



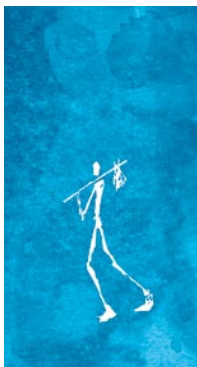
INTERCULTURAL GUÍA DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL GUÍA DE MEDIACIÓN



ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Características generales de la mediación	5
2.1. Definición de mediación	5
2.2. Objeto de mediación	8
2.2.1. La persona mediadora	8
2.2.2. La comunicación como canal de mediación	10
2.2.2.1. Tipos de Comunicación	11
2.2.2.2. Habilidades para la Comunicación: la escucha, la empatía, la asertividad y la autoestima, la resiliencia	16
2.2.3 El conflicto a mediar	25
2.2.3.1. Actitudes ante el Conflicto	25
2.2.3.2. Causas del Conflicto	27
3. Mediar en un contexto de interculturalidad	29
3.1. El concepto de cultura	29
3.1.1. Definiendo la cultura	29
3.1.2. La cultura en el contexto de la modernidad y la postmodernidad	31
3.2. Pluralismo cultural, multiculturalismo e interculturalidad	32
3.2.1. Objeto de interculturalidad: la persona autóctona y la persona foránea	36
3.2.1.1. Algunas causas de la inmigración	36
3.2.1.2. Algunos beneficios de la inmigración	39
3.2.2. Panorama migrante en Galicia	41
4. La mediación intercultural	45
4.1. Definir la mediación intercultural	46
4.2. La figura mediadora intercultural	49
4.3. Los tipos de mediación intercultural	50
4.4. Los objetivos de la mediación intercultural	52
4.5. Las funciones de la persona mediadora intercultural	53
4.6. Las estrategias en la mediación intercultural	54
4.7. Los ámbitos de la mediación intercultural	57
5. Estudio de caso práctico	61

6. Anexos	69
6.1. Marco legislativo en migración	69
6.2. Recursos en A Coruña	71
Referencias	79
Bibliografía recomendada	81
Links de interés sobre inmigración	85



1.— INTRODUCCIÓN

Había una vez un anciano que pasaba los días sentado junto a un pozo a la entrada del pueblo. Un día, un joven se le acercó y le preguntó:

—Yo nunca he venido por estos lugares... ¿Cómo son los habitantes de esta ciudad?

El anciano le respondió con otra pregunta:

—¿Cómo eran los habitantes de la ciudad de la que vienes?

—Egoístas y malvados, por eso me he sentido contento de haber salido de allá.

—Así son los habitantes de esta ciudad—, le respondió el anciano.

Un poco después, otro joven se acercó al anciano y le hizo la misma pregunta:

—Voy llegando a este lugar. ¿Cómo son los habitantes de esta ciudad?

El anciano le respondió con otra pregunta:

—¿Cómo eran los habitantes de la ciudad de la que vienes?

—Eran buenos, generosos, hospitalarios, honestos, trabajadores. Tenía tantos amigos que me ha costado mucho separarme de ellos.

—También los habitantes de esta ciudad son así—, respondió el anciano.

Un hombre que había llevado a sus animales a tomar agua al pozo y que había escuchado la conversación, en cuanto el joven se alejó le dijo al anciano:

—¿Cómo puedes dar dos respuestas completamente diferentes a la misma pregunta hecha por dos personas?

—Mira— le respondió—, cada uno lleva el universo en su corazón. Quien no ha encontrado nada bueno en su pasado, tampoco lo encontrará aquí. En cambio, aquel que tenía amigos en su ciudad, encontrará también aquí amigos leales y fieles. Porque las personas son lo que encuentran en sí mismas. Encuentran siempre lo que esperan encontrar.



2.— CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MEDIACIÓN

La palabra **mediación** viene definida por su origen latino **mediator**. En referencia a la persona mediadora, esta palabra es portadora de dos significados relacionados y complementarios entre sí: **medio** en el sentido de *en la mitad entre dos partes* y **medio** comprendido como *canal por donde fluye algo*.

Atendiendo al significado de la palabra —*entre dos partes*— en su etimología vemos que los romanos utilizaron para nombrar *el mar que está entre dos tierras*, la palabra **Mediterráneo**, la cual pudieron sacar de otra palabra conocida por ellos la cual nombraba un país hoy desaparecido que era la **Media** país de los medos, entre las tierras de la antigua Persia.

De igual modo podemos hacer relación entre la palabra *mediación* y la palabra **Mediolanon** que en lenguaje céltico significaba *el centro del territorio*. Con este mismo significado aparecen palabras usadas en el imperio romano dando nombre a alguna ciudad, por ejemplo **Mediolanum**, *la ciudad del centro*, hoy conocida como *Milán*, o la palabra **Medoc** que designaba *la tierra entre dos mares*. Igual significado porta la palabra del latín **Medulla** que da origen a la palabra *médula* que hace referencia al *sistema nervioso central*.

Así mismo, atendiendo al significado de la palabra —*canal por donde fluye algo*— encontramos la palabra de origen indo-europeo **Medicina**, *medio a través del cual se llega a un diagnóstico para producir la curación*. La palabra *medicina*, con la misma raíz que las anteriores, procede de la mitología romana, en donde Escolapio, el dios de la sanación, tenía una hija llamada **Meditrina**.¹

Desde estas dos significaciones podemos definir la mediación como *la acción que ejerce una persona que se encuentra entre dos partes (dos personas o grupos) entre las que hay un desacuerdo-desentendimiento-conflicto-“enfermedad”; siendo ella la que provoca la interrelación, haciendo fluir la comunicación-diagnóstico-sanación para llegar al encuentro o “resolución del conflicto” entre las partes enfrentadas*.

2.1.— DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

Ya desde el siglo XIII se utiliza la palabra mediación para designar la acción de intervenir entre dos personas o grupos. Esta intervención podía ser para terciar 53

entre vecinos con disputas por las tierras, entre familias para concertar matrimonios o repartir herencias, entre comerciantes para apaciguar deudas, o bien entre víctimas y las personas que cometían algún delito para dictaminar dónde estaba la culpa. La persona mediadora era considerada como tal por las gentes con las que convivían y que le otorgaban su confianza por considerarla una persona prudente, responsable, y sabia.

Muchas culturas a lo largo de los siglos han tenido personas que en los clanes, tribus y pueblos, han sido consideradas como mediadoras. Muchas veces este atributo se le ha concedido a la persona anciana del grupo, por ejemplo en las tribus de indios de Norteamérica o en los clanes africanos, donde en muchas ocasiones la persona considerada “brujo o chamán,” es la más anciana y es considerada apta para intervenir en las diferencias surgidas entre los miembros de la tribu. Esta función mediadora otorgada a algunas personas, también la conocemos en pueblos más cercanos, como por ejemplo el poder que se le otorga al patriarca en la cultura gitana, o el concedido, en algunos pueblos de Galicia, al párroco o al maestro, las personas consideradas más juiciosas y justas para intervenir en disputas de vecindad o de familias.

En Valencia contamos con el Tribunal de las Aguas, cuyos orígenes se remontan a la época de los romanos y del que hay registro oficial desde el S.XIII, desde entonces sigue en funcionamiento con el objetivo de solucionar los conflictos del agua.

Cuando se habla de mediación, lo más común es hacer referencia a la intervención de una tercera persona para **resolver algún conflicto**. Con este fin se reconocen **varias formas de enfrentarnos a los conflictos**:

Si partimos de la suposición según la cual casi todos los conflictos son destructivos, y o perdemos o ganamos, estaríamos enfrentándonos al conflicto con enfoque adversario. Hay varios tipos:

La conciliación, en ella la aportación de la tercera persona tiene mucho peso. Se utiliza este modo especialmente en conflictos laborales o sociales y se parte de la base de que ambas partes están dispuestas para alcanzar una solución al conflicto la cual será propuesta por la persona conciliadora.

