

CAPÍTULO 4

La mediación: una apuesta para la relación con el otro, la otra

Genisa Prats i San Román

Actualmente se habla mucho y de forma muy diversa sobre la noción de mediación. Por esto que tiene especial relevancia fijar algunas cuestiones que sirvan de referencia, entendiendo que esta es nuestra opinión al respecto, formada en función de nuestra experiencia en este ámbito y la literatura profesional existente en este tema, “no todo el que significa ponerse en medio significa intervenir en la gestión de conflicto: la mediación se presenta como una herramienta de interés social, pero su utilización ha de adecuarse a los principios que la fundamenta”¹.

Brevemente, queremos aportar una concepción de lo que entendemos por mediación y que definimos como un conjunto de procedimientos e instrumentos de gestión de los conflictos a partir de los cuales, en una situación determinada de conflicto, (o de potencial conflicto), entre dos o más partes, o colectivos, se introduce una tercera persona (el/la mediadora o equipo de mediadores/as) que a través de un proceso, en el que se pueden utilizar diversas técnicas, se reconduce la situación, para transformarla de manera que las partes vayan adquiriendo capacidades propias y autónomas para elaborar y buscar: a) posibles alternativas de solución negociada, b) prevención de situaciones para que no deriven hacia un escenario de hostilidad manifiesto, c) transformación del conflicto inicial (o latente) **en potencialidades que deriven en una mejor articulación en las relaciones de las partes**. Se trata, por tanto, de un abordaje del conflicto desde una perspectiva no adversarial en la que se trabaja a partir del modelo de “ganamos todos” en contraposición al modelo adversarial, que se basa en el modelo yo gano/tú pierdes. Hay una gran **variedad**

1. Segura i Suarez 2007 página 4

de interpretaciones y usos de estos procedimientos o herramientas mediadoras, diferentes escuelas que ponen el acento en lugares diversos, aplicaciones en diferentes ámbitos de la vida social, y desarrollos diferentes en cada uno de los lugares donde se aplica. En todos se reconoce sus principales ventajas, la sostenibilidad como estrategia de gestión de conflictos, tanto a nivel personal (menor coste emocional y económico) como institucional, el efecto terapéutico de cara a las relaciones (al menos se evita la interacción destructiva que se da en otro tipo de abordajes) y el socio-educativo, ya que se presupone que si los actores sociales empiezan a encontrar de manera conjunta, soluciones a los problemas, esto dará como consecuencia una nueva práctica social, y una nueva sensibilidad, a la hora de afrontar, individual y colectivamente, las situaciones y relaciones de conflicto, así como una real sostenibilidad en el tiempo. Hablamos de **una filosofía y de una cultura diferentes**, donde las palabras “diálogo”, “consenso”, “paz”, “reconocimiento” y “responsabilidad” están constantemente vinculadas, así como de unas metodologías y unas técnicas diversas, adaptadas a cada caso y escenario.

Socialmente ha habido mecanismos de tratamiento de los conflictos en cada grupo humano. Hasta hace un par de décadas, en nuestro contexto social solamente conocíamos como modelos socialmente establecidos los mecanismos de control definidos a través de la coerción ejercida por la ley (todo el sistema judicial) y el orden (todo el sistema policial). Por eso, la aparición de la mediación y otras técnicas no adversariales (facilitación, conciliación, mediación etc.) supuso la apertura de otro paradigma de actuación. Desde entonces, los conflictos siempre reciben un tratamiento, sea este del tipo que sea. La diferencia entre “resolución” y “gestión” tiene que ver con la finalidad o pretensión de la intervención. La resolución de conflictos se pregunta por cómo damos fin a algo que no deseamos, se centrará en los contenidos, su propósito es conseguir un acuerdo y solución al problema que genera la crisis, se construye e inserta en las inmediaciones de la reacción donde aparece el problema, tiene un horizonte a corto plazo y visualiza la necesidad de desescalar los procesos del conflicto. Mientras que un enfoque transformativo se pregunta cómo damos fin a algo destructivo y construimos

