

# Retos en los contextos multiculturales

Competencias interculturales y resolución de conflictos



C/ Ahijones, s/n- 28018 Madrid (España)  
Tel.: (34) 91 422 09 60 - Fax: (34) 91 422 09 61  
E-mail: [fsg@gitanos.org](mailto:fsg@gitanos.org)  
[www.gitanos.org](http://www.gitanos.org)



FONDO SOCIAL EUROPEO



Retos en los contextos multiculturales • Competencias interculturales y resolución de conflictos

FSG SERIE DE MATERIALES DE TRABAJO Nº 32



# Introducción







## Introducción

Nuestro mundo es plural y culturalmente diverso y las ciudades concentran y expresan dicha diversidad. Frente a la homogeneidad afirmada e impuesta por el Estado a lo largo de la historia, la mayoría de las sociedades se han constituido históricamente a partir de una multiplicidad de personas, grupos, colectivos, comunidades y culturas que han resistido generalmente las presiones burocráticas hacia la normalización cultural y la eliminación del otro, otros diferentes.

Incluso en una sociedad, como la española, muy “homogénea”, las diferencias culturales, regionales o nacionales, marcan territorialmente tradiciones y formas de vida específicas, que se reflejan en patrones de comportamiento diversos y, a veces, en tensiones y conflictos interculturales.

En los últimos años del siglo XX, la globalización de la economía y la aceleración del proceso de concentración urbana ha incrementado la pluralidad de grupos y comunidades social y culturalmente diferentes de las ciudades, a través de procesos de migraciones, nacionales e internacionales, que conducen a la interpenetración de poblaciones y formas de vida dispares en el espacio de las principales áreas metropolitanas del mundo.

Lo global se localiza, de forma socialmente segmentada y espacialmente segregada, mediante los desplazamientos humanos provocados por la destrucción de viejas formas productivas y la creación de nuevos centros de actividad. La diferenciación territorial de los dos procesos, el de creación y el de destrucción, incrementa el desarrollo desigual entre regiones y entre países, e introduce una diversidad creciente en la estructura social urbana.

Podemos afirmar que el conflicto ha sido una constante a la condición humana, ha servido para su evolución y progreso. En nuestra sociedad multicultural y diversa, hay y habrá conflictos entre personas y grupos culturalmente distintos, muchos de estos conflictos son de carácter cultural, otros de carácter económico, político y social con algún aspecto cultural. Hay y habrá conflictos entre personas del mismo grupo socio-cultural. Podemos aspirar a tener un número inferior de





conflictos haciendo un esfuerzo para prevenirlo. Trabajar para adquirir la capacidad de gestionar los conflictos satisfactoriamente, dotarse con mecanismos y modos eficaces de resolución de conflictos, favorece la autonomía y el desarrollo personal, las relaciones interpersonales interculturales y fomenta la paz y la cohesión social.

El presente dossier pretende aportar elementos descriptivos y analíticos de la realidad multicultural española, la interacción mayoría dominante-minorías culturales, las estrategias y actitudes de adaptación entre mayoría-minorías, las competencias interculturales que permiten a las personas un mejor desenvolvimiento en contextos multiculturales.

Dedicamos también un apartado a los conflictos en contextos multiculturales, su dinámica y características, y su modo de prevención. El dossier presenta los modos de resolución de conflicto y dedica un apartado amplio a la negociación y mediación intercultural como dos modos privilegiados para la resolución de conflictos en contextos multiculturales.



# Contextos multiculturales







## Contextos multiculturales

### Realidad multicultural tradicional. Minoría gitana

En las últimas décadas se ha incrementado en España el debate sobre diversidad cultural, multiculturalidad, interculturalidad, etc. Parece ser que este debate está unido al aumento de extranjeros llegados. Da la impresión que el país acaba de tener o descubrir esa dimensión multicultural, como si nunca la hubiera tenido antes. Evidentemente con la incorporación de personas de otras culturas, se ha hecho notar la diversidad cultural porque hay personas con rasgos culturales notablemente diferentes. Pero esa diversidad ha sido siempre una dimensión constante y presente de esta sociedad, se manifiesta en los elementos que históricamente han constituido o formado parte de la construcción de la identidad colectiva (legado arabo-musulmán y judío). Se manifiesta en una diversidad regional (Comunidades Autónomas) y (Nacionalidades Históricas), con tres lenguas co-oficiales (catalán, gallego, eusquera), y en la presencia de hace más de quinientos años de la minoría gitana.

La comunidad gitana o comunidades gitanas fueron percibidas por el resto de la sociedad como el «Otro» diferente culturalmente, el que constituye una minoría con muchos rasgos distintos a los de la mayoría y que altera la homogeneidad cultural que toda mayoría querría salvaguardar. El «Otro» que, a menudo para no decir siempre, fue percibido desde el prisma de los estereotipos y prejuicios negativos, asociándole aquellos rasgos indeseables socialmente y generalizándolo a todo el colectivo.

Podemos hablar de comunidades o culturas gitanas, porque además de que cada cultura tiene subculturas, el hecho que el pueblo gitano ha sido nómada ha contribuido a esa diversidad interna resultado del mestizaje con distintos pueblos, de la adaptación a costumbres y modos de vida de los distintos lugares por donde han pasado o han vivido. Por otro lado la cultura o culturas gitanas no están fuera del tiempo, están sujetas como las demás a la evolución y a los cambios socio-económicos y culturales, a los cambios generacionales. En definitiva como







cualquier cultura, están condenadas a cambiar, evolucionar o convertirse en cultura de museo, o sea muerta.

Como grupo socio-cultural, los gitanos españoles no son un grupo homogéneo, como es de esperar, tienen mucha diversidad. J. M. Fresno en su clasificación, distingue los siguientes grupos:

### **Un grupo elitista, minoritario.**

---

En general compuesto de jóvenes con una formación media-alta (diplomados y licenciados), que pertenecen a familias con una larga trayectoria de «*integración*» social y/o económica en el mundo payo. Aunque minoritario, tiene un peso importante, por el papel que juega como modelo de referencia para gitanos pertenecientes a los otros grupos.

### **Un grupo con cierta estabilidad, que vive «como gitano».**

---

Mayor en número que el anterior, pero también minoritario. Sus miembros se dedican a profesiones consideradas tradicionalmente como «nobles» dentro de la cultura gitana (anticuarios, chalanés, artistas, venta ambulante y comercio de alto nivel...). Aún con costumbres gitanas tradicionales muy arraigadas, siguen manteniendo a la familia como centro de la vida social y laboral. Con frecuencia tienen mayor poder adquisitivo que los anteriores y suelen ser respetados y admirados por los demás grupos gitanos.

### **Un grupo, sometido a un fuerte proceso de mutación.**

---

Constituye actualmente el sector mayoritario de los gitanos españoles. Asentados en barrios periféricos de las grandes ciudades (de primera o segunda expansión, o bien marginales), residen generalmente en viviendas de protección oficial de baja calidad o en mal estado de conservación. En este entorno, tienen que afrontar situaciones nuevas, como son: vivir en un ambiente mayoritariamente payo, adaptarse a nuevas normas de convivencia e interacción social, lo que provoca frecuentemente situaciones de conflicto con la mayoría paya; la necesidad de abandonar oficios y dedicaciones tradicionales, que lleva a muchos a tener que vivir de manera precaria y, en muchas ocasiones, a depender de la ayuda institucional tanto pública (Servicios Sociales) como privada (Cáritas, Cruz Roja...);





el acceso a la escuela, por parte de los niños, que comporta para ellos enormes cambios de aprendizaje y socialización.

### **Un grupo marginal, sometido a un proceso de desestructuración.**

Que ocuparía el segundo lugar en importancia numérica. Viven en lugares degradados (chabolas, infraviviendas...), a veces segregados y en malas condiciones higiénico-sanitarias. Suelen «vivir al día», tienen escaso o nulo nivel de instrucción, bastante movilidad, y dependen fuertemente de las ayudas asistenciales. El ambiente marginal en el que viven les hace estar sometidos a un fuerte proceso de desestructuración personal y familiar.

Actualmente la población gitana está entre **seiscientos y setecientos mil** personas. Debido a que las condiciones socio-económicas son determinantes para favorecer unas adecuadas relaciones interétnicas, dedicamos un apartado a describir las condiciones de vida de las comunidades gitanas por su influencia en las relaciones con la mayoría paya.

Tradicionalmente las comunidades gitanas han sido una población rural y en ese entorno han podido desarrollar sus oficios y su modo de vida, manteniendo aquellas costumbres que les ha caracterizado. No obstante los cambios económicos provocados por la industrialización de una parte de la economía, han impulsado un éxodo masivo del mundo rural al urbano que afectó a muchas personas y entre ellas los gitanos. El cambio de entorno ha supuesto, para las comunidades gitanas, hacer frente a muchos desafíos, el más destacado es el tecnológico. En una economía de mercado, la especialización, la alta cualificación y la profesionalización; son la clave para mantener el ritmo de una locomotora de alta velocidad. El quedarse atrás significa quedarse relegado a la precariedad y la exclusión social.

Pues bien, un alto número de personas de la comunidad gitana se ha visto superado por la velocidad de los acontecimientos, sin poder adaptar sus oficios tradicionales y hacerlos valer en la economía del mercado, y con una rentabilidad como para poder permitir satisfacer las necesidades básicas. Y por allí pasaría la vía de recuperación, poder armarse de nuevo con la formación y la educación para enganchar el tren de un mercado laboral y superar la situación de semi-exclusión y exclusión total que viven muchos gitanos/as.

Cada grupo socio-cultural adopta un modelo para socializar a sus miembros, para educarlo de modo que integren sus normas y reglas, que sigan sus valores y





costumbres, lo que garantiza su supervivencia y continuidad como grupo y como cultura. El modelo educativo gitano tradicional creado y adaptado a un modelo de vida y un entorno más bien rural, tiene dificultades para dar una respuesta adecuada a las necesidades de educación y socialización de los colectivos gitanos.

Tradicionalmente la estructura educativa de las comunidades gitanas, se basaba principalmente en los roles claramente diferenciados por sexos que propiciaban el modo de vida rural. Como ya hemos dicho, los hijos eran responsabilidad de la madre hasta la edad de 11-12 años, tiempo durante el cual eran instruidos en las «condiciones gitanas». A partir de entonces, el hijo, ya con una cierta capacidad productiva, pasaba a depender directamente del padre a quien acompañaba y del que aprendería el oficio que, más tarde, le serviría para ganarse la vida. La hija -ya «mocica»- seguía dependiendo de la madre que velaba por «su honra» y la instruía en las labores que no mucho más tarde debería desempeñar como esposa y madre.

La nueva situación de «asentamiento forzoso» de numerosos gitanos en los suburbios de las grandes ciudades, en los que ya los oficios tradicionales de la cultura gitana no son válidos, y donde la participación de la mujer en procurar el sustento cobra una especial relevancia (en un principio, ejerciendo la mendicidad y, poco a poco, incorporándose al comúnmente llamado servicio doméstico) hace que la estructura educativa gitana tradicional se derrumbe dejando a los niños en una situación que podemos denominar de «desamparo educativo», al no generarse un recambio a dicha estructura tradicional. Los más pequeños quedan, con frecuencia, a cargo de la hija mayor -generalmente también de corta edad- que, por más que quiera, no puede suplir el papel fundamental como «transmisora» de cultura que ejercía la madre. Los hijos, siguen acompañando al padre pero no ya para aprender un oficio, sino como simple mano de obra en las actividades marginales citadas anteriormente, lo que les incapacita para poder formarse y adquirir una cualificación profesional para el futuro.





En breve podemos decir que la cultura gitana, entendida siempre en plural, se encuentra en una realidad multicultural cada vez más compleja y diversa. Compleja por la evolución de la vida socio-económica y cultural, y por la incorporación de otras minorías culturales por el fenómeno de la inmigración.

## Nueva realidad multicultural. Minorías inmigrantes

Además de las diversidades culturales tradicionales existentes en España y en parte, nombradas en el anterior punto. La inmigración ha supuesto un importante cambio tanto cuantitativa como cualitativamente en el mapa cultural nacional. La incorporación de extranjeros ha sido tímida a lo largo de los años setenta y la primera mitad de los ochenta para adoptar un ritmo ascendente hasta la actualidad.

Los motivos de la llegada de extranjeros, los podemos encontrar en los sucesivos cambios políticos, económicos y sociales que el país experimenta, a finales de los setenta. En primer lugar el inicio de un proceso democratizador, acompañado de un importante auge económico que se tradujo en el aumento de la renta y la mejora del nivel de vida. A pesar que estos cambios no supusieron que España alcanzase el nivel de vida de otros países europeos, sin embargo representaron y representan un salto de gigante comparados con el nivel de vida existente en muchos países potencialmente exportadores de inmigrantes.