El arbitraje, se parece a la conciliación, pero necesita que ambas partes reconozcan la autoridad en la persona que interviene, por tanto acepten que lo “**que ésta va a dictaminar va a ser lo correcto porque será la aplicación de las**

leyes o principios reconocidos por ambas partes. En las antiguas tribus judías se recurría a la intervención del —hombre santo o profeta— para arbitrar entre dos partes y éste dictaba sus sentencias desde —la ley de dios— que era reconocida y aceptadas por las partes en conflicto. Algo similar ocurre hoy entre las personas de etnia gitana que dejan el arbitraje en manos del patriarca quien dictaminará sentencia de acuerdo a la —ley gitana— aceptada por ellas de antemano.

La negociación, es un proceso en el que no hay una tercera persona que intervenga entre las partes, es un modo de resolución que ejercen las mismas partes del conflicto entre ellas, llegando a una solución acorde para ambas.

La Ley, forma jurídica entre partes ejercida a través de personas designadas para ello en un Estado de derecho, cuando el conflicto de las partes incurre en delito.

Hay otra manera de abordar el conflicto, en la que éste se ve como un problema que debe ser resuelto, que es el problema, la situación, la que debe ser resuelta, y no la otra parte del conflicto. Sería un enfoque orientado a resolver problemas, y ahí contaríamos con la mediación.

La mediación propiamente dicha, es la acción de intervenir entre dos partes cuando éstas no consiguen ponerse de acuerdo porque entre ellas existen, además de un conflicto concreto, celos, desconfianzas, diferencias que no permiten que se de un acercamiento para comunicarse y llegar a un encuentro.

La mediación por tanto siempre necesita de una tercera persona que intervenga, y ésta tiene que crear confianza entre las partes para que se acerquen sus posturas hasta llegar a una solución. En teoría las partes en conflicto deberían salir del proceso sintiéndose satisfechas porque todas sus necesidades e intereses han sido tomados en cuenta, porque han logrado el mejor resultado posible.

Algunos autores definen así la mediación²:

“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).

“Mediación es un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con ayuda y guía de un mediador neutral con 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. Zeigler).

“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 su buena relación y dar por acabado, o por lo menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás” (E. Vinyamata).

Del conjunto de estas definiciones podemos concluir que la mediación es en primer lugar una relación de comunicación triangular. La tercera persona o persona mediadora ha de ser imparcial con ambas partes, potenciando en ellas su propia capacidad de decisión para que por ellas mismas en libertad, lleguen a resolver el conflicto.

2.2.— OBJETO DE MEDIACIÓN

En todo proceso de mediación existen varios objetos intervinientes: por un lado está la persona mediadora, por otro las personas partes de la acción mediadora y el conflicto o desencuentro entre ambas.

2.2.1.— LA PERSONA MEDIADORA

Las características que debemos reconocer en una persona mediadora las enmarcamos dentro de lo que se denomina: *saber ser*, *saber hacer* y *saber saber*. Incluso podríamos dar un paso más y hablar del saber aprender.

Dentro del *saber saber* se incluyen el conocimiento del mundo, culturas, el saber sociocultural y la toma de conciencia intercultural, la adquisición de nociones teóricas y psicologías necesarias para la intervención, etc.

Por *saber hacer* entendemos el desarrollo práctico de los conocimientos, las destrezas, técnicas y habilidades interculturales.

En el *saber ser* tendríamos el trabajo que el mediador debe hacer consigo mismo, para tomar conciencia de las propias proyecciones personales y de sus límites y de esta forma tratar de evitar que dichas resonancias personales interfieran en su forma de gestionar el conflicto.

De esta forma, lo primero que tiene que poseer la persona mediadora, está en relación con su capacidad de ser persona.

La persona se realiza en un proceso de integración de todas las experiencias vividas y asumidas desde dentro. Ser persona es la posesión de sí mismo que permite tener la capacidad de vivir y de decidir libremente. Para ello es necesario un correcto conocimiento de sí, y el desarrollo vital potenciador de autoestima, capaz de reconocerse y de reconocer a las demás personas como capaces del manejo y despliegue de su propia vida.

La persona mediadora ha de tener resueltas en sí todas las fallas vitales, por lo que será portadora de confianza y de seguridad en sí misma. Cuando la persona se siente insegura sale al encuentro de La Otra, enredada en sus propios miedos, lo cual le impedirá generar relaciones igualitarias y creativas.

Miedo a ser puesta en tela de juicio, miedo a perder poder, miedo a quedar mal, miedo a disgustar a los demás, miedo a perder prestigio, miedo a... La persona que no se encuentra en equilibrio consigo misma está atada por el miedo y eso mismo le impedirá mediar sin prejuicios, sin estereotipos, sin direccionismos.

La persona mediadora no por ello ha de ser una persona perfecta, sobre todo desde el supuesto de que la perfección no existe en ningún ser humano ya que en esencia es limitado. La persona mediadora ha de ser alguien en proceso, que se conoce —potencia y debilidad— y que percibe a las demás personas de igual modo. Por ello sabe captar las posibilidades personales que tienen las otras personas y potenciarlas. La persona mediadora está convencida de que es cada persona la que tiene en sí misma la solución para su vida y para sus problemas. Ella utilizará los medios adecuados, las técnicas apropiadas para que esa solución salga a la luz. Igual que una matrona que en el parto usa las técnicas aprendidas para ayudar a la parturienta a dar a luz su criatura, la mediadora y el mediador generarán en las personas la autoestima necesaria para que consigan por sí mismas el objetivo buscado.

Otra característica importante en la persona mediadora es la autoridad. La autoridad no es poder, sino el reconocimiento que las otras personas hacen de su valía. Una persona tiene autoridad cuando las demás personas creen en ella y en su capacidad para conducirlos. En mediación, las personas objeto de mediación reconocen en la persona mediadora esa autoridad que les da confianza y seguridad y que hace que le permitan desenmascarar aquello que les obstaculiza el entendimiento entre ambas.

2.2.2.— LA COMUNICACIÓN COMO CANAL DE MEDIACIÓN

La comunicación es el medio a través del cual la mediación se materializa, ya que en toda mediación existe la relación interpersonal triangular en la que todas las partes se hayan implicadas como sujetos y actores o actrices. *La comunicación por tanto la podemos entender como la puesta en escena de la mediación.*

Etimológicamente, la palabra comunicación deriva del latín *communicare*, que puede traducirse como “poner en común, compartir algo”.

La comunicación es un proceso de interrelación entre dos (o más) personas en donde la persona que emite (EMISOR/A), transmite una información (MENSAJE) en un registro definido (CÓDIGO), hacia otra persona o grupo (RECEPTOR/A), la cual traduce y entiende la información recibida (DECODIFICA), y responde a su vez al mensaje (RETROALIMENTACIÓN). Y todo ello se realiza a través de un medio (CANAL DE COMUNICACIÓN), y en un contexto determinado.

La comunicación es la interacción entre sujetos que se realiza a través de los símbolos que forman un sistema de lenguaje comprensible para ambos, esto es no sólo las palabras sino también la significación de las mismas y el lugar y tiempo en que se registran. O como dice Varona, *la comunicación es un proceso de interacción humana a través del cual las personas expresan sus aspiraciones, necesidades, criterios y emociones.*

La comunicación se puede, por tanto, realizar de varias maneras, y, para que ésta se realice satisfactoriamente, debemos tener en cuenta los tipos de barreras y filtros que la dificultan y las actitudes que la facilitan, por ser ésto clave para una buena acción mediadora.

2.2.2.1.— TIPOS DE COMUNICACIÓN

A- LA COMUNICACIÓN VERBAL:

El principal vehículo de la comunicación es el lenguaje oral o escrito que tiene como finalidad la comunicación del pensamiento, aunque a veces también puede servir para disfrazarlo. Las palabras, además de su significado “académico” tienen una serie de matices adicionales tanto para la persona emisora como para la receptora, que pertenecen al mundo de sus experiencias, sentimientos, intereses, que si no son compartidos por ambas dificultan el mutuo entendimiento.