algo deseado; se centra en las relaciones entre las partes implicadas, su propósito es promover procesos de cambio constructivos incluyendo soluciones inmediatas, pero sin limitarse a ellas². El proceso se preocupa por responder a los síntomas y también comprometer a aquellos diversos sistemas en los que las relaciones se insertan. Tiene un horizonte de mediano y largo plazo y, por último, visualiza el conflicto como una dinámica de flujo (**desescalada**³ del conflicto para lograr un cambio constructivo) y reflujo (**escalada**⁴ del conflicto para lograr el cambio constructivo)⁵.

Cada conflicto tiene su particularidad y habrá que estudiarlo para conocer cuál es la mejor forma de abordarlo.

Pongamos un ejemplo: en la gestión del conflicto, el objetivo es resolver el problema. Se separa las personas del problema y se centra en el interés de las partes. La solución es independiente de las voluntades de las partes y se basa en criterios objetivos, legítimos, prácticos que puedan aplicarse a cada una de ellas. La transformativa, su objetivo es mejorar la relación de las partes y se basa en el reconocimiento del otro como parte de él y en la revalorización de uno mismo como toma de responsabilidad en el conflicto. El resultado es, si mejora la relación se resolverá el conflicto convirtiéndose en una oportunidad para el crecimiento personal.

Actividad 1: Dos hermanos discuten desaforadamente, se gritan y se insultan. Su relación ha quedado dañada. Álvaro dice a su mamá: *Rafael utiliza el ordenador todo el rato para jugar, me pega e insulta.* Rafael le dice a su mamá que Álvaro juega todo el día con el ordenador y es ahora que se acuerda de los deberes, no le deja utilizarlo a él y se pasa el rato molestándome.

Arbitraje: mamá contesta *“Estoy harta de este comportamiento, así que tú Álvaro utilizarás el ordenador los sábados por la mañana y tu Rafael por la tarde.”*

Intervención desde la resolución de conflictos: el mediador procurará por los intereses de los dos niños haciendo preguntas abiertas: *¿cuántas horas necesitas el ordenador para hacer los deberes, cuántas para jugar? ¿Cómo podéis organizaros, cómo serían los horarios?*

2. Bush y Folger, 1994.

3. Según Marinés Suares, 2002, p. 50 a 61 “Desescalar el conflicto implica no sólo detener la escalada sino ir hacia atrás o sea que se aproxime a la línea imaginaria que divide a los campos de la paz del conflicto”.

4. Siguiendo a Suares, se entiende como escalada el paso en un conflicto de una fase a otra. Fases del conflicto: prevención, nacimiento, estallido, guerra. *Ibidem*, p. 50 a 61.

5. Jean Paul Lederach 2009, p. 15 a 25.

Aquí la madre como figura mediadora ayuda a que cada hijo pueda definir sus intereses y que comprenda la necesidad del otro, la madre facilitará la comunicación entre ellos para que se pongan de acuerdo en la utilización del ordenador. La figura mediadora trabajará la empatía, el parafraseo⁶ y la escucha activa.

La intervención transformativa: la madre procurará por la mejora de la relación entre sus hijos, en esta nueva dinámica relacional serán ellos quienes busquen la solución a su conflicto. Las habilidades de esta figura están en que se aprecien y se potencien las oportunidades de los niños para que pueda ocurrir el reconocimiento⁷ y la revalorización⁸ de uno y del otro. Las preguntas transformativas estarán, sobretodo, en clave reflexiva: *¿Cómo te gustaría relacionarte con tu hermano? ¿Qué necesitas para sentirte mejor en relación con él?* y en clave circular: *¿Cómo crees que se siente él? ¿O cómo crees que el otro ve lo que tú le dices?*

