuidas a los diversos orígenes geográficos y culturales de las partes en disputa. Para tal tipo de casos, según ciertos autores, existe una disciplina denominada *mediación intercultural*, cuyo objeto es integrar al inmigrante en el país de acogida. En el presente trabajo, se pone a prueba la integridad teórica y práctica de tal ámbito de la mediación, a la luz de los principios que rigen dicho mecanismo de solución de controversias. En todo caso, se defiende una definición precisa de *mediación*, pues ello permite una mejor práctica profesional.

ABSTRACT

As a result of globalization, the diversity in our society continues to grow. This in turn gives rise to conflicts where personal characteristics are highlighted, and are usually attributed to the differing cultural and geographical origins of the parties in dispute. For this type of conflict, according to certain authors, there is a profession called “intercultural mediation” whose objective is to integrate the immigrant into his new host country. This paper tests the theoretical and practical integrity of such a field of mediation in the light of the principles that rule this method of conflict resolution. In any case, the article sets out the importance of a clear definition of “mediation” since it allows for better professional practice.

PALABRAS CLAVE: Conflicto, Interculturalidad, Mediación, Principios, Identidad
KEYWORDS: Conflicts, Interculturality, Mediation, Principles, Identity

1. INTRODUCCIÓN

Desde principios del siglo pasado se ha considerado a la mediación como uno de los mecanismos más efectivos para la resolución de conflictos, pues logra satisfacer a las partes en disputa. Se concibe como una alternativa al -tedioso, costoso y traumático- proceso judicial. Se comenzó a utilizar en el ámbito laboral por entes norteamericanos y, por el éxito de los resultados de su práctica, fue encontrando distintos campos de aplicación. La mediación ha demostrado ser una herramienta útil de gestión de conflictos, pues mejora la comunicación y el entendimiento entre los individuos de la sociedad, y permite que se generen acuerdos satisfactorios y pacificadores entre las partes.

Siempre se ha sabido de la existencia de los conflictos, que son tan antiguos como el ser humano. De hecho, la existencia del ser humano dio paso al surgimiento de los conflictos. Por tanto, éstos forman parte de nuestras vidas, por ser todas las personas distintas, con intereses y necesidades diferenciadas. Por esta razón se fueron creando mecanismos para zanjar conflictos, dando paso, desde hace algún tiempo, a la mediación.

Actualmente, la mediación está recogida en diversos textos legales, tanto nacionales como internacionales, y es una práctica que se ha extendido por gran parte de los continentes americano y europeo.

Dentro de la situación actual, llama la atención que al revisar literatura relacionada con la *mediación*, encontramos una subcategoría que no encaja con el concepto generalmente admitido—plantado en los párrafos anteriores—y la concibe como un servicio que se presta en situaciones en las que no existe conflicto, “sino más bien dificultad de comunicación”. Es denominada *mediación intercultural*, y serviría a la comunicación e integración del inmigrante, así como a la mejor relación de éste con personas o grupos de diferentes culturas.

En nuestros días, estimamos necesario contar con una definición clara y precisa de mediación, especialmente cuando algunos autores niegan que el conflicto sea un componente necesario de dicho concepto. Lo anterior, desde nuestro punto de vista, dificulta el esclarecimiento del término, hace poner en duda una serie de principios que guía la práctica de los mediadores y, por si ello fuese poco, impide hacer una correcta clasificación de los ámbitos de aplicación de la mediación.

Clarificar el concepto de mediación mejora la teoría y nos permite disipar confusiones surgidas alrededor de su definición. Es por ello que en el presente trabajo se propone: (i) realizar un análisis sobre el papel de la cultura en las sociedades modernas, dentro del marco de la globalización y de las ideas que giran en torno al estudio de los fenómenos sociales; (ii) dilucidar sobre el concepto de mediación -sus antecedentes, objetivos y principios- y las consecuencias que trae consigo la mala definición del término; (iii) analizar la doctrina de la *mediación intercultural* y establecer si los objetivos que persigue coincide con algún ámbito de aplicación de la mediación; (iv) examinar el significado de conflicto, sus elementos y causas determinantes; (v) estudiar el significado del término cultura para conocer si guarda relación alguna con el concepto de conflicto; (vi) razonar sobre la existencia del conflicto intercultural y las peculiaridades que presenta; y (vii) conocer más de cerca la experiencia de profesionales en el área de la mediación intercultural y sus posibles coincidencias con la teoría estudiada.

2. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS: MULTICULTURALISMO VS. COSMOPOLITISMO

Existen diferentes percepciones sobre el papel de la cultura y la identidad en los distintos fenómenos de la sociedad. Hay doctrinas que ven a la cultura como un aspecto fundamental y determinante de la conducta del ser humano, y que sirve como elemento para el análisis de los fenómenos sociológicos. En paralelo, otros estudiosos de la materia comprenden la cultura como una característica más de los componentes sociales del individuo, que influye en su conducta de igual forma que el resto de los elementos que lo integran¹.

En el presente capítulo se analizará la relación entre conflicto e identidad, con apoyo en dos corrientes filosóficas actualmente abocadas al estudio del desarrollo de las socie-

¹ Cfr. FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Barcelona: Ariel, 2006, p. 164.

dades nacionales y globales, su interacción y comprensión de la realidad. Nos referimos al *cosmopolitismo* y al *multiculturalismo*.

Con ello se busca establecer si el aspecto cultural del ser humano podría ser causa fundamental de los conflictos y si, entonces, se justificaría la *interculturalidad* como un ámbito de la mediación.

2.1 CONCEPTOS Y PERCEPCIONES

La globalización ha enfatizado el intercambio tecnológico, académico, económico, político -en fin, cultural-, así como el traslado e intercambio de individuos a distintas partes del mundo, con lo cual se ha ido conformando una nueva sociedad *global*. Sobre las consecuencias de este fenómeno han surgido visiones, unas a favor de la globalización, la integración y la eliminación de las barreras nacionales y, otras a favor del desarrollo, el control y la protección de lo local frente a lo global.