La elección de las palabras hecha por el sujeto, indica ya en parte sus sentimientos hacia un tema o una persona. Además hay que tener en cuenta que el lenguaje forma parte de la cultura, y como ella puede ser muy diversa y tener muchos matices. Así por ejemplo los indios Inuits en el norte canadiense conocen 16 expresiones para hablar de la nieve, y los zulúes de África austral tienen 39 expresiones para definir el verde.

Utilizar las mismas palabras en contextos diferentes a aquellos en los que se usan generalmente, es peligroso, porque pueden cambiar de sentido. Llamar adolescente a quien tiene 16 años es normal, pero si se lo decimos a quien tiene 25 queda cuestionada su madurez personal.

Hay que tener en cuenta también que el lenguaje, lo mismo que la cultura, está sometido a una ley de evolución. Esta evolución, que antes era muy lenta, se ha acelerado en los últimos años. Las palabras parecen gastarse enseguida y no proporcionan ya suficiente información. Además del significado de las palabras, el tono, la velocidad con que se dicen, las inflexiones de la voz, etc, son otros tantos estímulos vocales que matizan el significado de las palabras que pronunciamos, de ahí la importancia de constatar si comunicamos lo que realmente queremos comunicar y si percibimos lo que nos quieren transmitir, (retroalimentación).

Aspectos a tener en cuenta en la comunicación verbal:

En primer lugar, captar la atención de las personas con las que se está comunicando: exponer de manera clara y concisa lo que se quiere transmitir y destacar con énfasis lo importante.

Contenido: Adecuado al objetivo que nos proponemos. Ni excesivamente complejo que obligue a un esfuerzo excesivo de atención, ni tan elemental que haga 11”

sentirse a las personas infravaloradas en su capacidad de comprensión. Dentro del contenido también tenemos matices culturales que hay que tener en cuenta. Por ejemplo, podemos ver en una conversación que la percepción del tiempo no es la misma en todas las culturas. En China y en Japón perciben el tiempo orientado hacia el pasado, en los países mediterráneos o en América del sur, el tiempo se orienta al presente y sin embargo en otras culturas europeas y en Estados Unidos, la percepción del tiempo está orientada hacia el futuro. Esas características culturales crean diferencias a la hora de comunicarnos.

Lenguaje: hay que adaptarlo al nivel de comprensión de las personas que escuchan, a su nivel cultural, a su situación psicológica y fisiológica. En este aspecto, es importante el idioma utilizado, y la traducción del mismo.

Tono de voz: tiene que ser audible, animoso, entusiasta. Vocalizar bien, hablar despacio, variar el ritmo y el tono para incidir en los aspectos más importantes del mensaje.

Elegir el **Momento Oportuno** y el **Lugar adecuado** para la comunicación. Respetar el tiempo de las personas, su intimidad, su situación.

Una vez terminada la comunicación hay que verificar mediante **retroalimentación**, que se ha comprendido el mensaje.

Las causas que dificultan la comunicación son muchas y muy variadas. Casi todas tienen que ver con los roles que cada persona juega, con las expectativas de ambas, con la autoimagen y con la imagen que se tiene de las personas con las que nos estamos comunicando, con los prejuicios, estereotipos, maneras de ver y valorar la realidad, los miedos, las emociones, los sentimientos. Entre las causas que dificultan la comunicación se encuentran las siguientes:

Las barreras o ruidos: son todo aquello que puede dificultar a la persona que recibe el mensaje la percepción y la comprensión del mismo. Estas barreras pueden ser:

- **Físicas:** mala pronunciación de la persona que habla, ruidos medioambientales, tono de voz excesivamente bajo, etc.
- **Psicológicas:** cansancio, preocupaciones, prisas, prejuicios, actitud crítica, defensiva, desconfiada.
- **Semánticas:** Palabras desconocidas o que tienen diferente significado para las personas que se están comunicando.

Los filtros: son los conceptos, sentimientos, emociones, que hemos almacenado y que interfieren la percepción del mensaje y producen una criba de aquellos elementos que no se adecuan a lo aprendido o a lo sentido.

- **Las expectativas:** desde pequeños, tenemos la capacidad de aprender a seleccionar los datos que percibimos por los sentidos y asociarlos. De esta manera, la experiencia nos va proporcionando información que nos permite predecir lo que va a ocurrir. Esta es una habilidad que todos poseemos y que nos permite utilizar las experiencias previas para entender las nuevas experiencias. Pero esta capacidad puede convertirse en un obstáculo para relacionarnos y comunicarnos con otras personas porque percibimos la comunicación de modo diferente si esperamos que sea favorable o desfavorable para nosotros, es decir, según nuestras expectativas, según las previsiones que hacemos teniendo en cuenta nuestras experiencias anteriores, por lo que hemos oído, a tenor de la información que hayamos recibido, etc.
- **Efecto HALO o aureola:** cuando una persona tiene una cualidad que nosotras consideramos buena o valoramos mucho, vemos en ella por añadidura, un halo o aureola de otras buenas cualidades, que a veces son tan ilusorias como el anillo de luz que rodea a la luna. De ahí el nombre de efecto aureola. A veces subimos a las personas a un “pedestal” y la comunicación es condicionada por esta situación: todo lo que dicen es maravilloso, creíble, impresionante.
- **Los estereotipos:** son las etiquetas que ponemos a las personas tan sólo por pertenecer a un colectivo o a otro. Es decir cuando hemos percibido o tenemos información negativa sobre una persona o grupo de un determinado colectivo, esas características la generalizamos a todo el colectivo. Los estereotipos nos permiten hacer juicios rápidos y reaccionar con inmediatez, pero pueden conducirnos a conclusiones erróneas y perjudiciales para la comunicación interpersonal.
- **Los prejuicios:** están muy relacionados con los estereotipos. Se cataloga a las personas atendiendo a su ideología, a su sexo, a su religión, a su región o país de origen, o a cualquier otra característica. En estos casos, más que escuchar a la persona, se atiende a los propios prejuicios. Cuando se escucha desde los prejuicios, se llegan a modificar los mensajes inconscientemente para que se adapten a lo que esperamos y solo oímos lo que deseamos oír.

Sin embargo la comunicación se facilita cuando se tiene en cuenta a la persona con quien se habla: su manera de ser, sus necesidades, su situación.

- Se le acoge y acepta como es
- Se le mira
- Se le habla con espontaneidad y confianza
- Se asegura (la persona mediadora) de que es entendida
- Se mantiene la calma
- Se trata de meterse en “el pellejo de la persona”
- Se le muestra simpatía y afecto
- Se mantiene un trato de igualdad.

B- LA COMUNICACIÓN NO VERBAL:

La comunicación no verbal es la que utiliza elementos no lingüísticos: los gestos, la apariencia externa, la mímica, las posturas, las distancias, el tono de voz, los silencios, el olor, las miradas.

La comunicación no verbal sustituye, refuerza, completa, apoya la comunicación verbal. Ocurre sin embargo que a veces no coinciden, por eso es muy importante saber “escuchar” el lenguaje no verbal de la persona que nos habla.

La mayoría de investigadores e investigadoras coinciden en afirmar que el canal verbal se usa sobre todo para transmitir información y el canal no verbal expresa las actitudes y sentimientos de la persona.

La comunicación no verbal tiene sus riesgos y hay que tener en cuenta algunos principios como por ejemplo que los gestos no son universales: Los mismos gestos pueden tener diferentes significados según las culturas, los países e incluso las personas. Los gestos no pueden valorarse independientemente del contexto verbal y circunstancial en el que se emiten, tienen diferente lectura según el uso, el origen y la codificación. En ciertas regiones de la India por ejemplo el mover la cabeza de derecha a izquierda significa afirmación, cuando el mismo gesto en otros países quiere decir negación, y a la inversa, el mover la cabeza de adelante hacia atrás, para ciertas personas indianas significa “no” y en cambio para las culturas occidentales este gesto significa “sí”. En Japón reír o sonreír es expresión de confusión e incomodidad, y en las reuniones, las pausas tienen que ser en silencio, lo cual en América o en Europa, resultaría embarazoso. Cuando una persona en China es invitada a comer en una casa se debe ir nada más terminar, porque sino podría parecer que se ha quedado con hambre y que espera más, todo lo contrario que en culturas occidentales que se espera que la persona se quede a charlar en la sobremesa, sino parecería que no está a gusto.