1. Cultura de mediación.

La filosofía de la mediación en todos los niveles y ámbitos de nuestras sociedades, para avanzar hacia un modelo cultural más constructivo y creativo fundamentado en la cooperación y la búsqueda de soluciones se basa en la idea de “ganamos todos”. Desde este punto de vista, se hacen necesarias la formación y la sensibilización de todos los actores de las comunidades en que nos movemos, dejando muy claro que todos y todas, desde nuestras posiciones, roles y responsabilidades dentro de la estructura social, podemos hacer cambios y transformaciones en el tratamiento de los conflictos en los que estamos vinculados, y por tanto, podemos devenir figuras “mediadoras”, si trabajamos para facilitar la comunicación, desbloquear o transformar situaciones de conflicto. Todas y todos nos hemos encontrado en algún momento “mediando” entre dos o más amigos o familiares, intentando poner paz, facilitando una conversación tensa, o procurando que cada parte vea la posición de la otra. Si de lo que se trata es de articular un servicio estructurado para desarrollar los procedimientos de la mediación, es necesario

6. Parafrasear: resumen dirigido a verificar la comprensión de lo expuesto eliminando la carga negativa.

7. Reconocimiento: dejar de pensar solo en uno/a y atender al otro, a la otra, tomando conciencia de esa experiencia.

8. Revalorizar tomar conciencia de las fortalezas y debilidades de uno/a mismo/a en cuanto a la escucha, la asertividad, la toma de decisiones, la necesidad de renovar recursos.

hablar del rol mediador como un perfil profesional específico para el que es necesario una formación de calidad que le permita aprender de las técnicas, habilidades y capacidades específicas para esta función.

Durante la última década se adapta la filosofía y el procedimiento de la mediación. En un proceso complejo, donde se juegan muchas variables diferentes, en cada contexto (temático, institucional) se desarrolla un modelo propio, creando y consolidando las diferentes especialidades haciendo las adaptaciones oportunas en el procedimiento: la **mediación familiar** (separación de una pareja, relación entre un padre y su hijo) la **mediación penal** (entre víctimas y victimarios/ infractores: drogas, hurtos, venta ambulante), la **mediación escolar** (profesor y alumno, cabezas de familia y dirección escolar, entre alumnos...), la **mediación intercultural** (personas de otros orígenes culturales y personas de la sociedad de acogida) y finalmente, la **mediación comunitaria** (que abarcarían aquellos casos que tienen que ver con el espacio público: medioambiente, asentamientos ilegales, usurpación de viviendas... o con la comunidad : ruidos molestos, uso de espacios comunes, animales domésticos...).

Por otro lado, y en paralelo, se han ido desarrollando otras tipologías de **mediación asociadas a cuestiones metodológicas** y no temáticas como en los casos mencionados. En un intento de reforzar el corpus teórico y de procedimiento de este ámbito de intervención: hablamos, entonces, de la **mediación intrapersonal** la que ayuda a reflexionar a la persona sobre si misma. El que busca activar las potencialidades de la persona, en cuanto a las habilidades comunicativas: asertividad, toma de conciencia de los sentimientos, ordenar los pensamientos, valorar las experiencias vividas. El objetivo es facilitar un espacio donde la persona pueda encontrarse consigo misma en relación a la situación que están viviendo de conflicto. Este espacio de reflexión, provoca un cambio de perspectiva donde el conflicto es una oportunidad de aprendizaje: fomenta el deseo de comprender la situación, el deseo de escuchar, respeto hacia uno/a misma y hacia el otro-otra, el darse cuenta de que parte de responsabilidad tiene de la situación que se esta viviendo,

confiar en las propias capacidades para poder intervenir en la situación y luchar para superar las adversidades con las que se enfrenta... Solamente, con este espacio de reflexión hay un cambio... y se traduce en desaprender una serie de hábitos adquiridos, para ir aprendiendo otros que nos sirvan para mejorar nuestra relación con los/las otras.