El país es atractivo para ciudadanos de Latinoamérica, con quien se tienen muchos lazos históricos, culturales, lingüísticos y estrechas relaciones económicas. Hablar el mismo idioma que la gente de un país, es un incentivo a la hora de elegir lugar de destino. España es el país europeo que más emigrantes ha enviado a su vez a Latinoamérica y donde se han instalado las primeras comunidades de latinoamericanos en Europa. Culturalmente hay bastante cercanía y aspectos en común aunque también hay diferencias.

Con el norte de África, a la cercanía que es un gran atractivo, se le une el hecho que España es una puerta de entrada a Europa. Miles de inmigrantes magrebíes transitan por el territorio español en su viaje de vacaciones. Esos inmigrantes aportan mayor información sobre España a sus familiares, cuentan los cambios y las mejoras de vida que cada año notan en el país. Por último, la globalidad de la información, la expansión mediática a través de las antenas parabólicas, que sirven de ventana hacia el mundo desarrollado, España incluida, sueño de las masas sin medios ni remedio para afrontar la miseria.





Estos factores permiten a los ciudadanos de muchos países, una familiarización con España, tener la imagen de una sociedad en un continuo crecimiento económico, las obras de infraestructuras, la democratización de la sociedad y la mejora del nivel de vida.

A todo esto, se les añade los atractivos del clima, soleado gran parte del año en la mayor parte del territorio. Del tipo de vida mediterráneo con presencia notable en el espacio público y con interacción social frecuente, debida en gran parte al carácter abierto de los españoles. Estas características que escasean en los países del centro y norte de Europa, aumentan el atractivo migratorio que tiene España.

El ritmo de incorporación de extranjeros ha crecido de forma notable a partir de los mediados de los noventa. De hecho en siete años se ha triplicado el número de extranjeros regularizados. Se ha pasado de 719.647 extranjeros regularizados en 1999 a 1.977.291 en enero 2005. Desde 2001, el ritmo de incremento anual ha rondado las 300.000 personas.

En el ámbito demográfico, esa incorporación de extranjeros ha servido para aliviar el estancamiento del crecimiento de la población y de no haber recibido a inmigrantes en 2003, España tan sólo habría ganado 53.000 habitantes. Sin embargo esa incorporación la convirtió en el país de la Unión Europea con mayor aumento de población.

En los primeros seis meses de 2005 se empadronaron 375.000 extranjeros, lo que supone el 9% de una población que sobrepasa los 44,3 millones de personas, según estima el Instituto Nacional de Estadística. La población extranjera pasa de los 3.691.505 empadronados a primero de enero de 2005, a superar ligeramente los cuatro millones a finales de julio.

Hasta hace pocos años los extranjeros de países de la Unión Europea eran casi iguales en número que los oriundos de países extracomunitarios. No obstante en los últimos tres años, el incremento de los últimos ha sido notable, y sobre todo el de los latinoamericanos y los rumanos. Los marroquíes siguen siendo la colonia más numerosa (505.400 personas), seguido por los ecuatorianos (491.800), los rumanos (314.300), los colombianos (268.900) y los británicos (224.800).

Independientemente de las cifras y los datos, actualmente viven en España personas de todos los rincones del mundo. Podemos decir que tenemos un universo cultural en nuestro entorno cercano, lo tenemos en el nuevo vendedor del mercadillo, en el nuevo alumno de la escuela, en la cuidadora que vela por nues-





tros ancianos y niños y en los nuevos compañeros de trabajo. En la barriada o en el parque, en la guardería o en la escuela, encima del andamio o en el mostrador de una administración; la diversidad cultural está presente.

Podemos concluir que la multiculturalidad ha sido una constante de España desde siglos y en la actualidad. Hay una cultura mayoritaria, que a su vez contiene muchas diversidades. Otras culturas minoritarias, la gitana con sus diversidades, la macro-cultura latinoamericana, arabo-musulmana, africana, europea y asiática. Cada una de esas últimas, se divide en micro-culturas que, a su vez, poseen muchas ramificaciones y encierran otras diversidades lingüísticas, étnicas, culturales, etc.





# Interacción multicultural









## Interacción multicultural

### Interacción mayoría dominante-minoría cultural

En nuestra realidad social, como en otras parecidas, las minorías y la mayoría cultural están en una interacción continua, es imposible que no haya una influencia mutua entre ellas, igual que es imposible no comunicar entre personas que se encuentran en el mismo espacio. Las percepciones que los colectivos tienen uno del otro influyen de manera determinante en el posterior desarrollo de la interacción. Influyen en el grado y tipo de contacto entre mayoría y minorías, en el tipo de conducta y emociones que los miembros de cada grupo tienen respecto al otro, todo ello determinado a su vez por el contexto que engloba a ambos colectivos.

Moya (en Malik e Herraz, 2005) cita varios elementos que influyen en nuestra percepción de los demás:

- **Nuestras metas:** percibimos al otro de forma distinta si lo que queremos es confirmar si su conducta se ajusta a alguna regla o queremos comprender su conducta en su modelo del mundo.
- **Las expectativas:** lo que esperamos del otro y que proviene de la experiencia de contacto directo con el «Otro», de información del grupo de pertenencia en forma de juicios o estereotipos.
- **Valor de estímulo:** en función de la posición social o prestigio que la persona tiene, puede ser un estímulo de búsqueda de contacto.
- **Significado emotivo del estímulo:** las personas a las que tenemos una alta consideración, tendemos a omitir o captar menos sus fallos y pasa lo contrario con aquellas a las que tenemos una baja estima.





- **Experiencia:** aquellos rasgos personales y de conducta a los que estamos acostumbrados, tendemos a buscarlos en otras personas y solemos cometer menos errores perceptivos en función de ello.

Autores como (Baron y Byrne, 1998) y otros, han señalado una tendencia general a percibir lo negativo en las interacciones personales. En los contextos multiculturales, esa tendencia, es reforzada por el desconocimiento y la ausencia de información contrastada por la experiencia, es reforzada también por la presencia de prejuicios y estereotipos negativos respecto al otro grupo cultural. El carácter de las percepciones, positivo o negativo, estimula o limita el contacto con personas de otros grupos culturales.

Unas percepciones positivas hacia un grupo cultural determinado, hacen que el contacto con sus miembros sea más fluido, más largo en tiempo y abarque más ámbitos. Este tipo de contactos genera por un lado los inevitables conflictos y malentendidos de cualquier relación entre personas con códigos culturales distintos. Y al mismo tiempo genera un conocimiento más profundo del «Otro», limitando de este modo la influencia de las percepciones previas no contrastadas y las interpretaciones basadas en el propio marco de referencia.

Las percepciones suelen estar acompañadas por emociones y son generadoras de conductas. Por tanto aquellas, que son positivas, suelen ser acompañadas por emociones de impacto positivo y desemboca en comportamientos de apertura, flexibilidad, cercanía y comprensión, etc.; de personas de otras culturas. Cuando son negativas, las emociones son de alerta, desconfianza, incompreensión, irritabilidad, y suscitan comportamientos de distanciamiento y rechazo al «Otro». Evidentemente esto les pasa a los miembros de la cultura mayoritaria y las minoritarias a la vez, no es cuestión de una parte solamente.

Las percepciones crean creencias respecto a las otras personas *«son vagos, son honestos, no te puedes fiar de ellos, son iguales a nosotros, tampoco para tanto, uno se puede equivocar,...»*. Estas creencias en forma de generalizaciones nos sirven de guía en las interacciones, dirigen nuestro comportamiento y filtros de percepción a ver lo que puede confirmarlas y mantenerlas. Debido a esta dinámica circular es complicado provocar el cambio en el ámbito de percepciones y creencias.

No obstante las percepciones no nacen de la nada, son fruto de información previa no contrastada y de un contexto determinado de interacción. Se pueden tener percepciones positivas de los miembros de una cultura pero si el resultado de la primera experiencia de interacción es muy negativo, la persona relativiza como mínimo su percepción sino la cambia totalmente; y viceversa con una per-





cepción negativa. En contextos sociales de tensión y convivencia alterada donde domina la interacción negativa, se reforzarán todas las percepciones negativas que se tienen del otro. Lo mismo pasa en los contextos laborales con mucha competitividad, donde la propia supervivencia pasa por la eliminación o el descarte del otro como serio adversario.

Este segundo ejemplo nos demuestra que, cuando los intereses son contrapuestos, acto seguido la interacción interpersonal se encamina hacia lo negativo, hacia el conflicto. Desafortunadamente en el contexto social donde vivimos, los miembros de muchas minorías se encuentran en situación de desventaja social. Es normal que tengan intereses diferentes o contrapuestos a los de los miembros del grupo mayoritario. Este hecho, al cual se le añade la falta de mecanismos o la falta de costumbre de su manejo para plantear y defender los intereses por los colectivos minoritarios, crea un solapamiento de los intereses, de sus ámbitos. Aquello que es una reivindicación laboral aparece como cultural, lo que no ayuda a su defensa. El hecho de pertenecer a colectivos culturales distintos, no nos deja ver los intereses en común y forzosamente lo miramos como diferentes o contrapuestos. Esta percepción errónea, no ayuda a miembros de la mayoría y de las minorías a captar que tienen intereses en común, que les pueden unir más que separarles. Hay un código laboral para todos, la ley del suelo afecta al acceso a la vivienda de todos, la ley de educación nos concierne a todos. Hay una gran parte de intereses comunes, lo negativo es percibir que su consecución pasa por excluir al otro *«tengo más en la medida en que el otro tiene menos, si el otro consigue más derechos esto me afectará negativamente»*.

Otra variable importante en la interacción es la diferencia y similitud cultural. Es cierto que hay una tendencia social de buscar los semejantes, como dice un refrán inglés *«los pájaros con el mismo plumaje van juntos»*. Y lo que añadimos que comparten el mismo cielo, la misma marisma y muchas veces el mismo árbol. Las personas se rodean de otras que comparten lo más importante de su modelo del mundo, de sus valores e intereses para sentirse confortadas, afirmadas en lo que piensan, sienten y hacen. La diferencia es el espejo donde uno puede verse desde fuera, la diferencia asusta por la duda que arroja sobre la armonía de la similitud. Interactuar con otro diferente, requiere de mucho esfuerzo de escuchar, de relativizar lo propio, de explicarse de otra manera. Cuando esas actitudes están ausentes en ambas partes, da lugar a que la interacción con el «Otro» diferente sea una "tortura".

Nos parece de interés hablar de los contenciosos entre la cultura mayoritaria y las culturas minoritarias como otra de las variables que influyen en la interacción.





Aunque ahora hablemos del mundo globalizado, las culturas siempre han estado en contacto. Y durante ese contacto, han existido momentos de paz y otros de guerra, momentos en que un grupo ha sido perseguido y el otro perseguidor. Cada grupo construye un imaginario social que transmite a los suyos a partir de su lectura de los acontecimientos históricos. Los conflictos, como parte de nuestro imaginario social, encuentran su camino en las percepciones que tenemos del «Otro». Tienen un importante efecto sobre las interacciones, sobre todo en los momentos de tensión y conflicto, cuando surgen con más fuerza en forma de mensajes de culpabilidad del otro, negación de la responsabilidad o de victimismo.

A modo de resumen nuestras interacciones, con personas de culturas diferentes con quien compartimos el mismo espacio social, son fruto de las percepciones mutuas, del grado y tipo de contacto que tenemos, de los contextos y ámbitos que compartimos con frecuencia, de nuestros intereses y los de ellos, de cómo manejamos las diferencias y las similitudes culturales, de la lectura y del uso que hacemos de los contenciosos históricos de nuestras relaciones.





## Estrategias de adaptación

Tanto las personas como los grupos culturalmente distintos que comparten el mismo espacio, viven un proceso de adaptación y cambio cultural llamado proceso de aculturación que Berry (1990, p.460) lo define como *«el proceso mediante el cual las personas cambian, siendo influidas por el contacto con otra cultura, y participando en los cambios generales de su propia cultura»*. Es evidente que por el desequilibrio cuantitativo y cualitativo, las culturas minoritarias conocen más cambios y realizan más esfuerzo de adaptación que la cultura mayoritaria.

Utilizamos el modelo propuesto por Berry para describir las estrategias de adaptación por la que han optado las minorías culturales, si bien es importante señalar que las investigaciones realizadas por Berry se han hecho sobre población inmigrante. No obstante las mismas estrategias son extrapolables a la población gitana por su condición de minoría cultural.

Siguiendo el modelo de Berry, se puede determinar cuatro estrategias de adaptación de las minorías culturales en función de dos dimensiones actitudinales independientes:

- Si los miembros de una minoría cultural consideran su identidad cultural y sus costumbres lo suficientemente valiosas como para mantenerlas en la sociedad de acogida.
- Si las relaciones con otras personas o grupos de la sociedad de acogida son valiosas como para buscarlas y fomentarlas.

La combinación de las respuestas a ambas dimensiones (Sí o No), dan lugar a un modelo donde se representan las cuatro posibles actitudes o estrategias de aculturación que manifiestan los miembros de las minorías que pueden ser gitanos o inmigrantes.