Aspectos a tener en cuenta en la comunicación no verbal:

El rostro y su mímica: la expresión de la cara puede revelar muchas cosas, temperamento, rasgos de personalidad, estado anímico, actitud. Las arrugas son un buen indicador, en cuanto que, generalmente, se han producido como consecuencia de la repetición de gestos o expresiones. Son un reflejo de los sentimientos habituales de la persona: alegría, descontento, esfuerzo, atención... dejan su huella en el rostro de la persona.

Las expresiones observables en el rostro: mirada, movimientos de las cejas, labios, músculo facial... constituyen la mímica. Los rasgos faciales están relacionados con la manifestación de estados afectivos primarios: felicidad, sorpresa, tristeza, temor, rabia, asco, desprecio e interés.

El contacto ocular: el comportamiento ocular es una forma sutil de lenguaje. La mayoría de los encuentros comienzan con un contacto visual. La mirada tiene una especial significación en la comunicación. El contacto ocular expresa, intensifica y estimula los sentimientos. Los movimientos oculares reflejan también la personalidad. Las personas más afectuosas suelen mirar mucho, las inseguras bajan la mirada, las tímidas la desvía, las dominadoras la clavan. La mirada puede hacer que una persona se sienta despreciada, humillada, avergonzada, herida,... pero también la mirada puede ser señal de: acogida, libertad, relajación, serenidad, estímulo, confianza, ánimo.

Gestos y contacto corporal: los gestos realizados con brazos, manos, piernas son también una manera de comunicar sentimientos, actitudes y modo de ser de la persona. Los gestos ampulosos y enérgicos de las personas vitalistas y entusiastas, contrastan notablemente con la moderación y armonía de las personas reflexivas y ponderadas. No es lo mismo el gesto firme e impositivo de quien pretende dominar que el inseguro y vacilante del tímido y acomplejado. Frotarse la manos, morderse las uñas, tocarse constantemente la cara, son signos de ansiedad. Mantener las manos reposadas indica tranquilidad. La manera de dar la mano, de cruzar los brazos o las piernas suelen poner de manifiesto actitudes y sentimientos. Una buena lectura de estos movimientos inconscientes puede dar mucha información.

La cultura también varía la información de los gestos: en América y Europa, el dedo pulgar hacia arriba significa que *todo está en orden*, sin embargo en Irán este gesto significa *un desagravio al honor*. El dedo pulgar y el índice 159

formando un círculo en ciertos lugares significa *OK*, en Japón su significado es *ahora podemos hablar de dinero* y en el sur de Francia *ni un euro*.

La postura y la marcha: La postura del cuerpo expresa la actitud de la persona. Una postura tensa o rígida puede manifestar ansiedad. Las posturas de “cierre” (brazos o piernas cruzados) indican una actitud defensiva o de desagrado. Una marcha lenta puede ser indicio de tristeza, cansancio o malestar físico. Una manera de andar rápido puede reflejar decisión, ansiedad, enfado, jovialidad.

Según las culturas, las creencias y los valores de las personas, **el rostro y su mímica, el contacto ocular, los gestos, contacto corporal, la postura y la marcha**, pueden significar cosas muy diversas y en algunos casos antagónicas para la persona mediadora y las personas con las que está comunicando.

2.2.2.2.— HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN: LA ESCUCHA, LA EMPATÍA, LA ASERTIVIDAD Y LA AUTOESTIMA, LA RESILIENCIA.

C. LA ESCUCHA ACTIVA:

No es lo mismo oír que escuchar. Escuchar es un acto consciente, voluntario y libre. Hay que querer escuchar. Oír es percibir los sonidos. Escuchar a alguien, es acogerle con todo lo que es y tal como se expresa.

“El hablante siembra, el buen oyente cosecha”
(Proverbio chino)

“La naturaleza nos ha dotado de dos oídos y una lengua”
(Zenón)

Escuchar implica hacerse cercana y vulnerable a la persona que nos habla y a los problemas que le preocupan. Escuchar no es esperar a que el otro termine de hablar. Tampoco es sólo cuestión de “buena voluntad”. Escuchar es una destreza compleja y, para dominarla, hay que dedicarle tiempo y entrenarse. Exige una disposición o actitud personal por parte de quién escucha, de sintonizar con lo más personal e íntimo de la persona que se comunica.

La escucha es una actividad que requiere toda la atención de la persona que la
“16 ejerce. Leer mientras nos hablan, mirar repetidamente el reloj, desviar con fre-

cuencia la vista hacia otra parte o mostrar un gesto ausente..., son indicios de falta de atención y de interés que bloquean la comunicación y denotan pasividad en la escucha.

La persona que se siente escuchada experimenta alivio y agradecimiento y crece en autoestima, en seguridad y en autonomía. Para expresar que se escucha, se suele enviar “señales” que lo confirman, tales como:

- **verbales:** mensajes cortos y ocasionales durante la conversación (si, comprendo, ya...), preguntas oportunas, reformulación de lo que nos va contando, retroalimentación, etc.
- **no verbales:** asentimientos de cabeza, mirada abierta, gestos..., que animan a la persona que habla a continuar la conversación porque se siente escuchada y comprendida.

Cuando escuchamos, solemos tener una actitud determinada hacia la otra persona y hacia lo que esa persona nos dice. Esta actitud determinará nuestra respuesta.

Aspectos a tener en cuenta para la escucha activa:

- No prejuzgar ni juzgar a la persona
- Aceptarla incondicionalmente
- Respetarla
- Escucharla empáticamente
- Dejarla que se exprese a su ritmo y hasta el final
- Responder a lo que nos comunica

Consecuencias de la escucha activa:

- Permite a la otra persona expresar lo que siente
- Favorece la aceptación de sentimientos perturbadores.
- Mejora las relaciones.
- Invita a la confianza.
- Suscita confianza.
- Libera la ansiedad y la angustia de la persona.

Tipos de escucha:

Podemos distinguir varios tipos de escucha: valorativa, interpretativa, exploratoria o investigadora, consoladora, de identificación, empática. Sólo esta última nos permitirá ejercer una buena mediación.

Escucha Valorativa: La actitud valorativa suele aportar respuestas en las que se hace referencia a los valores, al deber, Generalmente, cuando se tiene una actitud valorativa, se responde dando consejos, incluso órdenes, se amonesta, se culpabiliza, se recuerda al otro lo que moralmente está obligado a hacer. El inconveniente de este tipo de respuesta es que impone los valores y criterios de quien responde y no tiene en cuenta a la persona que habla. Son respuestas que crean dependencia y no permiten a la persona tomar sus propias decisiones.

Escucha Interpretativa: Es aquella que trata de desvelar al otro los motivos inconscientes o semi-inconscientes de su conducta. La respuesta interpretativa, en el mejor de los casos, puede aclarar algo de lo que pasa, pero es una aclaración teórica, no sentida, y en muchos casos no pedida por la persona interlocutora. Es una especie de disección que deja al descubierto los motivos de la conducta sin el consentimiento de la persona interesada, una violación de la intimidad. Además la interpretación es muy discutible porque la hace alguien desde fuera, en base a su propia experiencia, a sus propios criterios, no desde la vivencia de la persona a la que se está escuchando.

Escucha Exploratoria o investigadora: La actitud exploratoria la adoptamos cuando necesitamos más datos para hacernos una idea precisa de lo que le pasa a la otra persona. Esta es una actitud neutra, si no forzamos ni acosamos a preguntas. Pero puede llegar a ser percibida como una invasión de la propia intimidad si es excesiva, "curiosa", tanto por el número de preguntas como por la privacidad de las mismas.