De aquí se deriva una de las discusiones filosóficas más importantes de la contemporaneidad, en el que no profundizaremos, mas sin embargo estimamos importante destacar algunas consideraciones básicas de cada doctrina, pues ello contribuiría a esclarecer mejor la posible influencia que ostenta la cultura sobre la determinación de un conflicto.

El multiculturalismo persigue el reconocimiento de lo diferente, en defensa de la identidad particular o nacional. Tiende a la homogenización interna de la sociedad y de sus normas, mientras propugna el mantenimiento de las desigualdades para con el resto de las sociedades. Conserva una concepción local-global. El multiculturalismo, como su nombre lo indica, significa convivencia entre varias culturas, entendiéndose por éstas a las distintas naciones, poniendo énfasis en cómo lograr una mejor convivencia integrada por medio de la aceptación del otro. Plantea la inevitable conflictividad en las relaciones entre los integrantes de una sociedad multicultural, dadas las múltiples percepciones sobre temas particulares.

Por su parte, el pensamiento cosmopolita pertenece a la filosofía antigua y se ha retomado en la actualidad bajo el manto de la globalización, donde percibe a la organización política más allá del Estado-nación, tiende a difuminar las fronteras y a ver la sociedad como un todo, donde no existe la distinción entre lo global y local. El cosmopolitismo, aun cuando reconoce lo diferente, trata de un modo más uniforme la realidad. Hace prevalecer la tolerancia y la efectividad de los derechos fundamentales de (todos) los ciudadanos y busca los mecanismos para hacer las diferencias aceptadas universalmente².

Sobre la base de lo arriba expuesto, podemos observar que la doctrina multiculturalista atribuye parte de la problemática social de una nación particular a la diversidad de culturas que la conforman. Así, las costumbres del *otro*, algunas veces, chocan con las del *autóctono* en su interacción diaria, lo cual es fuente de disputas en la convivencia. Sin embargo, percibimos una actitud sectorial, de protección de la identidad, de cierre hacia aquello que es extraño, una resistencia por aquello que proviene *de afuera*. Se denota la importancia otorgada a la cultura como aspecto definidor de la conducta humana.

² “El cosmopolitismo descansa en el principio del no sólo sino también. Lo extraño no se percibe ni se valora como una amenaza, como algo que desintegra o fragmenta, sino como algo que enriquece. (...) Quien integra en su propia vida un punto de vista de los otros, sabe más de sí mismo y de los otros”. Cfr. BECK, Ulrich; GRANDE, Edgar. *La Europa cosmopolita. Sociedad y política en la segunda modernidad*. Barcelona: Paidós, 2006, p. 33.

Por otro lado, el cosmopolitismo presenta un rasgo universalista de respeto por la diversidad cultural, cree en la unificación de los derechos y valores que son fundamentales para todo ser humano, como lo son el derecho a la vida y el derecho a la libertad de expresión. No presupone un conflicto basándose en la proveniencia de las partes en disputa.

La interculturalidad –concepto que se desarrollará con más detenimiento a lo largo del trabajo– presenta un sesgo multiculturalista, debido a la relevancia que se le otorga al fenómeno cultural como elemento presente en los conflictos.

A juicio de Alan Ryan, el autor Kwame Anthony Appiah

equilibra una visión afectuosa de la increíble variedad de culturas con la insistencia en que *mi gente* significa, en última instancia, nada menos que *los seres humanos*. No construimos nuestra interpretación del mundo a partir de cero; las aprendemos en las sociedades en que nos criamos. Por otra parte somos hijos de una determinada sociedad en medida mucho menor de lo que imaginamos. (...) Somos por naturaleza más cosmopolitas de lo que suponen muchos comentaristas recientes, que rezongan por los efectos diluyentes de la globalización sobre la *cultura*³.

En sintonía con lo anterior, baste con afirmar que al individuo de hoy, sea de donde sea, más allá de su voluntad y aun cuando no defienda explícitamente las tesis del cosmopolitismo, le será harto difícil no ser cosmopolita. La globalización nos ha envuelto mediante el intercambio de ciudadanos, el desarrollo tecnológico, el aprendizaje de diversas lenguas, los documentales de televisión y la música que escuchamos de diferentes partes del mundo. Para concluir con este punto, sirva como ejemplo que el presente trabajo ha sido elaborado mediante un ordenador hecho en Malasia, con tecnología japonesa, ideado por norteamericanos, con un teclado en español y que hoy es utilizado por una venezolana que cursa estudios de postgrado en Madrid.

3. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL. APROXIMACIONES Y PROBLEMAS

Hay quienes relacionan la interculturalidad con un ámbito de la mediación, pero primero habría que determinar, con precisión, a qué se le denomina mediación para luego inferir cuáles serían los diferentes ámbitos donde podría llevarse a cabo.

El presente capítulo pretende ilustrar la definición de mediación y dar a conocer su historia, principios y objetivos. Sobre esa base observaremos qué aproximaciones y obstáculos se presentan para distinguir con facilidad sus ámbitos de acción y desarrollo. Además será presentada y analizada la visión que presentan los estudiosos de la mediación intercultural, para precisar su vinculación con alguno o todos sus ámbitos de aplicación.

3.1. LA MEDIACIÓN. ANTECEDENTES, PRINCIPIOS Y OBJETIVOS

Es importante formalizar el concepto de mediación para conocer su legítimo marco de referencia. Adicionalmente, es valioso saber sobre los antecedentes y el significado de la mediación, pues ello condiciona su aplicación práctica. Así, lograremos distinguir lo que es mediación de lo que no lo es.

³ RYAN, Alan. *Identidad y cosmopolitismo*. /En/ PRADERA, Javier; SAVATER, Fernando (directores). *Claves de razón práctica*, N° 166, 2006 (octubre), p. 33.