La **mediación interpersonal** es aquella que se realiza entre personas de forma individual. Por ejemplo, entre un técnico de los servicios a las personas (sanidad, escolar, servicios sociales...) y un usuario del servicio; entre hermanos, parejas, entre vecinos/as de una comunidad vecinal... **Mediación social o comunitaria, nos referiremos a** aquella que se realiza para la *comunidad* entendida como el conjunto de la población, y sus relaciones sociales entre personas y grupos. El sustantivo de **intercultural**⁹ se ha aplicado en aquellas mediaciones donde el hecho de ser extranjero, procedente de otros contextos culturales distintos, y donde la identidad se pone en juego en la interacción entre las partes es objeto de ser atendida. Este tipo de mediación tuvo su momento álgido en los años 90 y 2000 con la llegada de muchas personas procedentes de otros lugares del mundo en poco tiempo y con una comunidad de acogida poco conocedora de los orígenes culturales y sus marcos de referencia, estableciendo a menudo percepciones que dificultaban el conocimiento mutuo y su interacción (prejuicios, estereotipos, saberes no relativizados...).

9. Al respecto podríamos debatir, si intercultural se refiere a que es una mediación para, con, entre personas, alguna de las cuales es extranjera, pero no solo es intercultural, lo concebimos cuando participa un o dos o algunos extranjeros sino también, si participan o se relacionan a personas o grupos distintos: jóvenes, adultos, mujeres, personas de diferentes clases sociales... Todos los seres humanos somos culturales, es decir, conformamos culturas, las recibimos, las transformamos, las individualizamos, las compartimos, las utilizamos para construir nuestra identidad..., por tanto, la interculturalidad, o sea, el diálogo, la dialéctica entre humanos siempre sería intercultural.

Finalmente, hacemos servir otro concepto complementario con los anteriores, que es el de la **intermediación, o intérprete lingüístico** definida¹⁰ como *“un concepto de intervención al margen de su requerimiento expreso. No representa una voluntad clara de resolución de las causas del conflicto, se limita a procurar el establecimiento de una buena comunicación”*.

Nuestra apuesta en este ámbito de la mediación es la de trabajar desde un modelo que vincula la mediación con la dimensión interpersonal y comunitaria y el reto de aquello intercultural.

10. E. Vinyamata, 1999.

2. Mediación intercultural

Las transformaciones de las últimas décadas en ámbito económico, político y social han puesto de relieve muchas cuestiones no resueltas en cuanto al bienestar y cohesión social. La creciente presencia de población extranjera inmigrada dentro de nuestras comunidades, no ha hecho, como ya hemos dicho, más que añadir otros elementos de complejidad, no solamente entorno a la diferencia (étnico-cultural) sino en relación a la desigualdad (social y económica). En general, la sociedad española no está aún suficientemente preparada para encarar las alteridades, y tampoco ha conseguido resolver¹¹ las específicas previamente a la generalización de la inmigración de personas de orígenes diversos. Esto hace que, necesariamente, se pongan en marcha estrategias para trabajar las situaciones derivadas de la diversidad cultural creciente, y la mediación intercultural es una de ellas. La intención es la de generar procesos para caminar desde un modelo multicultural (aquel que genera coexistencia entre grupos culturales, caracterizado por la poca interacción entre ellos) hacia otro modelo intercultural, aquel donde se dan un conjunto de relaciones entre personas diversas, con una convivencia no exenta de desigualdades estructurales y en conflicto, pero que se enfrenta con dialogo y actitud negociadora.

En este sentido, proponemos que los principales objetivos de la mediación intercultural, por lo que se refiere a potenciales conflictos de identidad, tendríamos que centrarnos en el acercamiento de las partes, en el reconocimiento de la diversidad (cultural, nacional, y de discursos sobre el entorno), y a la vez visibilizar los intereses comunes, facilitar el surgimiento de nuevas relaciones, y construir relaciones donde no existen, así como descubrir los intereses comunes, como factores potenciales para el bienestar y el desarrollo local. Evidentemente también, y en la medida de lo posible, la mediación ha de procurar resolver los problemas de intereses o materiales, pero sobretodo ha de procurar que se produzcan un cambio en las percepciones negativas del otro diferente para llegar a un cambio efectivo y duradero en la calidad de vida del conjunto. En definitiva, se trata de generar nuevos vínculos entre los diversos colectivos

11. La cuestión es si esta alteridad, y las "alteraciones" que se producen resuelven alguna vez o solamente se pueden gestionar adecuadamente y con tranquilidad, sin caer en escenarios de confrontación y hostilidad.