Escucha Consoladora: La actitud consoladora produce respuestas tranquilizadoras, que tratan de reducir la angustia o el sufrimiento de la otra persona, generalmente quitándole importancia al asunto. De hecho no entra en el problema ni lo afronta. Simplemente consuela. En el caso de la acción mediadora, la escucha consoladora nunca llevará a que la persona a la que estamos escuchando a encontrar una solución para su conflicto.

Escucha de Identificación: Cuando nos identificamos con otra persona no le ofrecemos soluciones, simplemente "la acompañamos en el sentimiento". De todas maneras es una presencia cálida, cercana y de momento alivia la situación. Pero no entra en la problemática de fondo.

Escucha Empática: La actitud empática trata de captar los sentimientos que hay detrás de las palabras sin interpretar. No valora ni juzga. No aconseja ni consuela.

“1.8 No produce una disminución de la angustia en el momento, pero da la oportu-

tunidad a la otra persona de ponerse en las mejores condiciones de analizar su situación y de tomar postura. La escucha empática favorece que la persona opte por la solución más adecuada, libre y responsablemente. Esta es la forma esencial de escucha para ejercer la mediación, por eso nos pararemos en ella en el siguiente apartado.

D- LA EMPATÍA:

La persona mediadora ha de ser empática. La empatía es la capacidad de entrar, afectiva y emotivamente, en la realidad de otra persona, entender sus necesidades y expectativas, comprender su situación tal como la vive. Ser agente mediador/a es saber ponerse en el lugar de la otra persona. Ser capaz de meterse en “su pellejo”, captar sus sentimientos, sintonizar con ella y confiar en su capacidad de salir adelante por sus propios medios. Ser empática significa respetar la libertad de la persona, no juzgarla, aceptarla como es y como quiere llegar a ser y acompañarla en su proceso, pero sin decidir por ella.

Para adquirir una actitud empática y estar en condiciones de ponerse en el lugar del otro nos ayuda:

La autenticidad, es decir, ser sinceras con nosotras mismas, ser coherentes, ser congruentes. Conocer nuestros sentimientos y pensamientos y hablar y actuar en consecuencia, sin fingimientos, haciendo un papel que no es el nuestro o interpretando unas experiencias de vida que no conocemos... por ejemplo, si yo nunca he venido de otro país agarrada debajo de un camión, ante alguien que me está contando esa experiencia no le puedo decir, *“sí, ya entiendo lo que viviste”*, con esta afirmación es casi seguro que la otra persona parará de contar-nos lo que quería o pensará que no la estamos entendiendo en absoluto... la intervención que hará una persona empática no será apropiarse de la experiencia de la otra persona, sino que intervendrá de manera que ayude a la persona a abrir el cauce para expresar lo que tal experiencia supuso en su vida, y le permita seguir narrando libremente... Si simplemente reconozco ante ella que *“yo nunca viví esa experiencia”*, le estaré dando un protagonismo en su historia que le ayudará a llegar a expresar sus emociones y probablemente acabará realizándose su autoestima.

La aceptación incondicional de la otra persona. Aceptarla como es, aquí y ahora, no más adelante, cuando cambie, cuando sea más razonable, cuando se le pase... Y aceptarla en su totalidad: su aspecto, sus gestos, su forma de hablar, su manera de enfocar la vida, su inteligencia, sus rarezas, sus actitudes, su conducta... Y cuando la persona se siente aceptada así, se expresará libremente, con

confianza y ella misma sabrá proyectarse más allá de lo que es o ha alcanzado o vivido hasta ahora. Cuando aceptamos a una persona tal como es en este momento le estamos transmitiendo la posibilidad de proceso y de cambio. *“Hasta ahora fue así... pero puedo ser mucho más, puedo conseguir mucho más, puedo alcanzar más...”*

Esfuerzo por captar el mundo interior de la otra persona, sus sentimientos, sus posibilidades y sus limitaciones. Ver más allá del presente, trascender a la persona más allá de sí misma, como infinita capacidad aún no descubierta, como infinita posibilidad de sí misma, como misterio. Ya que cada persona es más y puede alcanzar más que lo que sabe, espera o cree de sí misma.

Si dentro de la comunicación mediadora, la persona agente es auténtica, acepta a la otra persona tal como es y se esfuerza por captar el mundo interior que la persona tiene, entonces se estará produciendo una escucha empática, generadora de libertad, de dignidad y capacitadora para que la persona encuentre soluciones creativas.

E- LA ASERTIVIDAD Y LA AUTOESTIMA:

La asertividad es una característica de la personalidad promotora de autoestima, y contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales facilitadoras de crecimiento personal y satisfacción emocional en la persona.

La asertividad implica la capacidad de expresar de manera libre y espontánea, sin temores infundados ni ansiedades innecesarias, nuestros pensamientos y sentimientos y actuar de manera consecuente con estos, pero con el debido respeto por los sentimientos y pensamientos de las demás personas. Ser asertivo se resume en la capacidad de defender nuestros derechos y mantener el debido respeto por los derechos ajenos.

La autoestima es el pilar fundamental de la asertividad. Es la valoración que tenemos de nuestra persona, el valor que nos asignamos; el cómo nos aceptamos, la satisfacción personal que tenemos de ser como somos, de lo que hacemos, pensamos y sentimos. El respeto que tengamos por nuestra propia persona, influirá sobre el que tengamos también por las demás. Nuestra asertividad es la medida de nuestra autoestima. Con una autoestima adecuada nos valoraremos y respetaremos positivamente, pero si nuestra autoestima es baja tendremos dificultades para expresarnos asertivamente y nos comportaremos de manera agresiva o pasiva, y seremos duras, demasiado exigentes y con

“20 poca capacidad para la oportunidad de cambio, o por el contrario seremos

personas laxas, acomodaticias y poco comprometidas tanto consigo mismas como para las demás personas.

La autoestima nos capacita para ser personas asertivas y nos da la fortaleza psicológica necesaria para arriesgarse y luchar, de manera legítima, por alcanzar objetivos y enfrentar obstáculos que se oponen a ello. Siendo asertivas y con buena autoestima estaremos capacitadas para reconocer los logros, para expresar adecuadamente nuestros pensamientos y sentimientos, y seremos por tanto personas humildes que saben que toda relación con las demás personas es un intercambio. La falta de autoestima sin embargo nos hace sentirnos inseguras, por tanto podemos manifestarnos frente a las demás personas de manera dependiente o competitiva, viendo a las personas como rivales ante las que someterse o a las que someter. Y en esa situación nunca se puede dar una comunicación mediadora.

Para alcanzar una adecuada autoestima es necesario trabajar el ***sentimiento de identidad personal, el sentido de pertenencia y el sentimiento de autoeficacia.***

Estimular el sentimiento de identidad personal implica profundizar en el conocimiento de sí mismo, conocer más acerca de la persona que somos, aceptarnos como seres únicos e irrepetibles que somos y aprender a reconocer y valorar positivamente nuestras cualidades personales positivas, y también a trabajar en el la superación de nuestros puntos débiles.

Nuestro sentido de seguridad se refuerza cuando nos sentimos pertenecientes a determinado grupo: familia, trabajo, etc. Esta identidad con el grupo se construye y refuerza a partir del sentimiento de ser queridos y estimados por éste, de ser importantes para sus integrantes, el sentido de pertenencia eleva nuestra autoestima.

El sentirnos capaces de emprender exitosamente determinadas actividades, de alcanzar determinados logros, o de desempeñarnos de manera eficaz ante determinadas situaciones o circunstancias, refuerza nuestra autoestima y nuestra asertividad. Pensamientos positivos y visión optimista de nuestras posibilidades de afrontamiento, estimulan nuestro sentimiento de eficacia.