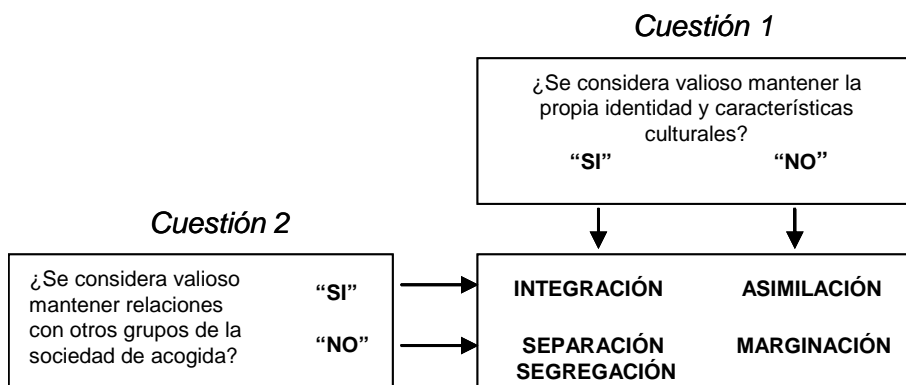


Figura 1. Estrategias o actitudes de aculturación (tomada de Berry, 1990).

Las posibles respuestas dan lugar a las cuatro posibles estrategias de adaptación:

- La **«asimilación»**, es decir, un deseo de abandonar la identidad cultural de origen, y de orientarse totalmente hacia la cultura mayoritaria.
- La **«integración»**, la identidad cultural específica del grupo se mantiene, y al mismo tiempo se produce un movimiento en el seno del grupo para convertirse en parte integrante de la cultura / sociedad mayoritaria.
- La **«segregación»** o **«separación»**, cuando los miembros de un colectivo cultural se encierran en una endogamia cultural, minusvalorando el contacto con la cultura mayoritaria. Esta opción puede que se deba al control ejercido por el grupo dominante o a la voluntad del grupo no dominante.
- La **«marginación»** o **«exclusión»**, se caracteriza por la pérdida del contacto cultural y psicológico tanto con la cultura de origen como con la cultura mayoritaria.

Podemos concluir que las personas y los grupos se adaptan, que la frase frecuentemente reproducida por personas de la cultura mayoritaria *«es que ellos no quieren adaptarse»* es una generalización que asocia adaptación a asimilación o se refiere a la exclusión. Otras cosas distintas son el grado y los ámbitos de adaptación, ya hemos visto que la adaptación es un proceso y no un resultado. La vida evoluciona, y cada vez con más rapidez, con lo cual no se puede dejar de adaptarse si se quiere seguir el ritmo de la evolución. Otra de las preguntas que surgen





a este nivel ¿Por qué hay personas que se adaptan más que otras? ¿Por qué determinados contextos y momentos son más propicios que otros a la adaptación?

Insistimos en que la adaptación ha de ser positiva y ecológica para la persona, su colectivo de origen y el colectivo mayoritario. Que compagina la valoración positiva de la propia identidad y cultura como la valoración y la apertura hacia el otro. Es un proceso donde la persona construye un nuevo marco cultural donde se integran elementos de la cultura de grupo de pertenencia y de la cultura mayoritaria.

De las variables que dependen del entorno y que influyen en este proceso de adaptación, nombramos las siguientes:

- Lugar de residencia y ubicación de vivienda: la segregación espacial o vivir solamente con miembros de la propia comunidad, no es favorable al contacto y las experiencias de convivencia.
- Percepciones mutuas de la población autóctona y del colectivo de pertenencia: mientras que son positivas o neutrales posibilitan la adaptación, porque la persona mantiene actitud de apertura hacia el otro y no recibe presiones de su colectivo de origen.
- Las condiciones socio-económicas: una coyuntura de bonanza económica que se traduce en satisfacción de las necesidades básicas y cierto bienestar es favorable
- Convivencia entre población autóctona y colectivo de pertenencia: especialmente importante porque sino las personas se repliegan a su grupo en posiciones de defensa o de ataque. Las alteraciones de la convivencia frenan el acercamiento y ponen más obstáculos para el futuro.
- Referentes de la adaptación y el acercamiento intercultural: en aquellos espacios sociales donde se han dado experiencias con éxito, donde existen personas que han demostrado que es factible; disipa los miedos de otras y facilita la tarea para aquellas que inician el proceso más tarde.

Para los miembros de minorías culturales procedentes de otros países, hay otras variables específicas como:

- Clima de convivencia entre población autóctona y población inmigrante a la hora de la llegada







- Cercanía y lejanía entre país de origen y país de recepción: cuanto más cercanía hay entre un marco cultural y otro, más fácil será el acercamiento.
- Disponer o no de permiso de residencia es determinante.
- Disponer o no de puntos iniciales de apoyo: quien tiene ayuda, quien dispone de personas que le facilitan la comprensión de los códigos de la nueva sociedad.

De las variables que dependen de la persona y que influyen en este proceso de adaptación, nombramos las siguientes:

- Primeras experiencias con personas de otras culturas: las primeras son siempre importantes porque condicionan las actitudes de la persona hacia el otro grupo en el futuro.
- Grado y tipo de contacto con personas de otra cultura. Si su grado es alto, abarca varios ámbitos y se basa sobre el respeto mutuo, facilita el proceso de adaptación de la persona, le aporta esa necesaria conciencia de lo cultural y el saber convivir con ella.
- Capacidades, recursos y habilidades personales: aquí podemos englobar el nivel educativo-cultural, el conocimiento de la propia cultura y las otras, habilidades de comunicación y de comunicación intercultural, que más adelante detallaremos.
- Creencias y valores: ayuda en el proceso aquellas creencias y valores de apertura hacia el otro, de aceptación de la diferencia, de la valoración del otro,
- Identidad y su percepción. Una percepción de la identidad como algo en evolución, como una suma de muchas identidades, ayuda a la persona a sentir su pertenencia a varios mundos que hace suyos.

Aunque el esfuerzo de adaptación recae en gran parte sobre los miembros de las minorías, la mayoría por el poder cuantitativo del que dispone, pone las normas y las reglas a seguir. Es imposible imaginar el proceso de adaptación de forma unilateral, la mayoría a su vez se adapta aunque con menos esfuerzo. Cuando se da una adaptación mutua, estamos ante un proceso de aculturación que conducirá a la integración no sólo de las minorías en la mayoría, sino de minorías y mayoría en un nuevo marco socio-cultural en construcción constante. El reto está en hacer el esfuerzo de construcción, de reconocerse todos en el nuevo marco cultural.





## De una realidad multicultural a un modelo intercultural

### En qué consiste el modelo multicultural

---

Hay multiculturalidad y las sociedades son multiculturales si en un mismo espacio social (para ser exactos, en una misma comunidad política) coexisten individuos y grupos que se caracterizan a sí mismos (y son identificados por los demás) como diferentes de la mayoría en atención a determinados rasgos culturales: lengua, religión, tradiciones y prácticas sociales, nacionalidad, cultura. La multiculturalidad remite al hecho o proceso de coexistencia en un mismo territorio o espacio social, de personas, grupos o comunidades de culturas diferentes (con su cosmovisión, entendimiento de la vida, relaciones entre personas, papel de la mujer, etc., propios) preservando cada componente su identidad.

Sin ser sinónimo de pluralidad cultural, la voz multiculturalidad no se opone a ella, siendo en su primera acepción anglosajona y relacionándose con lo político; la segunda voz es más bien, francesa, de tipo sociológico y cultural. En su sentido más político constituye un modelo para la acción política respecto al lugar que le corresponde a las personas, grupos o comunidades con identidad cultural diferente y a la posibilidad para los mismos de conservar su cultura propia.

Es la primera expresión del pluralismo cultural, que promueve la no-discriminación por razones de "raza" o cultura, la celebración y reconocimiento de la diferencia cultural así como el derecho a ella. El multiculturalismo se ubica dentro de la filosofía antisimilacionista del pluralismo cultural, es tanto una situación de hecho como una propuesta de organización social.

Dentro del paradigma pluralista, el multiculturalismo surgió como un modelo de política pública y como una filosofía o pensamiento social de reacción frente a la uniformización cultural en tiempos de globalización. Se ha concebido como una oposición a la tendencia presente en las sociedades modernas hacia la unificación y la universalización cultural, que celebra y pretende proteger la variedad cultural, al tiempo que se centra sobre las frecuentes relaciones de desigualdad de las minorías respecto a las culturas mayoritarias. En la génesis y expansión del multiculturalismo fueron especialmente influyentes las líneas seguidas en Norteamérica y en algunos países de Europa Occidental, particularmente Reino Unido.





## En qué consistiría el modelo intercultural

---

La aparición del término interculturalidad o interculturalismo parece motivada por las carencias de los conceptos de multiculturalidad y multiculturalismo para reflejar la dinámica social y para formular el objetivo de nuevas síntesis socio-culturales. Las primeras formulaciones respecto a la interculturalidad, como propuesta de actuación, surgieron en el campo educativo. La escuela como campo de intensa interacción, se hace evidente la insuficiencia del pluralismo entendido como suma o coexistencia de culturas.

La noción de interculturalidad introduce una perspectiva dinámica de la cultura y las culturas. Pretende disminuir los riesgos de esencialismos, etnicismos y culturalismos. Se centra en el contacto y la interacción, la mutua influencia, el sincretismo, el mestizaje cultural, es decir, en los procesos de interacción sociocultural cada vez más intensos y variados en el contexto de la globalización económica, política e ideológica y de la revolución tecnológica de las comunicaciones y los transportes. El debate sobre la interculturalidad se suma a los ya existentes sobre la ciudadanía común y diferenciada. Uno de los debates que origina la interculturalidad es el hecho de que la interacción no se da la mayoría de las veces en un plano de igualdad sino de desigualdad, dominio y jerarquías etnoraciales, junto con los sistemas de estratificación de clase y género. También se debate cómo se puede construir una nueva síntesis cuando los grupos que deben participar en ello son por lo general grupos dominantes o dominados, mayorías o minorías.

## ¿Qué modelo es óptimo para la realidad española?

---

Partiendo de la definición de multiculturalidad dada, anteriormente, lo primero que nos salta a la vista es que todas las sociedades que conocemos son multiculturales, si bien existen distintas formas de clasificarlas. En algunos países se trata sobre todo de la presencia de pueblos indígenas. En otros, de minorías nacionales o culturales de diferente tipo. En otros, la presencia de individuos (y grupos) que proceden de flujos migratorios. Y puede que coincidan varios factores a un tiempo. Es el caso de España, hoy, aunque nuestro país es uno de los que más visiblemente ha sido multicultural desde su fundación como Estado moderno, si bien sería más justo decir que esa fundación se construyó sobre la base de hacer invisible la multiculturalidad (la expulsión de judíos, y moriscos, así como también la persecución y prisión de los gitanos).





Más que explicitar un modelo en los momentos actuales, se trataría de despejar los prejuicios, el desconocimiento, la mala información y las simplificaciones con respecto al tema. La cuestión real no es el esclarecimiento de los conceptos de cultura o identidad, sino la dificultad de gestionar democráticamente (en términos de igualdad e inclusión política) las manifestaciones del pluralismo, comenzando por la tentación de utilizar la diferencia cultural para justificar discriminación jurídica y política, desigualdad en el acceso y en el ejercicio del poder y de la riqueza.

La cuestión es, cómo gestionamos nuestra realidad multicultural. No hay una receta, no existe la teoría verdadera sobre cómo responder al hecho multicultural. En muchas ocasiones sucede y ha sucedido, que la respuesta dominante consiste en negar, eliminar u ocultar la multiculturalidad: genocidios, *apartheid*, subordinación, discriminación, son las recetas más frecuentes en la historia. Y sucede que, pese a los prejuicios y a los tópicos negativos, gana crédito cada vez más que la forma de gestionar no puede ser ninguna de esas si queremos coherencia con los principios de democracia y respeto de los derechos humanos, que exigen inclusión política en el marco del máximo de libertad, del máximo de respeto al pluralismo, compatible con esos principios.

## Requisitos y exigencias para un modelo intercultural

---

La gestión de los desafíos que plantean las sociedades multiculturales en el orden jurídico y político, si se quiere ir más allá de los discursos retóricos y hacer posible la adopción de soluciones aceptables para todos, pasaría en estos momentos por una gestión intercultural, que debe de contar con tres requisitos, con tres condiciones: **realismo, respeto, y voluntad de negociación sin exclusiones**, en el marco de los principios de legitimidad democrática.