(sociales, culturales, institucionales, etc.) para avanzar hacia la construcción de comunidades inclusivas.

Es importante tener absolutamente claro que los problemas más graves para abordar la construcción de nuevas relaciones y nuevas estructuras de sociabilidad entre ciudadanos/as de diversas procedencias, se encuentran sobre todo en las percepciones y estereotipos contruidos entornos a la alteridad. Asimismo, es necesario que se entienda que la debilidad de los vínculos comunitarios, la disolución de las viejas solidaridades de clase y la creciente instauración de una sensación de incertidumbre y por tanto de inseguridad, genera la impresión, entre gran parte del ciudadano autóctono, de estar en medio de un proceso “de invasión” y de sustitución de aquello que era conocido por algo desconocido y extraño. No obstante, en este artículo nos gustaría abordar con un poco más de profundidad la mediación intercultural interpersonal, y concretamente aquella que se produce en la atención a las personas en los servicios públicos.

3. Mediación intercultural interpersonal

Entendemos ésta como aquella relación que se produce con el otro/a distinto a uno mismo/a, es decir, la relación que se produce con la alteridad, como ya hemos dicho anteriormente. Si la convivencia ya es compleja con personas cercanas por el desgaste que ocasiona el día a día, se hace más difícil convivir o coexistir con desconocidos por el temor y los prejuicios hacia aquellos que nos son extraños. Si a esta complejidad de la relación con la alteridad se le añade que son personas de orígenes culturales distintos, nos encontramos además con dificultades lingüísticas y de desconocimiento mutuo de los códigos de referencia cultural, cuestiones que no dejan de ser elementos distorsionadores en el diálogo y la comprensión mutua en el encuentro con el otro u otra. La mediación intercultural requiere algo más que conocimientos teóricos sobre las culturas y las migraciones. Hace falta un trabajo a fondo sobre los procesos culturales, sociales, personales a través de los cuales se construyen los etnocentrismos, prejuicios, estereotipos, preconcepciones, la imposición

de valores y modelos de vida; éstos marcan seriamente la intervención social y obstaculizan la relación con la población culturalmente diferente. La toma de conciencia de los marcos referenciales propios de cada una de las partes y la búsqueda de la creación de un espacio común para el diálogo y el encuentro, es un proceso de aprendizaje al que llamamos competencias interculturales¹².

Las personas que migran viven cambios internos que requieren un proceso de adaptación de normas, valores, costumbres, tradiciones y hábitos de diversa índole. El hecho de no dominar la lengua del otro, de no acceder a una comunicación llena de matices, a veces genera frustraciones. El no disponer de los enfoques y los instrumentos que abren a la comprensión del mundo del otro y a la atención de los límites presentes en el encuentro puede dar origen a malentendidos, tensiones, incomprensiones.

Por todo lo que ya hemos dicho, concebimos la mediación intercultural como una manera distinta de concebir las relaciones. Los procesos de mediación inciden sobre las relaciones como objetivo principal, estableciendo relaciones positivas y constructivas como un valor en si mismo, con independencia de la elaboración de posibles acuerdos o soluciones. Dicho proceso es realizado por una persona o equipo de mediación, a través de una metodología y funciones determinadas. El ejercicio de la mediación como recurso al alcance de las personas, actúa como puente, con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y cohesionar nuestras comunidades plurales sin violencia. Los objetivos de la mediación intercultural son:

- reconocer a las partes en su propia singularidad;
- propiciar el acercamiento y búsqueda de códigos comunes, elaborando estrategias que construyan una relación en equidad;
- facilitar la comunicación y la comprensión mutua que ayude al diálogo;
- promover el aprendizaje para la construcción de relaciones para la convivencia;
- promover la participación comunitaria como un proceso de interrelación y cooperación entre las personas.