Como habíamos dicho en el capítulo anterior –y como profundizaremos en el próximo– los seres humanos entendemos la realidad de formas distintas y, en ocasiones, cuando nos relacionamos se presentan divergencias de intereses, valores, necesidades, creencias y conductas. Por ello se dice que las relaciones humanas son complicadas y dejan abierta la puerta para el surgimiento de conflictos. Por tanto, ante la necesidad de encontrar algún mecanismo que, a través de una norma o práctica, diera solución a las controversias, se le asignó a un tercero la labor de solucionar el problema, escuchando a ambas partes e intentando que se comunicasen entre sí. A través de la historia, esa figura fue ocupada en distintas culturas por personajes de autoridad y poder de las respectivas comunidades.

“[E]n el siglo XVIII concretamente en 1734 aparece por primera vez la voz *mediación* y *mediador* en el Diccionario de Autoridades de la Lengua Española. Esta fuente define la *mediación* como [la interpretación de alguno que pretende componer o reconciliar a otros que están entre sí discordes, o conseguir alguna cosa para otro]”⁴.

En la edad moderna se le dio un papel muy importante a la mediación en el campo del derecho internacional, y fue un mecanismo muchas veces empleado por reyes, sacerdotes y emperadores. Las antiguas civilizaciones también utilizaban la misma figura, pero no se le denominaba mediación. Eran funciones similares a las realizadas por el hombre más anciano de la tribu, que se suponía tenía mayor experiencia y sabiduría.

“La historia muestra múltiples ejemplos en todos los tiempos y culturas diferentes de medios alternativos de resolución de conflictos que proporcionan a las relaciones humanas un marco más plural de solución de los problemas que les afectan”⁵.

Con los antecedentes expuestos, desde inicios del siglo XX se ha concebido la mediación como un método pacífico de resolución de controversias internacionales (Convención de La Haya de 18.10.1907). Con los mismos fines fue acogida por la Carta de Naciones Unidas, en 1945, y la Carta de la Organización de Estados Americanos, en 1948. Asimismo, desde finales del siglo pasado ha sido utilizada por los Estados Unidos de América para solventar sus problemas jurídicos de índole laboral, educativo, ambiental y familiar, debido a las demandas de la sociedad por resolver sus controversias de forma más efectiva, eficiente y con un método distinto al tradicional. Entre los años 1970 y 2000 se precipitó la introducción de la mediación, como interés nacional, en varios países de América Latina –Colombia, Argentina, Perú, Panamá y Chile-. En 1990, varios países europeos incluyen los mecanismos alternos al proceso judicial –principalmente la mediación– para la solución de conflictos. Inglaterra fue uno de los pioneros, seguido por Francia, Noruega y España.

⁴ OTERO PARGA, Milagros. *Las raíces históricas y culturales de la mediación*. /En/ SOLETO MUÑOZ, Helena; OTERO PARGA, Milagros (coords.) *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos, 2007, p. 175.

⁵ OTERO PARGA, Milagros. *Las raíces históricas y culturales de la mediación*, *op. cit.*, p. 178.

Todo lo expuesto al inicio del presente punto nos indica que la mediación parece presuponer un conflicto, es decir, que para que exista mediación es necesaria una disputa o controversia pendiente de solución, con la ayuda de un tercero, el mediador.

Una vez revisado el proceso histórico que dio surgimiento a la mediación como una forma distinta para la resolución de disputas, nos centraremos en esclarecer mejor su definición para evitar confusiones conceptuales relacionadas con el término.

“Margalit Cohen-Emerique apunta tres significados lingüísticos del término mediación a los que asocia, (...) un tipo de mediación localizado sobre el terreno. [El primero] (...) asimila ésta al hecho de *servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación*. [La segunda] (...) la considera como una *intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes*. [Y la tercera] (...) considera a la mediación como el *proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final*”⁶.

Otros estudiosos de la conflictología y sus métodos de resolución nos plantean un concepto distinto, donde “la mediación es un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del mismo y vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de diálogo en el que prevalezca la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes”⁷.

También hay quienes la definen como un método pacífico y alternativo para solucionar los problemas y que se presenta mediante una negociación cooperativa y asistida por un tercero imparcial⁸.

Como se puede observar, se presentan algunos vacíos conceptuales que dificultan comprender la definición del término. Más sin embargo, es importante construir sobre lo que ya conocemos, sobre aquello que tiene historia y, que pese a las transformaciones del mundo, se ha mantenido incólume. Llegado a este punto se deduce que la existencia de un conflicto entre sujetos determina, generalmente, la necesidad de mediación, donde un tercero imparcial asiste la comunicación entre las partes para que lleguen a la solución de manera cordial y pacífica.

¿Cómo se podría generar un ambiente propicio para el dialogo entre sujetos con una relación conflictual? La respuesta es: generando empatía con los personajes implicados en el proceso, las partes. Una vez puestos en sus zapatos e imaginando sus emociones, podremos comprender qué aspectos son fundamentales para llevar a cabo un efectivo proceso de mediación. Por tanto, ellas necesitarán sentirse cómodas, seguras, escuchadas, con trato igualitario, en confianza y con la certeza de que lo dicho allí no será conocido

⁶ BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (et. al). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Popular, 2006, p. 98-100.

⁷ FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*, op. cit., p. 119.

⁸ FERNÁNDEZ MILLÁN, Juan M.; ORTIZ GÓMEZ, María del Mar. *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide, 2006, p. 91.

por terceros ajenos al proceso. Seguidamente, podríamos deducir que la seguridad, imparcialidad, voluntariedad, equidad, confidencialidad y comunidad serían los principios que permitirían el cabal funcionamiento de un proceso de mediación.

El Artículo 4 de la Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, expresa como principio la “voluntariedad de las partes para acogerse a la mediación o desistir en cualquier momento del procedimiento, y del mediador para aceptar la mediación e iniciar el procedimiento de mediación o desistir (...), [la] confidencialidad y reserva respecto a las entrevistas y a los datos y documentos producidos en el procedimiento de mediación (...) [que] afecta tanto al mediador como a las partes que intervienen en el procedimiento, (...) [la] imparcialidad y neutralidad del mediador actuante, que no podrá adoptar decisiones alineándose de forma interesada con parte alguna, influirlas o dirigirlas hacia la consecución de soluciones conforme a su criterio personal o imponer soluciones, [la buena fe de los participantes en el procedimiento, la flexibilidad y la] protección de los intereses de los menores y personas dependientes”⁹.