**Realismo** para no dramatizar de forma superflua (como cuando se identifica la multiculturalidad como barbarie, como cáncer de la democracia), para entender a las demandas reales y no sus caricaturas (las que equiparan siempre las reivindicaciones multiculturales son exigencias incompatibles con los derechos humanos), para evitar discusiones esencialistas. Realismo para reconocer que las sociedades multiculturales plantean viejos problemas, aunque las exigencias en que éstos se concretan varían según los agentes de cada forma de manifestarse la multiculturalidad. Pues lo que plantean las demandas de reconocimiento de la multiculturalidad no es tanto elaborar el catálogo de las “verdaderas identidades” con derecho de presencia en nuestra sociedad, sino algo mucho más importan-





te y no precisamente novedoso: los problemas de acceso y participación política, económica y cultural de los diferentes grupos sociales y en particular de aquellos que no consiguen igual integración en la distribución del poder y de la riqueza, precisamente debido a su diferencia cultural, real o presunta.

**Respeto**, que significa la necesidad de comenzar por aceptar el carácter multicultural de nuestras propias sociedades y prepararse para gestionar democráticamente sus consecuencias. Y eso obliga ante todo a descubrir y reconocer su multiculturalidad interna -previa pero soterrada-, pues la gestión política de la diversidad cultural ha consistido sobre todo en negar, en eliminar esa diversidad, desde el modelo de los Estados nacionales, que en la mayoría de sus manifestaciones históricas obedece a la obsesión de la homogeneidad y de unidad, e ignora la distinción entre diferencia y desigualdad, entre igualdad y uniformidad, entre cohesión y homogeneidad, entre unión y unidad.

Respeto, porque obliga además a aceptar la complejidad, lo que añade dificultad a la gestión democrática de esas sociedades. No valen las recetas simples, los atajos (el del *asimilacionismo* brutal o el del ciego relativismo que ignora los conflictos), y por eso aquí no hay soluciones mágicas, a corto plazo. No todas las instituciones y prácticas culturales son la cliterectomía, o ablación de clítoris, ni todas las reivindicaciones de reconocimiento de derechos específicos consisten en quemar a la viuda en la pira funeraria del marido. Pero tampoco cualquier hecho añejo comporta derecho porque sí, por su mera existencia o repetición. Y además, la primacía de los derechos no es una receta simplista. Baste con pensar un momento, sin salir de nuestra tradición cultural, en los dilemas que plantea el reconocimiento del derecho a la vida y a la libertad personal.

**Negociación sin exclusiones.** La democracia pluralista exige una lógica *garantista* e inclusiva, que postula la noción de igualdad compleja, de soberanía compartida o *consociativa*, de ciudadanía diferenciada o multilateral, que cumpla con la función *identitaria* sin eliminar la igualdad básica en soberanía y derechos. Postula asimismo tomar en serio cultura y reconocimiento como bienes primarios, como necesidades dignas de satisfacción, con consecuencias jurídicas y políticas. Y eso nos obliga a discutir acerca de las condiciones para negociar la participación igualitaria en el espacio público, desde la pluralidad, sin que ello destruya ni la cohesión ni la igualdad.

Todo esto exige un debate sosegado, político y jurídico, no metafísico o religioso, es decir, un debate que se aleje del dogmatismo y del prejuicio de quienes





predican en favor o abominan en contra como si fuesen virtudes teologales o pecados capitales.

Un debate acerca de la conveniencia de reconocimiento, por ejemplo, de determinados derechos colectivos, allí donde no baste con medidas de discriminación positiva o acción afirmativa para conseguir la integración de quienes, por el hecho de su diferencia, se ven privados de participar en el espacio público en términos de igualdad.

Un debate que permita obtener acuerdos desde el respeto a los derechos y a las reglas de juego democrático, lo que exige ante todo el respeto por el disenso, que es el punto de partida y no un molesto coste subsidiario.





## Competencias interculturales

### Comprensión de la dinámica cultural

---

*Que el otro puede tener un marco de referencia distinto al nuestro.*

#### Cultura: marco de referencia personal y colectiva

El marco de referencia es el modelo que nos guía para percibir, pensar, sentir y actuar en nuestra vida diaria. Dicho modelo lo construimos mediante las representaciones que hacemos de la realidad. Al ser esa última tan ilimitada, y que solo podemos percibir una pequeña parte de ella, lo haremos mediante nuestros cinco sentidos que están afectados por nuestra estructura neurológica, nuestro entorno social y nuestra experiencia individual.

Esa pequeña parte de la realidad percibida por nuestros sentidos, está filtrada por nuestra experiencia única, cultura, lenguaje, creencias, valores, intereses y suposiciones. Esta información es tratada en el cerebro mediante **tres mecanismos** principales: *Generalización, Omisión/Eliminación y Distorsión*. Por otro lado la filtración de las informaciones captadas por nuestros cinco sentidos, se realiza en función de criterios determinados por **los filtros** de creencias, valores, recuerdos, representaciones del futuro.

De esta forma determinan «qué» parte del mundo que nos rodea será percibida, procesada y registrada por cada uno de nosotros en su modelo del mundo. Y acto seguido desencadenan pensamientos, sentimientos y comportamientos en función de lo percibido.

Al final del proceso tenemos cada uno de nosotros un modelo representativo de la realidad distinto al de los demás. Sin embargo por pertenecer a una cultura o subcultura determinada, tenemos una base común porque compartimos la misma lengua, cultura (costumbres, creencias y valores), historia y visión colectiva (dominante) del tiempo incluida la del futuro.

Este marco común de los miembros de una cultura, es su marco de referencia colectivo que engloba el marco o modelo personal. Ese último, a veces, puede estar en ruptura o al margen de la cultura dominante.





## Valores, criterios y jerarquía

Para tener armonía interior y con nuestro entorno, para poder tener metas y objetivos, necesitamos diferenciar entre el bien y el mal, lo bueno y lo malo, lo bonito y lo feo; para nosotros y para nuestro entorno. Esa diferenciación determina lo que puede tener valor y no tenerlo para nosotros, en esa criba formamos nuestro esquema de valores manteniendo cierto equilibrio entre lo personal y lo común.

Una parte de nuestros valores, como nuestros comportamientos están enfocados a la adaptación, por ello y desde nuestra primera infancia, aprendemos a adoptar y asimilar los valores dominantes en la familia y el entorno cercano, aunque dándole un tinte de originalidad personal. Esa adaptación y adopción de los valores de nuestra familia, clan, tribu, etnia, grupo religioso o socio-profesional; nos aporta el beneficio de ser aceptados, queridos y confirmados por nuestro entorno socio-familiar. *«Eres un verdadero... eres como las mujeres de nuestro clan, no se puede decir que no eres un...»*. Ejemplos y afirmaciones que hacen del hecho de compartir los valores dominantes, un lazo de unión con el grupo de pertenencia, una prueba de afiliación.

Todo ello debido a la carga emocional que acompaña a los valores, una carga que nos hace sentir confortados cuando nuestros valores están siendo cumplidos o respetados por los demás. Nos hace sentir mal cuando los incumplimos o cuando percibimos que otra/s persona/s no los están respetando o los están violando, en este caso nos ponemos a la defensiva.

Tanto las personas como los grupos étnico-religiosos o sociales, aunque compartan el grueso o la totalidad de los valores universales, tendrán forzosamente diferencias respecto a los criterios que constituyen la base de los valores, las equivalencias concretas de ellos y respecto a su jerarquía. Un valor como la profesionalidad, los miembros de una organización pueden tener criterios muy distintos para medirlo, para algunos pueden ser la disciplina, la puntualidad y el compromiso. Para otros pueden ser la creatividad, la cooperación y la diversidad. Ambos valoran la profesionalidad pero cada uno la mide con criterios diferentes, tendrán dificultades y conflictos cuando aplican los propios criterios a valorar uno al otro. Lo mismo puede pasar en el seno de una familia, el padre y la madre coinciden en que la buena educación es valor, sin embargo ambos tienen criterios distintos para medir la educación. Uno aplica los criterios de felicidad y desarrollo personal y el otro aplica los criterios de éxito social. Ambos quieren el bien del / la hijo/a y ambos tienen criterios distintos para medirlo, en el momento en que no son







concientes de sus criterios, y en el momento en que piensan que sólo los de uno son válidos, el conflicto está servido.

Parece ser que si estamos de acuerdo sobre un valor y estamos de acuerdo sobre los criterios de su medición, estamos a salvo de los conflictos; pues no del todo, porque para determinar si un criterio se está cumpliendo o no, tenemos que observar los elementos que estamos acostumbrados a captar para sentir que se está cumpliendo. Cómo estos elementos observables están unidos a la experiencia personal única de cada uno, suele haber desacuerdo sobre ellos y por tanto suelen desembocar en conflictos. Un ejemplo frecuente en las familias es la limpieza en la casa, imaginamos que todos lo tienen como valor, imaginamos que están de acuerdo sobre los criterios o más bien hay una cercanía a este nivel, sin embargo las equivalencias concretas de la limpieza, son diferentes. Para uno ya está la casa sucia y necesita limpieza y para el otro aún no lo está.

Otro tipo de conflicto que concierne a los valores, surge cuando hay disparidad en su jerarquía. Cuando el valor primero y primordial de una persona o grupo, lo tiene el otro en tercer o cuarto lugar. En el trabajo, familia, vida social; esta diferencia en la jerarquía de los valores, produce malentendidos, juicios de valor y muchas veces distanciamiento o ruptura en las relaciones. Los conflictos sobre jerarquía de valores suelen ser muy frecuentes entre padres / madres e hijos/as por la diferencia generacional y por la evolución de vida. En los contextos multiculturales tienen que darse forzosamente por las particularidades de cada colectivo, imposible que se tenga la misma jerarquía de valores igualmente que no se da entre los grupos socio-profesionales tampoco. Entre los grupos culturalmente distintos, las razones de esta diferencia en la jerarquía de valores, se acentúa por lo cultural, se le busca la justificación únicamente en lo étnico y cultural y se le añade lo habitual de creer que la propia jerarquía de valores es mejor que la del otro y es la idónea para él, para salir de su situación de precariedad socio-económica, marginalidad o poco desarrollo cultural.





## Elementos de base para una comunicación intercultural

---

### *Antes de nada y después de todo la comunicación es humana.*

Que el hecho de que las culturas compartan una base importante de componentes hace que el grueso de la comunicación sea similar entre ellas. No obstante las particularidades y singularidades de cada una, exigen averiguar las excepciones a las generalidades. De hecho el estudio de la competencia comunicativa intercultural, nace en sus inicios, de la preocupación de los que se encuentran en otros países y descubren que aquellas competencias comunicativas que funcionaban en su cultura, dan resultados negativos en otras.

Los resultados de una investigación en este campo, hecha por Arasaratnam y Doerfel (2005) y citada por (Malik e Herraz, 2005: 205), determinan que las personas con dotes de comunicación intercultural comparten las siguientes cualidades: sensibilidad y empatía, experiencia en el trato con personas de otras culturas, gusto y curiosidad por aprender cosas de otras culturas, actitud de apertura hacia el otro, interés por las diferencias y toma de conciencia de ella.

Como modelo conceptual de las competencias comunicativas interculturales, presentamos el desarrollado por Chen y Starosta (1996). Dicho modelo se basa sobre tres pilares: Sensibilidad Intercultural (procesos afectivos), Conciencia Intercultural (procesos cognitivos), Destreza Social (procesos conductuales)

### Sensibilidad Intercultural

Resultado de las siguientes cualidades:

- **Autoestima:** es básicamente la imagen que cada uno tiene de sí mismo.
- **Auto-observación:** capacidad de observar el propio comportamiento y evaluarlo en función del contexto o la situación.
- **Flexibilidad:** en cuanto a los pensamientos, opiniones y comportamientos.
- **Empatía:** comprender lo que los demás piensan, sienten y hacen.
- **Implicación en la interacción:** capacidad de estar atento a la interacción con la otra persona.
- **Suspensión del juicio:** escuchar sin emitir juicios iniciales, atento a no implicar el propio marco de referencia.





## Conciencia Intercultural

Se refiere principalmente a los conocimientos de la propia cultura, de otras y de las similitudes y diferencias entre ellas.

- Conciencia de rasgos culturales superficiales. Cuando se hace a partir de los estereotipos.
- Conciencia de rasgos culturales significativos y sutiles que contrastan notablemente con los nuestros. Puede realizarse a través de situaciones conflictivas o a través del análisis intelectual.
- Conciencia de cómo otra cultura siente desde su propia perspectiva. Requiere descentrarse del propio marco y ver la realidad desde la perspectiva de la otra cultura.

## Destreza Social

- Habilidades para la producción e interpretación de mensajes. Incluye la capacidad de emitir mensajes comprensibles para el interlocutor y la capacidad de decodificar los mensajes verbales y no verbales del otro.
- Auto-revelación apropiada. La información que revelamos a la otra persona ha de ser ajustada al contexto, la situación y su capacidad de recepción de cosas nuevas.
- Flexibilidad conductual. Ajustar nuestros comportamientos, nuestra comunicación verbal y no verbal al contexto, la otra persona y la situación.
- Gestión de la interacción. Capacidad de iniciar y terminar conversaciones adecuadamente.
- Habilidades sociales. Al ser muchas, todas tienen al usarla adecuadamente, un efecto positivo. La escucha activa, la empatía, etc.