La persona asertiva prescinde de tendencias aprendidas, tales como: la búsqueda desmedida de aprobación y apoyo por parte de las demás, la preocupación excesiva de las opiniones ajenas sin importar de dónde provienen y la tendencia a la justificación innecesaria o a ponerse muy frecuentemente a la defensiva.

Para incrementar y perfeccionar nuestro comportamiento asertivo, tenemos que identificar lo que queremos y expresar lo que sentimos y necesitamos, luchar por alcanzar nuestros objetivos sin temor a equivocarnos, y en caso de que eso suceda, estar dispuestas a aprender de nuestros errores, vivir con responsabilidad y, sobre todo, aceptarse a sí mismo/a.

Sí somos asertivos y mostramos autoestima, estaremos en buenas condiciones para ser personas mediadoras con las personas que lo requieran ya que nos permitirá comunicarnos con las personas con seguridad personal y potenciar lo mismo en las otras personas.

F- LA RESILIENCIA:

La resiliencia es una **actitud** indispensable en la persona mediadora ya que es la que nos permitirá abordar las circunstancias y vivencias de las personas con las que vamos a mediar, de manera positiva, creativa y constructiva.

La resiliencia es una actitud que se adquiere a través del **adiestramiento de la mirada**, para mirar la realidad trascendiendo el determinismo y haciéndonos capaces de cambiarla en libertad. De nuestra capacidad de resiliencia dependerá el que sepamos dar a cada persona la oportunidad de construir su propio futuro.

Muchas veces las personas tenemos vivencias personales del pasado, que son duras, traumáticas, agresivas, que desde una mirada determinista condicionan negativamente el presente y el futuro. En palabras de Tim Guénard *“la resiliencia es un canto a la libertad, un no rotundo a todo tipo de determinismo”*. El ser humano no se encuentra encadenado a un destino, sino que está en constante devenir y tiene infinitas posibilidades de ser. Todo depende de su decisión. La resiliencia es contraria a *“la profecía autocumplida”*, por la que se cerrará la posibilidad de cambio o se condenará a unas consecuencias determinadas a la persona que, por alguna vivencia del pasado, se encuentre estigmatizada por el trauma, el maltrato o la irrupción violenta contra su dignidad.

Si lo expresamos de forma sencilla podemos decir que la resiliencia es la capacidad de recuperación, de forma constructiva y positiva, de cualquier “golpe” que haya dañado nuestra persona. Es la actitud que poseen las personas que, cuando se les cierra una puerta son capaces de abrir una ventana.

La resiliencia es un **proceso**. Se crece en resiliencia cuanto más nos entrenamos a ella.

En la actualidad dos corrientes conviven definiendo el pensamiento de las personas: el paradigma de la modernidad y el paradigma de la postmodernidad. Sin embargo sigue habiendo todavía demasiadas personas imbuidas de modernismo, corriente influida por el pensamiento dualista de Platón, tan lejano y al mismo tiempo tan arraigado en la cultura modernista. El pensamiento dualista hace que concibamos la realidad con dos formas o dos caras de la moneda: lo bueno-lo malo, lo bonito-lo feo, lo blanco-lo negro, lo espiritual-lo material, el hombre-la mujer. Este pensamiento dualista o bimórfico de Platón tiene además otra característica que agudiza por encima las diferencias y que como consecuencia condena la realidad al determinismo. El pensamiento heredado de Platón y de la filosofía hegemónica define la realidad como una dualidad bimórfica y además jerarquizada, esto quiere decir que una parte siempre es positiva y superior a su contrario. Esta manera de concebir la realidad hace que etiquetemos a las personas y sus vivencias entre buenas y malas y que determinemos los frutos y consecuencias de tales vivencias.

Pero, el ser humano no es blanco o negro, la realidad tiene muchos colores, las vivencias tienen muchos y muy variados frutos según lo establezca cada persona desde su propia libertad de decidir. Desde esta perspectiva afirmo con Anna Forés y Jordi Grané en su libro *La resiliencia: Crecer desde la adversidad*, que “*sólo los mitos confeccionan relatos deterministas. En el mundo real, cada encuentro constituye un cruce, una bifurcación posible, un proyecto por hacer y construir, un grito de esperanza... que propone contemplar la vida como un proceso multifacético*”¹³.

El paradigma postmoderno nos contextualiza en la realidad multicolor, en la que nada se puede absolutizar ni cerrar en conclusiones determinadas. Todo es relativo y abierto a la creatividad personal. Dentro de estas categorías se encuentra la resiliencia que es una “*metáfora generativa que construye futuros posibles*”¹⁴.

Para la persona agente de mediación, la resiliencia es una actitud esencial en cuanto se refiere al adiestramiento de la mirada para distinguir las diferentes posibilidades que plantea la realidad definidas en positivo. La resiliencia nos hace tener una **mirada apreciativa** hacia las personas, que nos hace distinguir las oportunidades que encierra cada realidad. Desde esta actitud la intervención con las personas será generadora de oportunidades. La actitud resiliente hace que nuestra intervención vaya siempre orientada a buscar los “rastros de vida” que hay escondidos en las personas etiquetadas socialmente con marcas de muerte o de mal.

Tomemos como ejemplo una persona que en su infancia ha sido maltratada o tratada violentamente. En muchas ocasiones surge que esta persona en su adolescencia o juventud tiene manifestaciones de agresividad y violencia que le conducen a conflictos continuados. Desde la intervención determinista que tienen muchas personas profesionales, se concluirá que el pasado condiciona la actitud presente de ese joven o de esa joven y se trabajará por intentar corregir esa conducta agresiva. *La intervención desde la actitud resiliente será sin embargo diferente: la persona agente de mediación, interviniendo desde la resiliencia, ayudará a la persona joven a proyectar su agresividad hacia el futuro como una actitud positiva*, porque la agresividad bien enfocada es la que nos ayuda a superarnos, a luchar ante la vida, a alcanzar metas, a ir hacia delante. Las personas necesitamos poseer una cierta agresividad bien orientada para arriesgarnos y construir el propio futuro. A la persona pasiva se le hace más difícil avanzar.

La resiliencia no obstante es una actitud que no se puede trabajar con las personas, si estas no tienen una serie de bases alcanzadas. No podemos construir en resiliencia si previamente la persona no tiene sus necesidades básicas cubiertas, tales como comida, un sitio para dormir, salud, protección. Las personas, para adquirir una actitud resiliente, también tienen que tener el sentimiento de pertenencia cubierto: una familia, un grupo, red social y afectiva, ya que sin esto, la persona se siente huérfana, desarraigada, aislada. Sin esta base primera, la persona será incapaz de diseñar y realizar su propio proyecto de vida, necesario para enfocar y construir la propia vida con resiliencia.

En Resumen:

La persona, agente de mediación, procurará tener estas características:

- Persona integrada y estable.
- Con autoestima, seguridad y confianza en sí misma.
- Con capacidad óptima de comunicación y de escucha activa.
- Empática.
- Asertiva.
- Capaz de generar estas mismas cualidades en las personas que trata.
- Resiliente y con capacidad de generar resiliencia.
- Conocedora del manejo de técnicas profesionales de mediación.

2.2.3.— EL CONFLICTO A MEDIAR

Otro de los objetos de mediación es el conflicto entre las partes o conflicto a mediar.

Desde el imaginario social, hablar de **conflicto** en general supone hablar de algo negativo, de desencuentros, de disputas, de violencia. El conflicto puede llegar a originar ese tipo de resultados según como sea tratado desde el origen o no. Pero no podemos definir lo que es el conflicto por lo que pueden llegar a ser sus resultados.

El conflicto surge en la diferencia entre las partes y esta diferencia ocasiona un proceso de desestabilidad. El conflicto, por tanto, no es un estallido repentino, es más bien un **proceso** que puede crecer o menguar según lo abordemos. La persona agente de mediación deberá trabajar por prevenir los conflictos. Pero si el conflicto crece llega a la **crisis**. Algunas personas piensan que la crisis es la manifestación negativa del conflicto, por las manifestaciones violentas o desagradables que suele producir. Sin embargo el conflicto y las crisis son algo positivo, porque son una **oportunidad de cambio** y de crecimiento para las personas implicadas en él.