Asimismo, Sergi Farré Salvá presenta un conjunto de principios que caracterizarían mejor el proceso de mediación. Estos principios son: voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, privacidad, igualdad, seguridad, libertad y equidad comunicativa¹⁰.

Tomando en cuenta que la mediación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, donde las partes de manera voluntaria e igualitaria se presentan ante un proceso confidencial y privado, que en colaboración con un tercero imparcial llegan a una solución, podemos asegurar que la solución del problema es al menos uno de los objetivos que persigue la mediación.

Además de la solución, hay autores que desarrollan unos objetivos secundarios, tales como “facilitar el establecimiento de una nueva relación entre las partes en conflicto, aumentar el respeto y la confianza entre las partes, corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o los implicados y crear un marco que facilite la comunicación”¹¹. Desde luego, son objetivos específicos que todo mediador ha de tener en cuenta, ya que es importante mantener el respeto y la cordialidad entre las partes y reestablecer la comunicación que se había perdido entre ellas.

Por otra parte, expertos en gestión de conflictos plantean que los objetivos de la mediación no se pueden predeterminedar, sino que serán acordados por las partes a inicios del proceso de mediación. Por otro lado, expresa que será “(...) obligación de la persona mediadora cerciorarse de que dichos objetivos no sean antijurídicos o no atenten contra la integridad física y psíquica de la persona”¹².

Sin embargo, sería extravagante admitir que las personas al acudir -de forma voluntaria y por acuerdo mutuo- a un proceso de mediación, no tengan como objetivo principal resolver el conflicto o, al menos, aminorarlo. Efectivamente, al llegar a la primera sesión del proceso es conveniente que las partes den a conocer los objetivos específicos que quieran lograr o las expectativas que tengan con la mediación. Estos objetivos podrían

⁹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, N° 54, de lunes 5 de marzo de 2007, p. 3: http://uicm.org/Documentos/Legislacion/OtrasLeyes/Ley_Mediacion_Familiar_CM.pdf (fecha de consulta: 01/05/2007).

¹⁰ FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*, op. cit., p. 117.

¹¹ FERNÁNDEZ MILLÁN, Juan M.; ORTIZ GÓMEZ, María del Mar. *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*, op. cit., p. 92.

¹² FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*, op. y loc. cit.

ser, sin ir muy lejos, llegar a un acuerdo formal, generar un lugar adecuado para culminar una relación, crear un protocolo de empresa familiar, reanudar la comunicación perdida entre un niño y su abuelo, entre muchos otros.

En resumen, podemos decir que la mediación es un instrumento –no judicial y con más de cuatro décadas de historia y práctica- voluntario, imparcial y confidencial, en el que dos partes en conflicto, con la ayuda de un tercero neutral, intentan dar con la solución. Todo ello en un ambiente de calma y cordialidad. Pues bien, el objetivo principal es solventar el conflicto o disputa y lograr cumplir las metas propuestas y acordadas por las partes involucradas.

4. VISIONES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Conocer más de cerca la visión de la doctrina de la mediación intercultural nos permitirá comprender mejor el planteamiento de sus objetivos, funciones y el sector al que va dirigido. Igualmente nos concederá la oportunidad de analizar si dicha doctrina encajaría como un ámbito de la mediación.

La mediación intercultural nace en defensa de los derechos de los inmigrantes y de su presencia actual en las sociedades del mundo. La presencia de personas culturalmente distintas en un mismo espacio de convivencia ha generado distintas necesidades en las sociedades de acogida, la necesidad de integración y aceptación de lo diferente en beneficio y defensa de las identidades.

La presente diversidad cultural

“...da lugar a diversas situaciones: [1] dificultad de comunicación entre personas inmigradas y autóctonas; [2] complejidad de la convivencia entre ellas; [3] desconocimiento mutuo de los códigos de referencias culturales; [4] poco conocimiento del funcionamiento de la sociedad receptora por parte de la población inmigrada; [5] poca sensibilización y asesoramiento sobre inmigración e interculturalidad de los profesionales de servicios de atención directa; [6] inadecuación de metodologías de intervención social a las distintas especificidades culturales; [7] desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de las personas inmigradas; [8] prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes; [9] vulnerabilidad psicosocial de personas inmigradas en sus procesos de cambio; [10] desvinculación entre los servicios y los recursos generados por las propias comunidades”¹³.

Lo arriba expuesto sentó las bases para que estudiosos de las ciencias sociales tomarán la iniciativa de crear un “nuevo campo de intervención social” donde profesionales subsanasen esas diversas situaciones generadas por la convivencia intercultural. Así, plantean que la mediación intercultural es un servicio social que ayudaría al inmigrante en su adaptación e interacción con los otros ciudadanos miembros de una misma comunidad. Su objetivo: generar un mejor espacio de convivencia intercultural. De este modo, pretende servir de puente de comunicación y entendimiento entre los inmigrantes y autóctonos, y ofrecer

¹³ BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (et. al.). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, op. cit., p. 70-71.

información relacionada con el nuevo espacio de acogida del inmigrante para vincularlo con los servicios y recursos que ofrecen las comunidades receptoras.

Los estudiosos de este nuevo campo establecen distintos espacios de intervención, tales como el social, sanitario, jurídico, escolar, laboral, familiar y todos aquellos donde se relacionen personas con distintos códigos culturales. Entonces, si de la mediación intercultural se desprenden esa serie de ámbitos, podríamos interpretar que la interculturalidad sería una de las principales causas de conflicto y que, por esta razón, lo intercultural sería el elemento principal y común presente en todos los espacios de la vida social, lo cual permitiría que la mediación intercultural operase en cada uno de ellos por separado.