Completamos el modelo anterior con una serie de indicadores aportados por Aguado (2003: 180) que caracterizan a la persona con competencias comunicativas interculturales:

- Es consciente de los prejuicios y percepciones que condicionan e influyen en la propia interpretación de la forma de comunicarse y de la conducta de los demás.





- Tiene en cuenta los diferentes significados de gestos, exposiciones, distancias físicas para personas pertenecientes a distintos grupos culturales.
- Habla con claridad y precisión. Se dirige directamente al interlocutor.
- Evita expresiones coloquiales, que pueden ser malinterpretadas.
- Repite las afirmaciones de forma diferente para reforzar la comprensión.
- Practica la escucha activa, reformulando lo oído para comprobar si lo ha comprendido bien.
- Identifica y soluciona las posibles dificultades de comunicación recurriendo a mediadores culturales que le ayuden a entender.
- Conocer expresiones de la lengua de su interlocutor.
- No habla como si su interlocutor fuera sordo o retrasado si cree que no le entiende. Prueba alguna de las estrategias ya sugeridas.
- Mantiene el sentido del humor y el tono relajado que facilitan la aceptación y la comunicación.





## El acercamiento cultural

---

### **Que el entendimiento con el Otro pasa por conocer su marco de referencia y antes de todo conocer el nuestro y descentrarnos de él.**

Muchas veces nos asombran determinados pensamientos, formas de expresar sentimientos o comportamientos de personas de otras culturas. No logramos entenderlos, comprender las lógicas detrás de ellos, y a menudo, solemos enjuiciarlos basándonos en nuestra experiencia personal y nuestro marco de referencia. Hacemos el esfuerzo de preguntarnos sobre las posibles razones, pero la mayoría del tiempo tendemos directamente a buscar explicaciones en nuestro marco de referencia. Se nos olvida que el «Otro» es diferente culturalmente, que tiene otro marco con más diferencias que semejanzas con el nuestro.

Conocer el marco de referencia del «Otro» es conocer sus representaciones de la realidad, el «por qué» y el «para qué» de lo que piensa, de lo que hace en los distintos ámbitos de la vida, de cómo expresa sus emociones. En total, la visión que tiene y le da sentido y coherencia a su vida.

Conocer el marco de referencia propio, es tomar conciencia de la lógica de los propios pensamientos, actos y códigos culturales. Es uno de los deberes impuestos por convivir en un contexto multicultural porque el «Otro» es el espejo donde se refleja la diferencia cultural. Sin este «Otro» no es necesario hacer ni ejercicio de reflexión, ni de distanciamiento del propio marco cultural porque todo parece como natural, porque las diferencias dentro de la misma cultura son ínfimas comparadas con otras *«es así porque todo el mundo hace lo mismo, es así porque nuestros padres y abuelos lo hacía igual»*. Conocerse a fondo es un primer paso para consolidar el acercamiento cultural, permite tomar conciencia de los propios valores y creencias, saber lo que puede ser afectado por la diferencia y cuales son los límites a marcar en la relación con el «Otro».

El paso siguiente es saber distanciarse, cuando es necesario, del propio marco cultural. Es saber valorizar en su justa medida a lo propio sin llegar a menospreciar al «Otro» y su mundo, es saber “descentrarse” cuando se trate de relacionarse con personas de otras culturas para no caer en posiciones etnocéntricas, para no imponer el propio marco cultural cómo único válido.





## Que la calidad de la relación facilita el conocimiento recíproco y el entendimiento.

Para conocer el marco de referencia del «Otro» no es necesario repasar enciclopedias de etnología o antropología, aunque cualquier lectura nos resultará útil. Debemos centrarnos en la persona que tenemos enfrente y considerarla una fuente valiosa de información. Recordando el dicho español *“cada persona es un mundo”*, no olvidemos que cada persona tiene su propio modelo dentro de ese marco de referencia cultural común. Lo decimos porque muchas veces caemos en el error de considerar que los conocimientos teóricos sobre otras culturas son suficientes garantes para entendernos con personas de dichas culturas.

Aunque parezca obvio, recordamos que el **respeto** es una de las actitudes básicas para establecer una buena relación con una persona cualquiera que sea su cultura u origen étnico. Hace falta ampliar ese respecto hacia su modelo del mundo, hacia sus valores, forma de ser y de situarse en la vida. No hace falta que estemos de acuerdo con él / ella, sólo hay que demostrarle que tiene derecho a ser respetado.

Este respecto inicial es necesario, aunque no estemos de acuerdo con determinados aspectos culturales, para consolidar la confianza con la otra persona, para que ambos podamos sentirnos bien, nos abramos al diálogo y el intercambio. Para conseguirlo, necesitamos emplear nuestras destrezas y habilidades comunicativas más que los posibles conocimientos teóricos que podríamos tener sobre su cultura. Esas habilidades las hemos desarrollado en nuestra vida social y profesional y tan sólo hace falta adaptarlas a las personas de otras culturas.

Nuestro fiel aliado es la **observación**, ser capaces de captar las informaciones verbales y no verbales de la persona que tenemos enfrente. Qué emociones expresa y cómo lo hace, nos parece normal o nos choca. Cómo se mueve y cómo ocupa el espacio, a qué distancia se sitúa cómodamente de nosotros, es la misma que nos gustaría, demasiado lejos o demasiado cerca. Cómo formula sus mensajes, muestra más desacuerdo o al revés muestra las similitudes. Estar atentos a estos matices nos ayuda a ajustarnos para mantener la sintonía y aumentar la confianza. Conviene **preguntar** aquello que no entendemos, la otra persona nos dará la información necesaria y exacta para comprender aquello que no le encontramos explicación en nuestro marco, nos ahorramos de este modo el esfuerzo de interpretación y evitamos el riesgo de equivocarnos.

A veces necesitaremos hacer uso de la paciencia para acumular informaciones distintas y variadas, que conectándolas al final como las piezas de un puzzle, nos revelarán la lógica subyacente detrás de los pensamientos, y comportamientos de personas de otras culturas.





## Diálogo desde esquemas culturales diferentes

---

### *Que la ruptura de esquemas es algo frecuente*

El hecho de tener marcos de referencia culturales distintos hace que, a veces, ocurran desacuerdos entre nosotros y otras personas de otras culturas. Los desacuerdos pueden ser sencillos o graves. Las creencias, valores, pensamientos o comportamientos del otro nos aparecerán extraños y diremos en el mejor de los casos: «*no lo entiendo pero lo respeto*», «*lo respeto pero no lo comparto*». En otros casos, no entendemos nada e incluso no respetamos que el otro piense o se comporte de esa forma. Así podemos describir una ruptura de esquemas, incidente crítico o choque cultural, como malentendido relacional con personas de otras culturas. La falta de explicación, de entender aspectos del «Otro» y de sentir que nuestros valores están siendo amenazados por su conducta, nos empuja a tener un determinado juicio de la otra persona que se traduce en mantener una actitud negativa hacia él / ella. Recordamos que la ruptura de esquemas o incidentes críticos son frecuentes también en cualquier relación de personas de la misma cultura por el hecho de tener marcos de referencia distintos.

Para superar ruptura de esquemas, incidentes y choques culturales, hay que:

- Tomar conciencia de mi postura frente al «Otro»  
Reflexionar desde mi punto de vista sobre lo ocurrido, con la percepción de mis sentimientos, de mis pensamientos, de mi marco y de mi comportamiento en ese momento. Que representa para mí el incidente, el malentendido o el conflicto, que representa para mí la persona o personas implicada/as y cuales son mis esperanzas para superar el desacuerdo.
- Pensar en la ruptura / incidentes desde el punto de vista del «Otro»  
Hacer la misma reflexión pero desde el punto de vista del otro. Con su percepción de sus sentimientos, de sus pensamientos, de su marco y su comportamiento en ese momento. Qué representa para él, el desacuerdo o el conflicto, qué represento yo para él y cuales son sus esperanzas para superar el conflicto.





- Tener la posición de un espectador  
Poder imaginarse con la percepción y la comprensión de un espectador exterior, cuál puede ser el sentido de esta relación, los puestos recíprocos y el escenario que se está desarrollando.
- Posición de director de escena  
Consciente de las distintas posiciones presentes, consciente de ese conjunto de miradas, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas, cuales son las opciones y las intervenciones idóneas para aclarar el malentendido, entender el incidente y superar el conflicto.

Es natural que la calidad de la relación con cualquier persona, se vea afectada puntualmente, por malentendidos, conflictos y tensiones. Esto ocurre en el seno de la familia, en la comunidad de vecinos y en los puestos de trabajo. Igualmente le ocurrirá a nuestra relación con personas de otras culturas, incluso esa frecuencia y tipo de malentendidos será aún mayor por la diferencia cultural. Debido a la importancia de la convivencia y para superar estos momentos de crisis, es importante tener en cuenta el marco de referencia del otro, de trabajar el conflicto sin imponer el marco propio y de realizar un trabajo dentro de un marco común en el cual ambas partes pueden sentirse reflejadas y respetadas.







# La conflictividad en contextos multiculturales







## La conflictividad en contextos multiculturales

### Conflictos y conflictos multiculturales

Cualquier grupo humano homogéneo o heterogéneo, reducido o amplio, que vive aislado o en contacto con otros grupos, conocerá conflictos dentro de su seno o con otros grupos. El conflicto es una constante a la condición humana, es permanente y está presente en el ámbito de grupos reducidos (pareja, familia, personas), grupos medios (grupos socio-profesionales, clases sociales, grupos étnicos, etc.), grupos amplios (grupos religiosos transnacionales, nacionales), incluso el conflicto puede darse en el ámbito personal individual (conflicto interno).

Frente al conflicto existen tres posturas según Robbins (1987), en (Malik e Herraz, 2005):

- **Concepción tradicional:** considera que el conflicto es negativo, antitético al buen funcionamiento del orden social y se puede considerar como indicador de desajustes en el orden o insatisfacciones personales. En esa concepción se considera que el conflicto se debe eliminar por su negatividad.
- **Teoría conductual del conflicto:** considera al conflicto como algo natural, que es imposible de eliminar de las relaciones humanas, incluso puede tener beneficios para cualquier grupo, que sin ello no puede evolucionar (Touzard, 1981).
- **Teoría interaccionista:** no sólo acepta el conflicto sino lo alimenta porque es el medio que cualquier grupo humano tiene para renovarse y escapar del estancamiento.

Aunque en general percibimos al conflicto como algo negativo por la tensión que genera y por la energía que requiere su resolución, el conflicto puede ser positivo y puede ser negativo dependiendo de la percepción de las partes implicadas y de su desenlace final. Hay conflictos que sirven para que determinados





grupos socioculturales mantengan su identidad cultural o aquello que consideren como núcleo de su identidad. Otros conflictos estimulan las relaciones entre los grupos porque movilizan la energía y la creatividad, se defienden intereses, se conoce al otro y se avanza con las resoluciones hacia la cohesión del grupo. Cuando un grupo está en un continuo conflicto con otro/s grupo/s, terminará siendo intolerante con los demás.

A pesar de su diversidad, los conflictos comparten muchos rasgos en común, entre ellos la base que los genera:

- **La interdependencia negativa entre las metas**, cada parte percibe que no puede lograr su objetivo si la otra consigue lo suyo, *«para que yo gane el otro debe perder»*.
- **La interdependencia positiva entre las metas**, las partes persiguen la misma meta de forma competitiva.
- **La tensión contrariada**, surge cuando una persona que tiende hacia un objetivo final se encuentra con un obstáculo que surge al cruzarse otra persona que persigue otro objetivo distinto.

En los contextos multiculturales, la situación de desigualdad y desventaja social genera forzosamente conflictos entre la mayoría dominante y las minorías que desean una mejoría de su situación, una solución de sus problemas. Los conflictos son el medio para reivindicar el cambio, son el resultado de la convivencia entre personas con códigos culturales distintos que están compartiendo el mismo espacio y que aún tienen que aprender a manejarse en tanta diversidad.





## Conflictividad según áreas y ámbito

### Área Sociolaboral

---

Las personas no se perciben como miembros de un grupo social amplio que engloba personas payas, gitanas e inmigrantes, con unas necesidades y problemáticas comunes, sino como miembros de su colectivo sociocultural. Cada grupo se considera el más necesitado, el que más derecho tiene de recibir las ayudas y culpabiliza a otros grupos de que estas disminuyan y no a la propia Administración. El hecho de que las posibilidades de inserción de muchas de esas personas están limitadas a determinadas actividades y nichos laborales, hace que se perciba al otro como competidor que amenaza la supervivencia económica y laboral.

Esta es un área donde se afirman y se consolidan los prejuicios negativos «*siempre están los mismos, nunca quieren trabajar, las ayudas las llevan sólo ellos, cada vez los extranjeros tienen más derechos que nosotros...*». En aquellos centros de inserción laboral comunes, suele haber un malestar latente entre los/as usuarios/as del servicio, comentarios negativos vertidos por cada parte e incluso discusiones sobre turnos y citas. Cuando los servicios de inserción son destinados exclusivamente a la población gitana o inmigrante, suscitan malestar en el resto de la población que lo percibe como discriminatoria hacia ella.