Aspectos positivos del conflicto
<ol style="list-style-type: none">1. El conflicto es motor de cambio.2. Impide la osificación de las posiciones y el ritualismo.3. Evita o reduce la resistencia a la innovación.4. Libera tensiones y ayuda a expresar hostilidades.5. Diferencia grupos y crea identidades —promueve la integración y cohesión grupal.6. Une grupos contendientes cuando tienen objetivos comunes.7. Hace que las personas se superen y sean creativas.
Aspectos negativos del conflicto
<ol style="list-style-type: none">1. El conflicto conlleva un alto potencial desintegrador.2. Produce costes personales, grupales y sociales.3. Con frecuencia reduce o impide la comunicación.4. Nos produce la sensación de pisar tierras movedizas y nos produce inseguridad.

2.2.3.1.— ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

De la actitud que tengamos ante el conflicto depende la forma de abordarlo y de resolverlo. La persona agente de mediación tendrá que saber cuál es su acti- 25”

tud ante el conflicto y en que actitud están las personas con las que va a mediar. Esa actitud dependerá de la visión que se tenga de la persona en general y/o de las personas participantes en el proceso de mediación. Las expectativas, los estereotipos y los prejuicios pueden condicionar igualmente nuestra actitud en el abordaje de conflictos.

Existen varias actitudes entre las personas en conflicto:

Competición (gano/pierdes): esta actitud nos lleva a la situación de buscar conseguir lo que yo quiero sin importarme lo que quieran las otras personas. Sólo importan mis objetivos, y si para ello hace falta hacer lo que sea o pasar por encima de quien sea, así se hará. Lo importante es ganar y para ello se buscará que la otra persona pierda (que muera, que se anule, o lo que es lo mismo, que sea excluida, discriminada, menospreciada, expulsada, etc.).

Acomodación (pierdo/ganas): busca más la complacencia de la otra persona y evitar el conflicto y para ello lo que va a hacer primar es desaparecer para que la otra persona consiga lo que quiere. La persona no va a expresar lo que realmente quiere ni va a plantear sus objetivos sino más bien se va a acomodar a los objetivos de la otra persona. A menudo la persona que se acomoda, se excluye, se reprime, desaparece, y así el conflicto no llega a resolverse sino que perdurará en el silencio o la ruptura definitiva.

Ante estas dos actitudes para resolver los conflictos, la persona mediadora debe utilizar las técnicas apropiadas para que cada una de las partes tenga espacio para expresar sus deseos y sus objetivos y para defenderlos. Mediar en estos casos será motivar y dar espacio a las que se quedan atrás y relajar confrontar a las que van por delante.

La evasión (pierdo/pierdes): cuando las personas tienen la actitud de no afrontar el conflicto, se rehúye —se mete la cabeza debajo del ala—, esperando que el conflicto se resuelva por sí solo. Sin embargo sabemos que cuando un conflicto no se resuelve, éste por sí solo progresa hasta llegar a enquistarse y/o a estallar en crisis y ruptura definitiva. Las personas en conflicto que manifiestan esta actitud buscarán que la persona agente de mediación resuelva por ellas, les de la solución, lo cual, como hemos visto antes hablando de los tipos de mediación, no sería una buena respuesta mediadora.

Ante esta actitud de las personas en conflicto, la persona mediadora tendrá que
“26 *hacer de espejo para reflejar las consecuencias de la evasión y procurar que ante las*

consecuencias que pueden advenir, las personas decidan cambiar de actitud y buscar soluciones. La persona agente de mediación podrá presentar algunas alternativas creativas y sencillas de solución, pero provocando que sean las personas las que decidan cuál de ellas elegirán; sin embargo siempre es más positivo que la agente plantee preguntas adecuadas que las partes vayan respondiendo hasta encontrar ellas juntas la solución a su conflicto, sin necesidad de que la persona agente plante soluciones. De esta manera se conseguirá una buena mediación.

Cooperación (gano/ganas): con esta actitud se beneficia mucho la relación. Ambas personas expresan sus objetivos y ambas proponen alternativas de solución, de manera que se busca el acuerdo en lo esencial y se relativiza lo secundario. Desde esta actitud los conflictos se diluyen o disminuyen, y la satisfacción personal lleva al acercamiento. La cooperación tiene como base la comunicación asertiva.

La persona agente de mediación será en esta ocasión presencia discreta que ayudará a la comunicación dejando fluir la solución desde las partes. Las técnicas que deberá usar serán simplemente de escucha activa, retroalimentación comunicativa y reformulación de aportaciones, para que las partes lleguen al consenso.

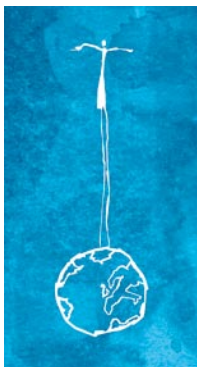
2.2.3.2.— CAUSAS DEL CONFLICTO

El conflicto es algo connatural a la vida. El conflicto no es un momento puntual, es más bien un proceso que muchas veces tiene su origen cuando no se respeta **el principio de bienestar**, entendido como la satisfacción o no satisfacción de las necesidades (económicas, laborales, sociales, de reconocimiento y pertenencia, etc.) que tiene toda persona. Si las necesidades están resueltas, el conflicto no tendría porque surgir. El conflicto surge en la desigualdad.

Muchas veces equiparamos lo que es desigualdad y lo que es diferencia. La desigualdad siempre genera conflicto, pero sin embargo la diferencia en si misma no tiene que ser causa de conflicto. Todo ser humano es diferente de los demás seres humanos. Es lo que entendemos como **principio de Alteridad**: cada persona es —alteridad— (La Otra) para las demás. Si entendemos y asumimos esto, la diferencia nunca llevará al conflicto sino más bien a la creatividad constructiva, pero si no es así, la diferencia se convertirá muy probablemente en desigualdad e inevitablemente en conflicto.

En esencia el ser humano es un ser en relación y para la relación, y es justamente en las relaciones interpersonales donde más se manifiesta la diferencia personal, precisamente porque toda relación está conectada con la alteridad (la otra persona, la diferente a mí); en la alteridad está el origen de la diferencia y si ésta se estigmatiza, se puede convertir en desigualdad y propiciar el conflicto. No obstante desde esta perspectiva no podemos identificar conflicto con persona conflictiva. La persona sana no es conflictiva, el conflicto es causado por las desigualdades creadas por las necesidades no satisfechas⁶.

La persona agente de mediación ha de trabajar en sí misma y con las demás personas, el imaginario de la desigualdad y la diferencia, para prevenir los conflictos.



3.— MEDIAR EN UN CONTEXTO DE INTERCULTURALIDAD

En un panorama social en el que los actores y actrices sociales están caracterizados por la diversidad cultural, es importante el entrenamiento a la diferencia y así mismo conocer las divergencias sociales que conlleva y cómo se estructura esta diferenciación. La persona agente de mediación, cuando ejerce su labor medidora entre personas con diferente cultura, tiene que empezar por definir los parámetros de la interculturalidad.

3.1.— EL CONCEPTO DE CULTURA

3.1.1.— DEFINIENDO LA CULTURA

La UNESCO, en 1982, declaró: *...que la cultura da al ser humano la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de las personas seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella la persona se expresa, toma conciencia de sí misma, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden.* (UNESCO, 1982: Declaración de México).