También expresan que el mediador intercultural deberá ejercer funciones de intérprete y traductor para facilitar la comunicación, gestionar los conflictos que se presenten dinamizar la relación entre las partes sobre la base de valores, para así fomentar la cohesión social y promover la inserción social del inmigrado. En otras palabras, presta un servicio de ayuda al inmigrante para que logre una mejor adaptación, comunicación y entendimiento con personas de su nuevo entorno social.

Los defensores de la mediación intercultural, como hemos podido ver, presentan un servicio únicamente al inmigrante y, específicamente a aquellos inmigrantes de culturas distintas a la occidental. Ello, a nuestro entender, evidencia una percepción sectorial del conflicto y una actitud segregadora, ya que se identifica el conflicto en las diferencias culturales y de identidad del individuo.

Como expresa Sergi Farré Salvá, “la cultura es otro elemento más que define o conforma la identidad del ser humano [y] (...) no respetar la diversidad cultural es, sencillamente, no respetar al ser humano. Dicho respeto no obstante, no implica el relativizar los valores universales y humanistas de la modernidad”¹⁴.

5. SOBRE LA EXISTENCIA DEL CONFLICTO INTERCULTURAL

Como hemos visto, la medición presupone un conflicto, que es necesario analizar. En dicho análisis brotarán diferentes elementos, materiales¹⁵ e inmateriales¹⁶, que deberán relacionarse para lograr dar con el verdadero núcleo generador del conflicto. El presente capítulo tiene como objeto estudiar la estructura del conflicto y las causas que lo generan, para poder esclarecer si guarda relación alguna con el concepto de cultura –definición, que también, será distinguida-.

Por lo arriba expuesto, hemos planteado tres interrogantes que intentaremos esclarecer a lo largo del capítulo:

- a) ¿Podría limitarse la definición de interculturalidad, exclusivamente, a la interacción entre individuos de distintas nacionalidades?
- b) ¿Existen elementos suficientes para determinar que la interacción entre personas culturalmente distintas, necesariamente, generará conflictos?
- c) ¿Podría la cultura formar parte de los elementos que marcan los patrones de conducta en el individuo, y ser causa de disputas entre sujetos?

¹⁴ FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación, op. cit.*, p. 166.

¹⁵ “Los elementos supracuáticos del iceberg: propiedades, dinero, derechos de propiedad intelectual, poder político o económico, territorios...”. Cfr. FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación, op. cit.*, p. 196.

¹⁶ “Los elementos subacuáticos del iceberg: elementos psicoemocionales, identitarios, ideologías...”. Cfr. FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación, op. y loc. cit.*

5.1.- LA PROBLEMÁTICA DEFINICIÓN DE CULTURA

En todos los ámbitos del conocimiento encontramos gran variedad de conceptos que definen cultura. Particularmente, al revisar la utilización del término por la doctrina relacionada con la mediación intercultural, percibimos una constante confusión y ambigüedad, que creemos conveniente aclarar para entender las funciones de un mediador intercultural.

Encontramos una definición de mediación intercultural que es entendida “...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”¹⁷. Los mismos autores, a su vez, la dividen en tres tipos: preventiva, rehabilitadora y creativa. Particularmente, la primera y la segunda hacen referencia a las desigualdades culturales y a la relación entre inmigrantes y sociedades de acogida, ya que “consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes”¹⁸ y “la que interviene en la resolución de conflictos de valores, entre los inmigrantes y la sociedad de acogida, o en el seno de las propias familias inmigrantes”¹⁹. También hacen referencia a que dicha mediación está integrada por tres sujetos, mediador/a, inmigrante/es y receptor/es.

Por lo tanto, se puede decir que la mediación intercultural está vista como un recurso que contribuye a mejorar la comunicación entre un inmigrante o grupo de ellos y un autóctono o grupo de ellos del país receptor, ya que estarían presentes distintos códigos culturales que podrían ocasionar una ruptura de la comunicación o incluso generar un conflicto. De igual modo, podríamos interpretar que, en esa mediación intercultural, cuando hablan de diferencias culturales hacen referencia a personas de nacionalidades distintas.

¿Pero será así de limitado el concepto de cultura, o podríamos definirlo de una forma más integral? Tylor nos ofrece una definición más completa del término:

“[A]quel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad”²⁰.

De esta manera, la cultura encierra todos aquellos elementos que nos caracterizan, así que cada individuo posee una cultura diferente, que no necesariamente estaría marcada por el lugar de origen, ya que, incluso, a través de la obtención de nuevos conocimientos, podría adquirir costumbres ajenas a su grupo familiar o étnico. Por tanto, la cultura sería modificable y adaptable a las circunstancias de la vida.

En conclusión, podríamos definir cultura como aquel cúmulo de conocimientos, valores, costumbres, orientación sexual, posición socioeconómica y percepciones, que es dinámico

¹⁷ BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (et. al.). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, op. cit., p. 101.

¹⁸ BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (et. al.). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, op. cit., p. 99.

¹⁹ BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (et. al.). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, op. y loc. cit.

²⁰ TYLOR, Edward B. *La ciencia de la cultura*. /En/ KAHN, J.S. (comp.). *El concepto de cultura: textos fundamentales*. Barcelona: Anagrama, p. 29.

y caracteriza al ser humano; por ende, la interacción entre individuos con distintos rasgos de los arriba apuntados definiría la interculturalidad.

5.2. ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

Todos los seres humanos tenemos características distintas y entendemos la realidad de modos diversos. En consecuencia, manejamos intereses y necesidades diferentes, lo que nos lleva, algunas veces, a discrepar de situaciones específicas. Por ello surgen conflictos a lo largo de la vida. Todos los individuos vemos el mundo con un lente particular y las percepciones que tenemos con relación a un sujeto, en ocasiones, no son las mismas.