El empresariado como elemento central de esta área, no está ajeno al efecto de los estereotipos de toda la vida «*son vagos, no te puedes fiar, siempre te dejan tirado con el trabajo...*». Muchos empresarios tienen recelos a emplear a personas del colectivo gitano, otros cuando lo hacen muestran una excesiva desconfianza. En muchos casos cuando se logra la inserción, es necesario realizar un seguimiento para abordar tensiones, malentendidos y conflictos.

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

#### De cara a los Profesionales de los Servicios de Inserción Laboral:

- Facilitar al/la profesional, si es posible, la explicación cultural, económica o social de algunas conductas de difícil comprensión, de algunas posturas adoptadas frente a las posibilidades de trabajo y de algunas vías utilizadas





por los usuarios de otro colectivo minoritario para conseguirlo y mantenerlo.

- Facilitar al profesional pistas sobre adaptaciones o modificaciones a introducir en las estrategias de intervención.
- Asesoramiento en las cuestiones relacionadas con la cultura de origen, teniendo en cuenta las "limitaciones" de ese asesoramiento, que no podrá abarcar todas las cuestiones culturales ni todas las minorías culturales.
- Asesoramiento en algunas cuestiones relacionadas con las facetas socio-económicas, profesionales, de la vivencia de personas de otras minorías.
- Ayudar al profesional a tomar conciencia de sus propios prejuicios, preconcepciones y saberes no relativizados cuando aparecen.

### De cara al empresario:

- Hacer, en los casos que lo requieren, un seguimiento puntual del usuario en su nuevo puesto de trabajo: detectar posibles problemas, dar nuevas explicaciones y pistas de entendimiento para el empleador y el empleado, ofrecer vías y fórmulas para prevenir desacuerdos y para superarlos en caso que se produzcan.
- Mediación en conflictos laborales: intervenir en aquellos casos que requieren de una mediación larga para superar un desacuerdo relevante.
- Sensibilización al empresario.

### De cara a los/as usuarios / as

- Facilitar al usuario, cuando sea necesario, explicaciones sobre la utilidad del servicio de orientación y las propuestas ofrecidas, la complejidad del mercado laboral, los itinerarios de inserción, las formas de mejorar el empleo y las estrategias más idóneas para ello.
- Dar o ampliar información sobre el funcionamiento de los servicios públicos / privados, los derechos y deberes como usuario.
- Ayudar a relativizar los prejuicios cuando aparecen acerca de los servicios, las expectativas y las posibles soluciones.





- Dar pistas y herramientas de cómo las demandas pueden ser planteadas y negociadas con los profesionales.
- Explicar los derechos laborales y dar una mayor información sobre los deberes y las formas en las que se desarrolla el trabajo en dicha zona: puntualidad, constancia, responsabilidad, eficacia, el cuidado de los detalles...etc.

## Área de vivienda

---

Es un área donde se pueden percibir enfrentamientos entre el colectivo mayoritario y los colectivos minoritarios, y entre las distintas minorías. El acceso a la vivienda en forma de propiedad o de alquiler, está ligado al poder adquisitivo de las personas. Como hemos dicho anteriormente un número muy alto de las minorías culturales sufre de la precariedad económica, lo que disminuye su capacidad de satisfacer esta necesidad de primer orden. A la poca capacidad económica se le añade la escasez de viviendas para el alquiler y los recelos de los propietarios para arrendarlas a miembros de minorías culturales.

Todo ello hace que las minorías culturales, gitanos e inmigrantes, se agrupen en barrios y zonas de alquiler accesible o de viviendas cuyo precio está por debajo de la media. La formación de «guetos» se hace en un santiamén, crece el número de una minoría en un barrio y ello provoca que los miembros de la cultura mayoritaria intenten cambiar de vivienda por miedo a los problemas de convivencia, por miedo a que los precios de sus viviendas bajen y por miedo a convertirse en minoría. La concentración de la población gitana o inmigrante en barriadas o zonas, no beneficia su imagen entre el resto de los vecinos, no favorece el intercambio y al contrario da lugar al aumento de las tensiones.

Los conflictos suelen estar en torno a los usos de la vía pública (portal, parque), los ruidos que trascienden más allá de las paredes de la casa, la limpieza de las zonas comunes, los pagos de las cuotas de comunidad, los alborotos de los niños, etc. Por otro lado son frecuentes los conflictos entre propietarios e inquilinos, impagos o pagos poco regulares, destrozos o poco cuidado de las viviendas.

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

- Mediación para el acceso a la vivienda
- Sensibilización de propietarios para facilitar el alquiler







- Mediación en conflictos vecinales
- Mediación en conflictos entre propietarios e inquilinos

## Área educativa

---

Nos encontramos con una serie de dificultades que se convierten en problemas y generan conflictos entre escuela y familias sobre todo. El problema del absentismo escolar, gran escollo ante la normalización de la escolarización de los niños / as de la minoría gitana y de otras minorías inmigrantes, influye de forma determinante sobre la marcha educativa de este alumnado, provoca su abandono de la escuela sin perspectivas formativas que le permitan el acceso al mercado laboral.

La escuela y las familias sin diálogo, se culpan mutuamente de la mala marcha del alumnado. La comunidad escolar, no ajena a los prejuicios sociales, duda realmente de que las familias quieren el bien para sus hijos/as, no sabe como entablar un diálogo permanente con ella para implicarlas de forma activa en la marcha de la escolarización de los/as hijos/as. Las familias dudan del buen hacer de la comunidad escolar, piensan que sus hijos/as no están siendo bien atendidos/as por su pertenencia a un grupo cultural minoritario. Los altos niveles de fracaso escolar entre el alumnado de minorías gitanas e inmigrantes, van acompañados con problemas de disciplina dentro de las instituciones escolares y fuera de ella. Las familias de la mayoría dominante consideran que la presencia de alumnos de otras minorías provoca una caída del nivel escolar, los culpabilizan de ello en lugar de dirigir la atención a los recursos disponibles.

Desde la práctica de la Mediación Intercultural, se puede intervenir haciendo lo siguiente:

- Sensibilización de las familias acerca de la importancia de la escolarización de sus hijos/as.
- Apoyo personal a los profesionales de educación en los temas relacionados con las culturas del alumnado de las minorías.
- Mediación en conflictos entre escuela y familias, entre alumnos de distintos grupos.
- Apoyos a la escolarización del alumnado de las minorías.





## Modos de abordaje de conflictos

Existen muchos modos y técnicas para resolver los conflictos, presentaremos cinco de ellos por ser los más importantes y los más utilizados.

### Arbitraje

---

Lo pueden ejercer tanto personas como instituciones. Requiere del reconocimiento de las partes, del árbitro y la aceptación previa de las resoluciones dictadas por él. El arbitraje es una forma rápida, sencilla y barata de resolver conflictos. Entre el colectivo gitano, la figura del patriarca ha desempeñado tareas de arbitraje entre personas y familias, basándose en las normas conocidas como "ley gitana". Entre personas y gremios profesionales, el arbitraje evita la lentitud del sistema judicial. Con tan sólo la presentación de una reclamación y las pruebas pertinentes, las partes ayudan al árbitro a dictaminar una solución fundamentada. En general el arbitraje aplica la norma establecida con sentido común y de manera imparcial y es válido, especialmente, para los conflictos de carácter comercial y mercantil.

### Conciliación

---

Se parece, en parte, al arbitraje porque requiere de una figura o institución y es válida para los conflictos sencillos, se parece también en la rapidez. En los conflictos entre gremios profesionales, la presencia de tribunales de conciliación sirve para atajar el conflicto en su inicio y evitar enredar en más trámites judiciales. La conciliación aprovecha el respeto que las partes tienen del marco legal específico para conseguir un acuerdo aceptable por ellas. La conciliación es aplicable, especialmente, a los conflictos laborales y sociales (Vinyamata, 2004).

### Mediación

---

Es idónea cuando las partes no consiguen ponerse de acuerdo para abordar el conflicto, cuando la carga emocional negativa impide los mínimos de comunicación. La presencia de un mediador se hace necesaria para acercar las partes, reducir sus recelos a hablar sin atacar, y crear un marco idóneo para que aborden el conflicto y que lleguen a un acuerdo satisfactorio para las dos. La mediación es,





especialmente, recomendable para conflictos de baja o moderada intensidad en familia, vecindad y conflictos de carácter interpersonal.

## **Negociación**

---

Las partes no necesitan de una tercera, pueden afrontar el conflicto negociando, son conscientes de la importancia de una solución, quieren llegar a ella y tienen la capacidad suficiente para abordar el conflicto, defender su postura e intereses y concluir el proceso con una solución que les satisfaga a todos.

## **La ley**

---

La ley es el último recurso que una persona tiene en un Estado de derecho, hay conflictos donde una de las partes incurre en alguna ilegalidad. Dicha actuación delictiva no se debe pretender ser resuelta desde la mediación o la negociación, la Ley es igual para todos. Como mucho, y depende de la gravedad, se puede abordar en los tribunales de arbitraje o conciliación, si no es conveniente seguir los trámites judiciales habituales.



# La mediación intercultural







## La mediación intercultural

### La mediación

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

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

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

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

Las definiciones presentadas coinciden en que la mediación es un recurso al que recurren partes en conflicto con el fin de poder superarlo, que el protagonismo es de las partes, que el mediador debe ser imparcial y que se debe dedicar a conducir el proceso que lleve a las partes a una solución satisfactoria para ambas.





## La mediación intercultural

### **Necesidades de la mediación intercultural**

---

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

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

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

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

Se hace más notable, como necesidad para la Mediación Intercultural, el desconocimiento que tienen las personas de colectivos culturales minoritarios de la sociedad mayoritaria. Desconocen sus mecanismos de funcionamiento y de articulación, sus "reglas de oro" en cuanto a comportamientos y relación. Esto afecta





tanto al colectivo gitano como a una gran parte de las personas inmigradas. Al primero por la segregación y la endogamia y los últimos por la segregación y el relativo tiempo de residencia.

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

Ante estas necesidades y a falta de respuesta profesional, ha surgido la figura del / la mediador/a natural como respuesta, espontánea y a menudo desde la comunidad de origen, a las necesidades de mediación. La aportación de la mediación natural es considerable cuando, remedia las carencias de muchos servicios públicos a la hora de atender a personas de colectivos minoritarios, cuando resuelve los conflictos dentro del propio grupo, cuando presta apoyo personal a los miembros del grupo.

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

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







## Algunas definiciones de la mediación intercultural

---

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

De esta definición los autores definen tres tipos de mediación:

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

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

López, Setién, Arriola, Celedón y Rodríguez (2001), consideran que los mediadores culturales pueden solucionar muchos problemas de comunicación con las comunidades inmigrantes (Malik e Herraz, 2005).

## Utilidad de la mediación intercultural

---

Como recurso, la Mediación Intercultural, nos puede ser de ayuda para prevenir y resolver determinados conflictos que se dan en los contextos multiculturales. Su labor de prevención crece en la medida en que facilita la comunicación entre personas y grupos culturalmente diferentes, en cuanto contribuye al acercamiento cultural y al incremento del conocimiento mutuo de los códigos culturales. Con ello limita la afloración de los conflictos que son debidos a los mal-





entendidos por falta de conocimiento de los valores del otro, reduce el peso de los estereotipos y prejuicios que constituyen una de las principales barreras para el acercamiento cultural y favorece actitudes de apertura, compromiso social y pacifismo en el abordaje de los conflictos.

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

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

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

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





## Requisitos de la mediación intercultural

---

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

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

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

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





## Límites de la mediación intercultural

---

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

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

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

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

## Ámbitos y ejemplos de casos de la mediación intercultural

---

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

En la gran parte de los servicios públicos, y especialmente, en el ámbito educativo, el familiar, el de justicia, el sanitario, el socio-laboral, el de la vivienda. Todos ellos pueden ser campo de actuación de los/as mediadores/as haciendo cualquiera de las labores descritas anteriormente. Cada ámbito tiene especificidades





que lo diferencian de los demás, y por lo tanto, exige del/la mediador/a conocimientos específicos y adaptaciones de la metodología de actuación y las técnicas de resolución de conflictos a las particularidades de los actores en cada campo.