12. Margalit Cohen Éméríque. *Formación en perspectiva intercultural, en la compilación de sus artículos acercamiento intercultural*, 1997.

La mediación va más allá de unas técnicas o métodos de intervención. Está vinculada a una orientación ideológica amplia acerca de la naturaleza del mundo social, sus estructuras y procesos: Apuesta por una ciudadanía activa, autónoma, responsable y participativa.

4. La figura de la persona mediadora

En este apartado, nos centraremos, en el trabajo del mediador/a intercultural en su relación con profesionales de los servicios públicos y las personas culturalmente diversas, usuarias de este. Es decir, las funciones que se deben desarrollar para promover la relación entre el profesional del servicio público y el usuario y su familia.

Por la experiencia de nuestra entidad¹³ en gestión de servicios de mediación intercultural a lo largo de 10 años, podemos decir que, en lo que respecta a la relación con los servicios públicos, las demandas realizadas al servicio de mediación por parte de los profesionales no son demandas para la gestión de conflictos entre estos y sus usuarios. Frecuentemente la demanda se realiza para la facilitación de la comunicación y el diálogo entre unos y otros. Es una demanda preventiva, “no voy a poder comunicarme con esta persona, pues no habla o domina la lengua de aquí” frente a esta situación estresante, el profesional demanda el servicio de mediación.

El mediador intercultural, hará funciones de intérprete lingüístico para asegurar la comunicación y la comprensión de la información que se transmite por ambas personas, explicitando e interpretando para el profesional y para la persona culturalmente diversa, los códigos de comunicación utilizados en el contexto cultural de uno y otra. Esto se hará en su idioma de origen y/o vehicular y en los idiomas de la sociedad receptora, con los registros y procedimientos adecuados a cada situación.

Es a partir de la relación con el servicio, del conocimiento de las prácticas mediadoras y de la relación de confianza con

13. Fundació Desenvolupament Comunitari: www.desenvolupament.comunitari.org

las personas que la ejercen, que se establece otro tipo de demanda que va más allá de lo que ellos/as nombran como “traducción”. Estas nuevas demandas tienen que ver con el acercamiento y conocimiento a las personas que atienden: adecuación de metodologías o estrategias de trabajo que incorporen la diversidad en la gestión de la demanda, revisión de situaciones estancadas para mejorar la intervención con el usuario, propiciar espacios de relación más amplios donde incorporar el conjunto de la familia y conocer la idiosincrasia de los procesos migratorios.

El mediador tendrá también que ejercer funciones de intérprete sociocultural, a fin de asegurar la contextualización y la comprensión de los principales rasgos culturales y sociales que inciden en la situación, tanto en lo que se refiere al origen de la persona usuaria y a los procesos de cambio en la inmigración, como a la cultura y realidad social del profesional/servicio y a sus objetivos de trabajo. En este contexto, la persona que actúa de mediadora intercultural intentará esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotipos que surjan de ambas partes en la relación entre el profesional y las personas inmigradas.

Así, ejerciendo sus funciones de intérprete lingüístico y sociocultural, la persona mediadora podrá esclarecer y disipar malentendidos, incomprendiones, desconfianzas, imágenes negativas, interrogantes y dudas que surjan en la relación entre profesional y usuario, y que son inherentes a la interacción intercultural. La consecuente modificación de ciertas actitudes en unos y otros, aun siendo lenta en algunos casos, permitirá una comunicación más fluida, lo que responderá al objetivo de trabajo prioritario de la mediación intercultural (la prevención de conflictos culturales) al facilitar el diálogo entre las partes. Si estas situaciones, se enredan, y crean tensiones entre las partes, no vamos a eliminarlas, sino considerarlas como una oportunidad, utilizar ese hecho como aprendizaje donde la figura mediadora provocará reflexiones que ayuden a avanzar en el conocimiento mutuo y en la construcción de un verdadero escenario de intercambio y cooperación que den la oportunidad a transformar la relación.