El término conflicto podríamos interpretarlo como aquella situación en la que divergen intereses, valores, necesidades, creencias y conductas particulares en la interacción entre dos o más sujetos. Sin embargo, la doctrina relacionada con la mediación intercultural hace referencia al conflicto cuando se presenta una relación entre personas con distintos códigos culturales, que tiene una ruptura en la comunicación. Expresan que hay "...determinados conflictos que se dan en los contextos multiculturales"²¹, "...que son debidos a los malentendidos por falta de conocimiento de los valores del otro"²².

Es importante destacar que hay variedad de elementos que ayudan a determinar la raíz del problema, raíz que muchas veces puede estar presente en distintos espacios de convivencia del ser humano. El individuo suele posicionarse en un conflicto y precisar una serie de intereses y necesidades con los que deberá negociar para llegar a una solución. Sergi Farré Salvá (v. notas Nos. 14 y 15) vincula los elementos materiales con las posiciones e intereses del sujeto, y relaciona las cuestiones inmateriales con las necesidades, pues son aspectos que muy difícilmente se colocan sobre la mesa para negociar, porque son la expresión muy personal y privada del individuo.

Sobre la base de la contextualización arriba señalada, podemos concluir la existencia de elementos inmateriales (y que podríamos denominar *culturales* –ya que forman parte de las características muy particulares e íntimas de un individuo–) que podrían integrar los patrones de conducta personales y, por tanto, componer la raíz generadora de un conflicto en cualquier espacio de convivencia. Así, a guisa de ejemplo, en el plano laboral, podría existir discrepancia entre dos empleados de igual nacionalidad por la redacción de un documento cuyo trasfondo conflictual reside en la discriminación racial. También, podría presentarse un conflicto familiar donde un hijo es homosexual y uno de los padres, por razones culturales, no lo acepta.

5.3. PECULIARIDADES DEL CONFLICTO INTERCULTURAL

Literatura relacionada con el presente punto nos muestra distintos enfoques de cómo la cultura podría formar parte, o ser causa, de los conflictos. Por ello, creemos conveniente analizar estas visiones para esclarecer cuáles serían las razones que involucrarían a la cultura en el conflicto y cuáles serían sus peculiaridades.

²¹ FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, *La mediación intercultural*, p. 60. <http://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf> (fecha de consulta: 20 de mayo de 2007).

²² FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, *La mediación intercultural*, *op. cit.*, p. 61.

Los estudiosos de la mediación intercultural plantean que, en la relación entre personas de distintas culturas, podría presentarse un conflicto intercultural por la tensión de identidad que imperaría entre el individuo del país de acogida y el inmigrante. Esta tensión se debe a la amenaza real al cambio, al no querer modificar, sino conservar, las identidades propias frente a las demás²³. Así, podríamos interpretar que el inmigrante, por naturaleza, genera un choque en la interacción con los individuos receptores de la sociedad de acogida, palabra que, según el Diccionario de la Real Academia Española, significa “encuentro violento de una cosa con otra”. Se presenta, así, una visión particularista que encuentra en el escenario multicultural las causas del conflicto intercultural.

En otros textos revisados, hemos encontrado un análisis que plantea el rol de la cultura como un aspecto principal para entender y resolver el conflicto:

“Frecuentemente la cultura pasa desapercibida, no obstante es parte central de la identidad de los individuos y de la metodología por ellos utilizada para crear significación. El conflicto ocurre cuando las identidades y los significados se consideran amenazados, ante lo cual los individuos reaccionan porque les interesa proteger su identidad y todo aquello que les es importante. Como resultado ellos actúan dentro de los confines de sus matrices culturales, las cuales a su vez afectan la percepción que ellos tienen de sí mismos y de los demás, así como su comportamiento en el conflicto”²⁴.

La explicación arriba expuesta, sobre el papel de la cultura en el conflicto, identifica el término con la identidad del ser humano, que reacciona cuando se ve amenazada. Ello viene a decir que la cultura influye en el comportamiento que el individuo tiene en el conflicto, mas necesariamente no es la causa del mismo. Estas situaciones podrían producirse en cualquier espacio que sea propicio para la convivencia entre personas y, por tanto, la cultura estará presente e influirá la conducta y actitudes de todos, dondequiera que estemos.

También, hay quienes de forma similar a lo arriba planteado suscitan una relación entre conflicto e identidad “...examinando aquellos conflictos en los que una o más dimensiones de la identidad de personas o de grupos enfrentados se perciben como opuestos o como incompatibles entre sí (...) [y] se proyectan como elementos inherentes al objeto del conflicto”²⁵. Por tanto, se sigue identificando a la cultura con la identidad y relacionando uno o más elementos de ella que, en algunos casos, en la interacción entre personas o grupos se contradicen y logran influir en la determinación de las actitudes y comportamientos del individuo que ocasionan dicho conflicto.

²³ “Dos conceptos entran en clara **tensión** en este proceso: de una parte el mantenimiento de la identidad (entendido como la tendencia a conservar “lo que se es”) frente al **cambio** o la fuerza que la cultura de otros grupos e individuos ejercen sobre cada persona. De la resolución de esta tensión dependerá la capacidad y la orientación de las diferentes estrategias adaptativas al nuevo medio que supone la convivencia multicultural...”. Cfr. BERMÚDEZ ANDERSON, Kira; CASTRO MARTÍN-PRAT, Reyes; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, Humberto (*et. al.*). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, *op. cit.*, p. 56.

²⁴ HENNESSY, María Beatriz. *El rol de la cultura en el conflicto*, p. 1. <http://utopiaverde.net/crearc/Elroldelaculturaenelconflicto.pdf> (fecha de consulta: 20 de mayo de 2007).

²⁵ FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*, *op. cit.*, p. 161.

De tal manera, podríamos aseverar que la particularidad presentada por el conflicto intercultural es su relación con las diferentes dimensiones de la identidad del ser humano, el cual, al relacionarse con otros, podría dar cabida a una actitud y comportamiento particular que generase una controversia intersubjetiva. Así la cultura, en algunos casos, ejercería influencia sobre el conflicto.