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

### En el ámbito familiar

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

### En el ámbito social y vivienda

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

### En el ámbito laboral

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

### En el ámbito educativo

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





### En el ámbito de la justicia

- Traducción lingüística para personas que no dominan el idioma

### En el ámbito sanitario

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





## Modelos de abordaje de conflictos con mediación

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

- La presencia de un mediador y su imparcialidad. Además de la presencia, el mediador necesita la aprobación de las partes. Debe mantener su posición de mediador a lo largo de todo el proceso, cuidar la imparcialidad y no terminar haciendo de intermediario.
- La disponibilidad de las partes. El mediador debe verificar la disponibilidad de las partes para abordar el conflicto tanto en lo que se refiere al momento de hacerlo como el lugar «están de acuerdo para hacerlo ahora y en ese lugar».
- La conducción del proceso. Principalmente consiste en varios elementos y fases principales:
  - Creación de la sintonía entre las partes y mantenerla a lo largo de todo el proceso.
  - La exposición de cada una de las partes de su versión del conflicto y su petición o peticiones a la otra parte.
  - La búsqueda de objetivos comunes que constituyeran la base para conseguir el acuerdo.
  - El incentivo de la búsqueda de soluciones y alternativas de cada parte.
  - La conclusión con acuerdo sobre soluciones y alternativas.
  - Acuerdo de garantías y medidas para mantener el acuerdo.





## Primer ejemplo de modelo de mediación. Alexa Mohl

### 1. Obtener el compromiso

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

### 2. Crear la sintonía inicial

- a. C anima primero a **A** y luego a **B** a que verbalicen de qué se trata, en qué consiste el conflicto para cada uno.
- b. C anima a los dos partes a que presenten su propia solución al conflicto de intereses, realiza un diálogo controlado y calibra la fisiología de compromiso de **A** y **B**.

### 3. Establecer las metanecesidades

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

### 4. Encontrar marcos de consentimiento y probarlos

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

### 5. Buscar alternativas de solución

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

### 6. Evaluar las alternativas de solución

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

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

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

### 8. Elegir solución/es y asumir la responsabilidad

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

### 9. Futurización

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







## Segundo ejemplo de modelo de mediación. Varios Autores (Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge).

### 0. Encuentros a «2»

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

### 1. Presentación

- a. Mediador/a se presenta a las partes (quien es, razón de presencia, sus funciones).
- b. Mediador/a anima que las partes expliciten sus intereses y sus expectativas de la mediación.
- c. Mediador/a explica las reglas a seguir durante el proceso y pide el acuerdo y el compromiso de las partes.

### 2. El nudo

- a. Mediador/a hace **aflojar** la información por ambas partes, **asegura** la colaboración de las partes y **equilibra** la participación y los tiempos de intervención de acuerdo a las características y necesidades de las partes.
- b. Mediador/a **verifica** que la comprensión e interpretación por las partes sea correcta y **reformular** los posicionamientos, haciendo visible lo negociable y lo innegociable.
- c. Mediador/a ayudar a **hacer explícitos los intereses** comunes entre las partes, ayudar a **identificar alternativas y opciones**, así como sus consecuencias, para la construcción de un resultado con el que ambas partes obtengan ganancia (se sientan satisfechas): **«todos ganan, nadie pierde»**.

### 3. El desenlace

- a. Mediador/a explicitar la síntesis del proceso hasta el momento, y verificar la **correcta comprensión** de las alternativas propuestas, por las tres partes
- b. Mediador/a Invitar a **tomar acuerdos** y decisiones que garanticen su cumplimiento.
- c. **Sellar los acuerdos** de manera visible, a través de signos o símbolos.





## Ejemplos de casos de mediación intercultural

### Caso 1. Ámbito educativo

---

#### Descripción del caso

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

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

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

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

#### Análisis del caso

- El profesor aplica una forma de castigo: retener a un alumno en solitario en un aula y bajo su vigilancia. Esta forma de castigo está prevista dentro del marco escolar y la comunidad escolar, también es comprendida por los padres y madres de la cultura mayoritaria. De allí que el profesor actúe desde la evidencia cultural y sin sospechar de que su actuación puede ser interpretada de otra forma.





- La forma del castigo no es asumida por la niña en cuestión, ni por su compañera y ante la probabilidad de que se complique más de la cuenta, opta por dejarla marchar.
- La madre es informada por la niña del hecho, interpreta la forma del castigo en sus códigos culturales como abuso y deshonor y no como corrección de un comportamiento inadecuado, acude a quejarse al Instituto [suponemos al director].
- La intervención del mediador ha consistido, una vez con conocimiento del tema, en explicarle al profesor la interpretación cultural que puede hacer un/a gitano/a de la forma de castigo utilizada.

### Actuación del mediador

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

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





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

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

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





familias conozcan también los códigos culturales de la cultura mayoritaria respecto a la familia, la educación de los niños, el éxito de los/as hijos/as, etc.

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

## Caso 2. Ámbito educativo

---

### Descripción del caso

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

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

### Análisis del caso

- Un Centro educativo con alto nivel de fracaso escolar y una chica gitana destaca con buenos resultados, lo cual es doblemente sorprendente, por ser gitana y chica y por estar en este centro. Uno de los profesores de la chica le presta más atención de lo habitual como medida para que ella mantenga este nivel de rendimiento escolar.





- La niña sorprendida por la atención del profesor, suponemos que no ha recibido una atención especial hasta ahora, ni tampoco la recibe de otros profesores, con lo cual le puede parecer una conducta inusual y por tanto incomprensible. Lo que la lleva a comentar a su madre el apoyo e interés del profesor en su marcha escolar.
- La madre sorprendida a su vez por lo inusual de la conducta, interpreta dicho interés como un interés por su hija y no por su marcha escolar, deduce que es perjudicial para su hija adolescente y decide acudir a ver al profesor.
- La madre recrimina al profesor su conducta con su hija, y le señala lo perjudicial que puede ser para su "honra" (imagen de la buena hija). El primer encuentro transcurre en un clima de tensión y da paso a un segundo encuentro que ha servido para aclarar el malentendido.

### Actuación del mediador

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

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

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





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

- Encuentro con la madre y la niña: primero felicitar a la niña y la madre por los resultados escolares de la primera, explicarle que el interés del profesor no deja de ser un cumplimento del deber y un buen hacer del profesor. Que aunque parezca extraño, es lo que deben hacer todos los profesores con sus alumnos y que no tiene otro interés más allá de que la niña mantenga una buena marcha escolar. Se puede añadir de que si la atención fuese dedicada a un niño con buenos resultados escolares en lugar de una niña, la conducta del profesor no hubiera sido interpretada de esta forma.
- Encuentro con el profesor: explicarle el concepto de “*honra*” de las hijas en la cultura gitana, la imagen de la “*buena hija*”, qué aspectos hay que tener en cuenta para no levantar resistencias innecesarias de la familia o de los compañeros (aislamiento, insultos, etc) que dificulten la intervención con la niña.
- Encuentro a tres: ayudar a las partes a aclarar sus expectativas y demandas respecto a la escolarización de la niña, crear un clima de confianza y allanar el camino para abordar aspectos conflictivos que puedan aparecer en el futuro, como puede ser un escenario donde la niña mantenga sus buenos resultados, el profesorado quiera que continúe estudiando y, sin embargo, la familia quiera retirarla de la escuela.

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

### Caso 3. Ámbito laboral

---

#### Descripción del caso

A la hora de buscar empleo, algunas mujeres gitanas casadas y las jóvenes solteras son muy reticentes a empleos con horarios que les obliguen a salir del trabajo a última hora de la tarde, especialmente cuando ha anochecido y cuando el centro de trabajo está muy alejado de su domicilio. En algunos casos se llega





a rechazar el empleo, por ejemplo en comercios o en industrias manufactureras, donde, aunque se trabaje por turnos, no se puede optar a turnos de mañana exclusivamente. Las razones son varias: en algunas ocasiones los maridos o los/as padres/madres no quieren que las mujeres estén fuera de casa, bien porque no se sienten atendidos ellos o los hijos, o porque no quieren que las mujeres anden solas por la calle a determinadas horas.

### Actuación del mediador

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

- Individualizada: cuando se trate de un caso concreto en el que se medie entre la mujer, la familia (marido, padre/madre) y la entidad contratante. Este tipo de casos pueden surgir porque la mujer lo haya solicitado o porque desde el servicio de inserción laboral se haya detectado como riesgo para la inserción y se haya propuesto a la mujer. En este supuesto podemos hacer, entre otras cosas, lo siguiente:
  - De cara al marido: buscar la forma de tener un primer encuentro con el marido. Es importante que en este encuentro no levantemos más suspicacia de la que el marido pueda tener, ni que pretendamos un arreglo rápido y fácil. Podemos centrarnos en explicitar las ventajas de la incorporación laboral de la mujer: seguridad social de la mujer, desahogo de la familia y mejora de su economía y por tanto de su estatus social, la mejora de alimentación y vestimenta de los niños, etc. Podemos hacer referencia a las consecuencias negativas del desempleo de la mujer como el esfuerzo que el marido debe realizar para cubrir los gastos.
  - De cara a la mujer: buscar con ella la forma o formas de compensar su ausencia del hogar, de ir implicando al marido cuidando su ritmo y tiempos.
  - De cara al empleador: comprobar los márgenes de flexibilidad, los beneficios de las medidas institucionales de conciliación de la vida familiar y laboral.
- Comunitaria: destinada a un grupo de gitanos/as.
  - Puede concretarse en acciones de sensibilización respecto al trabajo de las mujeres fuera del hogar y destinadas a los hombres gitanos.







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

## Caso 4. Ámbito social

---

### Descripción de caso

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

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

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

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

El caso es que muchos de los clientes del establecimiento son de la zona, por lo que la mujer cree que la empresa sí es directamente responsable de esta actitud, que califica de racista, y no las personas que llevan y montan los muebles,





ya que el pago de ese plus no es a los trabajadores, sino que es en la factura que emite el establecimiento donde va incluido el plus de 15 €.

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

### Análisis del caso

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

### Actuación del mediador

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

- Contacto con el establecimiento comercial:
  - Conocer su versión y los argumentos que le han llevado a implantar el plus de peligrosidad y plantearle una argumentación jurídica.





- Puede que el servicio de transporte sea de otra empresa subcontratada, en este caso se verifica quién tiene la responsabilidad jurídica de mantener un servicio al cliente y se centran las conversaciones en él.
  - Supuesto (1): el establecimiento acepta retirar el plus de peligrosidad de esta factura en concreto para dar el tema por cerrado y evitar complicaciones. Cerramos el caso y daremos a conocer de lo ocurrido a alguna organización de consumidores con más presencia en la zona.
  - Supuesto (2): el establecimiento se cierra en banda, se niega a recibirnos porque no reconoce nuestra representatividad. En este caso como no puede haber mediación al negarse el establecimiento, informamos a la persona afectada de otras opciones que puede tomar.
  - Supuesto (3): el establecimiento nos recibe con el afectado y procedemos a la mediación [podemos seguir los pasos descritos en los dos modelos de mediación p: 67- 68]. Si culmina con éxito, cerramos el caso, pero si termina sin acuerdo, volvemos a plantearle al afectado las otras alternativas (demanda en consumo, aceptar las condiciones del establecimiento, devolver la compra).
- Mediación comunitaria: una vez terminada la mediación entre el afectado y el establecimiento y en el caso que éste mantiene su plus de peligrosidad para los habitantes de las dos zonas, podemos plantear como entidad una **mediación comunitaria** realizando las siguientes acciones:
    - Contacto con los habitantes de las dos zonas afectadas: Entablar contactos con las asociaciones para comprobar el alcance de las actuaciones que afectan la seguridad de las entregas y cómo se podrían remediar en el futuro porque si no se convertirá en un problema generalizado y podemos encontrarnos con un número muy elevado de servicios que no llegan a la zona por falta de seguridad.
    - Un encuentro a tres entre empresa, representantes de las zonas y mediador, donde éste favorezca el diálogo entre ambas partes y la búsqueda de soluciones aceptadas por las mismas con el fin de que el establecimiento retire su plus de peligrosidad de las ventas facturadas a las dos zonas.
    - En caso de que esta mediación no obtuviera resultados, el mediador puede proponer a los representantes de las zonas que tomen contacto con alguna asociación de consumidores y pongan el caso en sus manos, para emprender, si las hubiere, las acciones legales pertinentes.





- Actuaciones a favor de la seguridad en el barrio: entran dentro de lo que llamamos la **mediación creativa**, que pretende generar nuevos espacios sociales de cohesión y armonía. Podemos discutir si la medida del establecimiento es legal, adecuada, razonable, efectiva o no; sin embargo se ha implantado porque existe un problema de seguridad que no debemos obviar porque afectará a otros aspectos de la vida de los habitantes de las dos zonas. Sabiendo las dificultades existentes a la hora de abordar un tema como la seguridad, se pueden realizar actuaciones en las dos zonas con los interlocutores y actores sociales allí presentes. La mediación a este nivel, pretende suscitar la inquietud de reflexionar colectivamente sobre los problemas del barrio o la comunidad, su magnitud, sus consecuencias, las posibles soluciones que pueden existir y las implicaciones y recursos que requieren.