6. ANÁLISIS EMPÍRICO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

En el actual capítulo se pretende hacer una reflexión sobre la experiencia de los profesionales en mediación intercultural; se intentará describir las labores que desarrollan y los objetivos que desean obtener con la atención prestada en los servicios sociales.

6.1. LA EXPERIENCIA DE PROFESIONALES EN EL ÁREA

Es importante tomar en cuenta la práctica de los profesionales en la mediación intercultural, cómo efectivamente la perciben y qué elementos consideran de mayor importancia a la hora de ejercer sus funciones. Además intentaremos comprender mejor sus visiones, en cuanto al objetivo y funcionamiento de la mediación intercultural.

Saloua Laghrich, mediadora intercultural de la Comunidad Valenciana, nos expresa que el mediador intercultural ayuda a la resolución de conflictos entre acogido y acogedor, facilitándole la comunicación. Sirve de traductora y facilitadora en los servicios sociales, siempre que entren en contacto culturas distintas.

Expone que los centros de salud, colegios y otros organismos o instituciones pueden solicitar el servicio del profesional intercultural. Hace hincapié en la importancia de la interpretación de la lengua y el lenguaje -verbal y no verbal- que se debe realizar, ya que hay palabras y gestos que podrían ser tergiversados por algunas de las partes. Por ello, el mediador también deberá conocer a profundidad la cultura del inmigrante. Considera importante lograr una correcta interpretación de los códigos de comunicación que éste emplea y para ello el mediador deberá conocer muy de cerca sus costumbres, así como, preferiblemente, haber vivido en el país del acogido.

Por lo arriba comentado, se han presentado ciertas interrogantes, tales como: “¿quién forma a un mediador intercultural?, ¿es traductor-intérprete, o debería sumar por cuenta propia una formación en interculturalidad, en culturas distintas, y sufragar los gastos de varias estancias en los países de origen del inmigrante, especialmente cuando se trata de culturas distintas?”²⁶.

En la Universitat Jaume I de Castellón preparan un curso para los estudiantes de traducción e interpretación, donde se enseñan herramientas de mediación intercultural. Dora Sales Salvador –profesora de la Universitat- manifiesta que estas dos figuras, el traductor/intérprete y el mediador, “(...) en los servicios públicos tienen evidentes puntos en común, y desde nuestra perspectiva enriquecerían sus investigaciones y actuaciones desde el trabajo conjunto, intercambiando experiencias, conocimientos y propuestas”²⁷.

²⁶ LAGHRICH, Saloua. *Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad de Valencia*. /En/ *Revista electrónica de estudios filológicos*, N° 8, 2004 (diciembre). <http://www.um.es/tonosdigital/> (fecha de consulta: 5 de junio de 2007).

²⁷ SALES SALVADOR, Dora. *Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España*. /En/ *Translation journal*, Vol. 9, N° 1, 2005 (enero) <http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm#10> (fecha de consulta: 5 de junio de 2007).

Laghrich transmite que “los organismos públicos, cuando solicitan la actuación de un mediador, no esperan solamente que informe y oriente a la persona de otra cultura, sino que sea un enlace válido, tranquilizador, comunicador, a veces esperan del mediador un milagro”²⁸. Con lo cual podemos entender que el mediador intercultural necesitará algunas habilidades de comunicación, como son la escucha activa y la empatía, además poseer una gran sensibilidad, pasividad y paciencia para comprender mejor lo que intentan transmitir las partes.

Adicionalmente, dicha autora afirma que el mediador intercultural se involucra cuando “elige una palabra y no otra, según la situación, cuando va más allá de las funciones de intérprete, y propone a las dos partes simultáneamente una alternativa más. (...) [Además] no significa tomar partido por una parte u otra, sino compromiso con la parte más necesitada, y si el resultado es positivo para las dos partes, hemos podido mediar”²⁹. Sin embargo, el hecho de tener un *compromiso con la parte más necesitada* denota falta de imparcialidad en el proceso, elemento fundamental en el proceso de mediación, ya que de alguna forma existe posicionamiento hacia uno de los lados afectados.

En la realización del presente trabajo, tuvimos oportunidad de entrevistar a una profesional intercultural del Ayuntamiento de Getafe, en la Comunidad de Madrid, quien nos expresó que: (i) su trabajo va dirigido a los inmigrantes *no comunitarios*; (ii) la mediación intercultural se lleva a cabo en situaciones donde por aspectos culturales relevantes se ve afectada la comunicación; (iii) el conflicto no es necesario para que pueda efectuarse una mediación intercultural; (iv) la ruptura de la comunicación puede ser reparada a tiempo, evitándose situaciones conflictivas; y (v) los conflictos interculturales suelen generarse cuando el individuo siente amenazada su identidad o parte de ella.

Se evidencian grandes similitudes entre la teoría de la mediación intercultural y la realidad del día a día de los profesionales en el campo. Ambas coinciden que el objetivo es lograr la integración social del inmigrante en la sociedad de acogida. Por ello, se tiende a favorecer a la persona que se encuentra presuntamente en desventaja —el inmigrante— y, en consecuencia, se le ofrece apoyo en la mejora de la comunicación, ya sea por traducción o interpretación del lenguaje verbal y no verbal. Tanto en la teoría como en la práctica se evidencia la inconformidad sobre la receptividad de las autoridades para la formalización de dicho servicio y la profesionalización institucionalizada.

Sin embargo, albergamos ciertas dudas sobre cómo se podrían formar profesionales que, simultáneamente, sirvan de intérpretes, manejen destrezas en las técnicas de comunicación, alcancen una sensibilización multicultural y tengan experiencia (vivencias cercanas y no sólo conocimiento) en la convivencia con personas de diversas culturas.

De todo lo arriba señalado, podríamos decir que el mediador intercultural ejerce un servicio exclusivamente para inmigrantes con dificultades de comunicación, o que tenga conflictos con individuos del país receptor. Por lo tanto, sus funciones no llegan a la prestación de servicios sociales a problemáticas que se presenten entre individuos con la misma nacionalidad del país de acogida. Por ejemplo, si un catalán trasladase su vivienda a la Comunidad de Madrid y presentase dificultades de comunicación con un funcionario español en servicios sociales, ¿la situación no podría ser tratada por un mediador inter-

²⁸ LAGHRICH, Saloua. *Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad de Valencia*, op. cit.

²⁹ LAGHRICH, Saloua. *Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad de Valencia*, op. cit.

cultural alguno, a pesar de que culturalmente son distintos, por sus lenguas, tradiciones y formas de vivir?

Creemos que se presenta un elemento excluyente que no podría ser tomado en cuenta a la hora de prestar un servicio de mediación.

Sergí Farré Salvá plantea que “los llamados programas o servicios de mediación intercultural no deben ser concebidos como *otro servicio para los inmigrantes*, sino como *otro servicio público universal para quien lo necesite*, proyectando, desde un buen principio, los conectores positivos, como expresión de la cultura de la mediación”³⁰.

Es importante resaltar –una vez más– que los elementos de la identidad siempre estarán presentes en cualquier ámbito de la mediación, porque forman parte fundamental del individuo.

7. CONCLUSIONES

Sobre la base del análisis teórico realizado a lo largo del presente trabajo y a modo de conclusión, podemos extraer las notas siguientes:

1. La inclinación multiculturalista que se evidencia en los temas de interculturalidad, por la importancia que se le concede a la cultura como elemento determinante en el conflicto.
2. La dificultad actual de no ser cosmopolita, como consecuencia de la globalización, ya que hemos ido enriqueciendo nuestra identidad, entremezclada con las costumbres de las sociedades del mundo.
3. El esclarecimiento del significado de mediación, como instrumento –no judicial, voluntario, confidencial e imparcial– de resolución de conflictos, que con la ayuda de un tercero neutral, las partes encuentran –mediante la comunicación– la solución a sus disputas.
4. La mediación intercultural es un servicio de ayuda al inmigrante, que facilita su integración en el nuevo entorno social de acogida. Es un mecanismo que previene el surgimiento de conflictos por falta de comunicación y entendimiento de las costumbres del acogido y el autóctono.
5. La definición de interculturalidad no podría limitarse, exclusivamente, a la interacción entre individuos de distintas nacionalidades, debido al significado amplio de cultura, que engloba aspectos diversos e íntimos de la identidad de (cada) ser humano y, que pueden estar relacionados con sus vivencias, costumbres, conocimiento, crianza, creencias, sexo, entre otras.
6. La interacción que, a diario, se presenta entre individuos culturalmente distintos podría generar conflictos, por las diversas percepciones que tenemos los seres humanos, y que muchas veces divergen entre sí.
7. La cultura, por formar parte característica de la personalidad del individuo, podría influir en su conducta con la sociedad y, de igual manera, en el conflicto.
8. La experiencia de profesionales de la mediación intercultural coincide con la teoría de su doctrina. Se dejan claras las funciones de intérprete-traductor y facilitador de la comunicación entre individuos inmigrantes (con procedencia no occidental) e individuos de la sociedad de acogida.

³⁰ FARRÉ SALVÁ, Sergi. *Gestión de conflictos: taller de mediación*, op. cit., p. 186.

RECOMENDACIÓN FINAL:

Para seguir adelante con una práctica formal de la mediación, para cumplir eficazmente con sus objetivos y respetar sus principios, es necesario tener clara su contextualización, pues ello delimita su campo de acción. Es importante evitar la deformación de su concepto, ya que afrenta su práctica y degrada su profesionalismo.

BIBLIOGRAFÍA

- BECK, U., GRANDE, E. (2006): *La Europa cosmopolita. Sociedad y política en la segunda modernidad*. Barcelona, Paidós.
- BERMÚDEZ ANDERSON, K.; CASTRO MARTÍN-PRAT, R.; GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON, H. (2006): *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid, Popular.
- FARRÉ, S. (2006): *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Barcelona, Ariel
- FERNÁNDEZ GARCÍA, E. (2001): *Dignidad humana y ciudadanía cosmopolita*. Madrid, Dykinson.
- FERNÁNDEZ, J. M.; ORTIZ, M. M. (2006): *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid, Pirámide.
- FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, *La mediación intercultural*, <http://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf> (fecha de consulta: 20 de mayo de 2007).
- HENNESSY, M B. *El rol de la cultura en el conflicto*. <http://utopiaverde.net/crearc/Elrolde-laculturaenelconflicto.pdf> (fecha de consulta: 20 de mayo de 2007).
- LAGHRICH, S. *Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad de Valencia*. /En/ *Revista electrónica de estudios filológicos*, N° 8, 2004 (diciembre). <http://www.um.es/tonosdigital/> (fecha de consulta: 5 de junio de 2007).
- OTERO, M. (2007): *Las raíces históricas y culturales de la mediación*. En Soletto, H. y Otero, M. (coords.) *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid, Tecnos.
- PARKINSON, L. (2005): *Mediación familiar. Teoría y práctica: Principios y estrategias operativas*. Barcelona, Gedisa.
- REDORTA, J. (2007): *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona, Paidós.
- RYAN, A. (2006): *Identidad y cosmopolitismo. Claves de razón práctica*, n° 166.
- SÁEZ ALONSO, R. (2006): *Vivir interculturalmente: aprender un nuevo estilo de vida*. Madrid: CCS.
- SALES, D. (2005): *Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España*. /En/ *Translation journal*, Vol. 9, N° 1, <http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm#10> (fecha de consulta: 5 de junio de 2007).
- SCHOR-LANDMAN, C. I. (2004): *Temas de interconsulta*. Buenos Aires, Galerna.
- TYLOR, E. B. (1995): *La ciencia de la cultura*. En Kahn, J.S. (comp.). *El concepto de cultura: textos fundamentales*. Barcelona, Anagrama.