# Sesiones para trabajar el conflicto en el aula







# SESIÓN 1.

## El conflicto: acercando posturas

### Objetivos

- Desarrollar flexibilidad de opinión y postura
- Aprender a acercar posiciones

### Desarrollo

- En una sala se coloca una hoja con "SI" en una pared y otra con "NO" en la otra de enfrente.
- Se coloca al grupo en el medio y si le pide a los integrantes que una vez escuchen la siguiente frase, tienen que elegir el "SI" si están de acuerdo y tienen que moverse hacia la pared del "SI". Y si no están de acuerdo tienen que moverse hacia la pared del "NO". Ninguno puede quedarse en el medio, aunque no esté totalmente a favor o en contra de la frase anunciada, debe elegir.
- Se le pide a los miembros de cada grupo que pronuncien las razones de su elección. Hacerlo sin entrar en debate y escuchando detenidamente los argumentos de unos y de otros.
- Se le pide a los miembros del grupo de "NO" que por cada argumento que estén de acuerdo, que den un paso hacia el medio de la clase. Se pide lo mismo a los miembros del grupo de "SI".
- Cada grupo intenta convencer al otro con nuevos argumentos y cada vez que un miembro se siente convencido, da un paso hacia el medio.
- La dinámica termina cuando no hay nuevos argumentos. Se procede a repetir la misma con otra frase conflictiva.







## Contenidos y explotación de la dinámica

El coordinador de la sesión puede elegir frases que se ajustan a la realidad local del centro y de los alumnos. He aquí una batería que puede servir de ejemplo:

- Hay racismo porque los gitanos no se adaptan al modo de vida de la mayoría.
- El racismo dejaría de existir si los payos respetasen el modo de vida de los gitanos.
- El racismo con los extranjeros se solucionaría si éstos conocieran y respetaran las costumbres de España.

La dinámica le puede servir al coordinador o dinamizador para abordar los siguientes temas:

- Las relaciones entre personas de culturas distintas y los conflictos de carácter cultural.
- El problema del racismo y la xenofobia.
- El conocimiento y acercamiento cultural como medios para mejorar la convivencia entre personas de distintas culturas.

## Duración

De 30 a 45 minutos.

## Materiales

- Aula sin sillas
- Dos cartulinas: una con "NO" y otra con un "SI"

## Evaluación

En esta sesión, el coordinador puede establecer como criterios de evolución los siguientes aspectos: el grado de flexibilidad de los alumnos, la capacidad de diálogo y conciliación de posturas, etc.





## SESIÓN 2.

# El conflicto: cambiando posiciones

### Objetivos

- a. Desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del otro
- b. Aprender a tener flexibilidad de opinión

### Desarrollo

- Se divide al grupo en tres subgrupos: A, B y C.
- Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro y a los del grupo C como observadores.
- Se introduce un tema de debate y se pide a los grupos A y B que tomen posiciones contrarias respecto al tema.
- Se pide al grupo C que se mantenga en la imparcialidad, escuchar los argumentos de los otros 2 grupos e intervenir una vez hayan terminado señalando lo común y acercando posturas.
- El grupo A pasa a tomar el sitio de C, observador-conciliador y éste toma su sitio en el debate.
- Y por último B hace de observador-conciliador mientras A y C debaten un nuevo tema.
- Mejor seguir con el mismo tema de debate para ver y comprobar la capacidad de cada grupo de defender una postura contraria y de tomar distancia de las dos.





## Contenidos y explotación de la dinámica

El coordinador de la sesión puede proponer temas de interés para los alumnos.

- a. No se puede lograr la convivencia entre gitanos, payos e inmigrantes.
- b. La violencia es necesaria para protegerse.
- c. La mayoría cultural no hace nada para adaptarse a las minorías.

A partir de la dinámica, el formador puede abordar los siguientes temas:

- La convivencia.
- La violencia en los centros escolares.
- El esfuerzo de adaptación de la mayoría.

## Duración

De 45 minutos a 1 hora.

## Materiales

Sala con sillas

## Evaluación

El formador puede fijarse, como criterios de evaluación, en la capacidad de los alumnos de argumentar y de tomar distancia de sus anteriores opiniones cuando les toca ser observador-conciliador.





## SESIÓN 3.

# El conflicto: construyendo un marco común

### Objetivos

- Desarrollar la capacidad de descentración
- Aprender a construir una base común con otras personas

### Desarrollo

- Se divide al grupo en dos: A y B.
- Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro.
- El tema a negociar, por ejemplo, es el contenido de una actividad extraescolar de fin semana.
- El grupo A elige un destino y una actividad y el grupo B otra distinta. Ejemplo el A elige visitar una estación de esquí y el B visitar una localidad costera.
- El dinamizador escribe las dos propuestas en una pizarra y le pide al grupo A que dijera el beneficio o meta de su propuesta, apunta lo aportado por el grupo A y pregunta lo mismo al grupo B. Las preguntas concretas a realizar pueden ser las siguientes:
  - ¿En qué es importante para vosotros ir a...?
  - ¿Qué finalidad tiene para vosotros ir a...?
  - ¿Qué conseguís realizando esta actividad...?
  - ¿Qué ganamos si aceptamos vuestra propuesta...?
- Apunta la respuesta sintetizada de cada grupo y sobre ella realiza de nuevo la misma pregunta "¿en qué es importante para vosotros este aspecto?".
- El dinamizador ha de repetir la misma pregunta hasta que ambos grupos lleguen a una base común, o sea varios aspectos que comparten juntos.





### Ejemplo de actividad extraescolar

- Dinamizador: tenemos la oportunidad de realizar un viaje de fin de semana juntos como actividad extraescolar, hemos de llegar a acuerdo sobre el destino. El grupo A proponéis visitar la estación de esquí de Jaca y el grupo proponéis pasar el fin de semana en Benidorm. Le voy a pedir a cada grupo responder a la siguiente pregunta: “¿Qué es lo más importante para vosotros viajar al destino elegido?, tomar tiempo para reflexionar y consensuar una respuesta.
- Grupo A: “Jugar en la nieve, esquiar”
- Grupo B: “Jugar en la playa y disfrutar del sol”
- Dinamizador: “¿Qué finalidad tiene para vosotros esquiar y para vosotros jugar en la playa?”
- Grupo A: “pasarlo bien”.
- Grupo B: “pasarlo bien también”
- Dinamizador subraya el marco común “entonces todos estamos de acuerdo que queremos pasarlo bien, ahora nos queda llegar a un acuerdo sobre cómo o haciendo qué”.

### Contenidos y explotación de la dinámica

Es importante diferenciar entre marco común y acuerdo. El primero es necesario para lograr el segundo, demuestra a las partes que tienen una base importante en común, lo que tranquiliza y crea un clima favorable a la negociación. La sesión puede girar sobre cualquier tema de interés para los alumnos, pidiendo para simplificar que haya sólo dos posturas o propuestas.

El dinamizador puede abordar los siguientes temas:

- a. Los desacuerdos como base de los conflictos.
- b. Formas de superar los desacuerdos.
- c. Las ventajas de actitudes de acercamiento y consenso con el otro.





## **Duración**

De 20 a 30 minutos.

## **Materiales**

Sala con sillas, pizarra o papelógrafo.

## **Evaluación**

El formador puede fijarse, como criterios de evaluación, en la capacidad de los alumnos de consensuar entre ellos la respuesta a las preguntas, el grado de escucha y actitud para encontrar un marco común.





## SESIÓN 4.

# El conflicto: logrando acuerdos

### Objetivos

- Desarrollar la capacidad de dialogar
- Aprender a lograr acuerdos beneficiosos para las distintas partes

### Desarrollo

- Se divide al grupo en dos: A y B.
- Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro.
- Continuamos con el tema de la sesión anterior que concluyó con un marco común.
  - El dinamizador le pregunta al grupo A: “además de poder jugar con monopatines, ¿hay algo importante que desean también encontrar en Jaca?”. Y le pregunta al grupo B: “además de estar en la playa, ¿hay algo importante que desean encontrar en Benidorm?”
  - Grupo A: “salir por la noche de marcha”
  - Grupo B: “salir de marcha también”
  - El dinamizador: “hasta ahora tenemos en común el disfrutar, salir de marcha y como diferente ir a la playa o al monte; le voy a pedir a cada grupo que dedique un tiempo para encontrar una propuesta que recoja su deseo y el del otro grupo”.
  - Grupo A: “lo ideal sería un sitio con nieve, que tiene playa y ambiente para salir de noche”.
  - Grupo B: “nosotros pensamos que el lugar del viaje debe tener playa, sitio para esquiar y ambiente de marcha”.
  - Dinamizador: “si el grupo A está de acuerdo sobre sustituir nieve por sala para practicar con monopatines, podemos avanzar más”
  - Grupo A: “la sala no es lo mismo que estar al aire libre en medio del monte”





- Dinamizador: "hemos de seguir buscando, espero nuevas propuestas".
- Grupo B: "que os parece Granada, está cerca de la playa y tiene estación de esquí y mucha marcha nocturna. Podemos dedicar un día en el monte, otro en la playa y salir por la noche "
- Grupo A: "guay".
- Dinamizador "nuestro acuerdo será pasar el fin de semana en Granada, el primer día iremos a la playa y el segundo a la estación de esquí, mis felicitaciones por vuestro esfuerzo para llegar a un acuerdo"

## Contenidos y explotación de la dinámica

Conviene que esta sesión sea continuidad de la anterior, se pueden realizar ambas en una si el tema es simple y no presenta muchas complicaciones.

El dinamizador puede abordar los siguientes temas:

- La negociación como forma de resolución de conflicto
- Requisitos y actitudes para la negociación
- Las ventajas de la negociación

## Duración

De 20 a 30 minutos.

## Materiales

Sala con sillas, pizarra o papelógrafo.

## Evaluación

El formador puede fijarse, como criterios de evaluación, en la flexibilidad demostrada por los alumnos, la capacidad de formular propuestas de consenso.





# Recursos bibliográficos







## Recursos bibliográficos

- AA. VV. Cultura Gitana. Propuestas para un trabajo intercultural en la Escuela. Valencia: Consellería de Cultura, Educació i Ciència de la Generalitat Valenciana, 1989.
- AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. Mediación Intercultural: una propuesta para la formación. Madrid: Ed Popular, 2002.
- Altay, A. Competentes interculturelles des jeunes issus de l'immigration. Paris: L'Harmattan, 2002.
- Andalucía Acoge. Formación de mediadores interculturales. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales, 1996.
- Aramburu, M. Los otros y nosotros. imágenes del inmigrante en ciutat vella de Barcelona. Madrid: ministerio de educación y cultura, 2002.
- Brandon, F. Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires: Paidós, 1999.
- Calvo Buezas, T. El racismo que viene. Madrid: Tecnos, 1990.
- Camilleri, C. Identité et gestion de la disparité culturelle: essai d'une typologie. Revue intercultures, N° 24. Avril, 1994.
- Cohen-Emerique, M. La mediation interculturelle: La mediation assurée par les femmes-relais. Accueil n° 193. Paris 1993.
- Cohen-Emerique, M. La negotiation-mediation, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur integration. Hommes et migrations. 1997
- Cohen-Emerique, M. Prácticas de la mediación intercultural. Cuadernos de sociología económica y cultural de Andalucía Acoge 1994-95
- Cornelius, H y Faire, S. Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones. Madrid: Gaia, 1995.
- Delivré, F. Le pouvoir de négocier. Paris: InterEditions, 2005.





- García, H y otros. Minorías étnicas. Madrid: Ed CCS, 1996.
- García, H. Cocinando con gitanos: guía práctica de intervención con gitanos en desventaja.
- Kymlicka, W. Ciudadanía multicultural. Barcelona: Paidós ibérica, 2000.
- LIEGOIS, J. Gitanos e itinerantes. Madrid: Presencia Gitana, 1987.
- Malik, B e Herraz, M. Mediación intercultural en contextos socio-educativos. Málaga: Ed Aljibe, 2005.
- Martinello, M. Salir de los guetos culturales. Barcelona: Ed Bellatera, 1998.
- Mohl, Alexa. El Aprendiz de Brujo II. Málaga: Sirio, 2004.
- Moore, C. W. El proceso de mediación. Editorial Granica
- Munduarte, L y Martínez, R. Conflicto y negociación. Madrid: Pirámide, 2004.
- Rodrigo, M. Comunicación intercultural. Barcelona: Antropos Editoriales, 1999.
- Sevilla Acoge. Todo tipo de mediación. Hombres y migraciones. Sevilla
- Singer, L. R. Resolución de conflictos. Paidós
- Six, J.F. Diámica de la mediación. Barcelona: Paidós, 1997.
- Touzard, H. La mediación y la solución de los conflictos. Barcelona: Herder, 1980.
- Vinyamata, E. Aprender Mediación. Barcelona: Paidós, 2004.
- Vinyamata, E. Conflictología. Barcelona: Ariel, 2005.
- Verrept, H y Louckx, F. Mediación Intercultural. Centre Universitaire de Charleroi.
- Verrept, H y Louckx, F. Mediadoras en salud en el sistema sanitario Belga. Imigració: salud y políticas
- Verrept, H y Louckx, F. Médiation Interculturelle en Mielieu Hospitalier. Centre d'Action Interculturelle de la province de Namur.