La palabra cultura viene del latín *cultus* que a su vez deriva de la voz *colere* que significa *cuidado del campo o ganado*. En el siglo XIII se utilizaba la palabra cultura como nombre, para designar una parcela cultivada, pero en el siglo XVI la palabra recobra el sentido del origen y pasa de ser nombre a convertirse en verbo, designando la *acción de cultivar*, adquiriendo, además del sentido propio de cuidado de los campos y la ganadería, un sentido metafórico, *cuidado y cultivo del espíritu*, acepción que, en el Siglo de las Luces, de la razón y el humanismo, adquirirá su máxima significación. Para Jean Jacques Rousseau, la cultura es un fenómeno distintivo de los seres humanos, que los coloca en una posición diferente a la del resto de animales. La cultura es el conjunto de los conocimientos y saberes acumulados por la humanidad a lo largo de sus milenios de historia. En tanto una característica universal, el vocablo se emplea en número singular, puesto que se encuentra en todas las sociedades sin distinción de razas, ubicación geográfica o momento histórico.

Etnólogos y antropólogos británicos y estadounidenses del siglo XIX, como Bachoffen, McLennan, Maine y Morgan, dirán que la cultura es el resultado del devenir histórico de la sociedad. Las sociedades van creando la cultura desde la memorización de experiencias a las que se da una significación concreta.

Sin embargo, en la perspectiva estructuralista del siglo XX, el papel de la historia en la conformación de la cultura de una sociedad no es tan importante. Lo fundamental es llegar a desvelar las reglas que subyacen, el significado interno y la articulación de los símbolos en una cultura, y ver la manera en que éstos dotan de sentido la actuación de una sociedad. Para Lévi-Strauss la cultura es básicamente un sistema de signos producidos por la actividad simbólica de la mente humana. Todas las sociedades tienen la misma estructura interna común pero ésta se manifiesta desde diferentes símbolos. Por ejemplo, para todas las sociedades, la muerte, el amor, la paz son valores con sentido profundo, pero la forma simbólica de referirse a ellos o de manifestarlos y/o exteriorizarlos, es o puede ser simbólicamente diferente, por lo que hay que desvelar la significación que esconde dicho símbolo.

Actualmente es corriente definir la **cultura** como el conjunto de todas las formas y expresiones de una sociedad determinada: costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas, de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. La cultura viene determinada por la vivencia de una sociedad, que va memorizando colectivamente su propia forma de ser y pertenecer socialmente.

La cultura forma todo lo que implica transformación y seguir un modelo de vida. En ella se tiene en cuenta dos elementos, los concretos o materiales y los simbólicos o espirituales:

Concretos o materiales: *fiestas, alimentos, ropa (moda), arte plasmado, construcciones arquitectónicas, instrumentos de trabajo (herramientas), monumentos representativos históricos.*

Simbólicos o espirituales: *creencias, filosofía, (espiritualidad y/o religión), valores (criterio de juicio moral y/o ética), actos humanitarios, normas y sanciones (jurídicas, morales, convencionalismos sociales), organización social y sistemas políticos, símbolos (representaciones de creencias y valores), arte (apreciación), lengua (un sistema de comunicación simbólica), tecnología y ciencia.*

3.1.2.— LA CULTURA EN EL CONTEXTO DE LA MODERNIDAD Y LA POSTMODERNIDAD

Muchas veces la dificultad radica en mirar a las “otras culturas”, desde los parámetros de la cultura propia, la cual es considerada como la única válida universalmente. De esta manera, se miden el resto de culturas diferentes a la nuestra, desde el propio patrón. Y dentro de un panorama internacional, según el lugar del mapa en donde nos encontremos, así vivenciaremos al resto de las culturas de otras sociedades diferentes a la nuestra.

El paradigma de la globalización mundial, gestado en el último tercio del siglo XX, con los principios económicos, de libre mercado y de tecnologización, ha creado una práctica de poder mundial, el capital. Esto también ha generado un impacto en el ser humano y en todas las culturas. La globalización permite la circulación de las personas sobrepasando fronteras culturales y asimilando “la cultura del poder”, como referente. La cultura blanca, occidental, heterosexual, cristiana y además capitalista, se convierte en referente universal para todos los seres humanos, y fuera de ahí se encuentra la exclusión.

Esta perspectiva de la globalización, que se alimenta del sustrato de la **modernidad**, convive con el paradigma de la postmodernidad, iniciado desde las “afueras” de la cultura del poder.

El paradigma de la postmodernidad pone en duda la globalización, que sólo incluye “lo que vale”, lo cuantificable, lo que rinde, lo que proporciona capital. El pensamiento postmodernista se relaciona con la “zona gris” de la vida, de las sociedades. Nada es blanco o negro. La postmodernidad cuestiona las categorías absolutas, las instituciones en tanto entes cerrados e inamovibles. La sociedad postmoderna es dinámica, bajo el dinamismo de la diversidad. Los valores absolutos, universales han perdido fuerza en la postmodernidad, donde sólo vale lo que se encarna en la realidad personal de cada individuo. La fragmentación de la cultura, el desmigajamiento de la memoria colectiva de los pueblos, son también características postmodernas, que hacen que las personas busquen nuevas formas de vivir, de relacionarse y se abran a lo diferente, como factor posible de una nueva identidad y un nuevo sentido de la vida. Dentro de la misma sociedad conviven diversidad de culturas todas ellas autóctonas, e incluso dentro del mismo individuo hay múltiples rasgos culturales distintos. Nada es homogéneo ni uniforme. Los valores cambian ya que nadie se rige por verdades absolutas e imperecederas. Dentro de la misma cultura, la postmodernidad se caracteriza por la emergencia del pluralismo cultural, y este es vivido como una

oportunidad de aprendizaje y de riqueza. Las afueras simbólicas se convierten en espacio de arraigo de nuevas relaciones, de nuevos encuentros e intercambios que generan una nueva forma de ser y de estar en el mundo. La cultura sedentaria de la modernidad, pasa en la postmodernidad a ser nómada, ágil, diversa, con múltiples referentes y facetas, con culturas diferentes, tantas como personas. La alteridad, la persona diferente a mí, se convierte en experiencia que permite encuentros creativos.

Ambos pensamientos, modernista y postmodernista, conviven en el mundo de principios del siglo XXI.

3.2.— PLURALISMO CULTURAL, MULTICULTURALISMO E INTERCULTURALIDAD

Los fenómenos migratorios que vienen aumentando desde los años 90, están forzando la reflexión política y social en toda Europa. En nuestro país, los flujos migratorios son significativos: las cercanías fronterizas con Portugal, Marruecos y algunos países africanos, la historia colonial de España, el hermanamiento idiomático con los países latinoamericanos, así como la experiencia emigrante de la sociedad española, hacen de nuestro país un objetivo atractivo para la población inmigrante.

Nadie puede prescindir de la evidencia de que en el mundo actual el pluralismo cultural, se halla, en mayor o menor medida, presente en todos los espacios sociales. La confluencia de diferentes culturas en el territorio español hace que ni el gobierno ni las personas en particular puedan permanecer ajenos a las consecuencias de la inmigración. Convivimos en nuestro entorno con personas diferentes, “Las Otras”. La diversidad cultural en el trabajo, en la escuela, en los servicios sociales o sanitarios, hasta en las propias redes afectivas y/o familiares, obliga a que cada persona manifieste consciente o inconscientemente su postura de cara a la inmigración.

El pluralismo cultural entendido como la confluencia de diversas culturas en un mismo territorio es algo positivo por la riqueza que supone la visión amplia de lo propio desde diferentes puntos de partida. La mirada diferente, las otras identidades, nos llevan a cuestionarnos sobre nuestra propia identidad social y territorial, resquebrajada entre otras causas por las consecuencias de la globalización.

Una persona inmigrante cuando llega a un país, lo primero que busca es conocer la cultura en la que se inserta. Viene con una percepción receptiva agudizada por el estrés, seguramente producido tras el abandono de su país, familia tal vez, y la entrada, incluso a veces traumática, en un territorio diferente, en una cultura ajena, en la que se le plantean todo tipo de problemas de inicio, lengua, papeleo, desconocimiento de servicios, falta de redes afectivas. La persona inmigrante quiere, lo antes posible, sentirse segura en el nuevo territorio de vivencia.

La persona inmigrante se convierte sin quererlo en una cuestionadora de la “memoria colectiva” y de nuestra cultura. Nos obliga a reformularnos, y esta reformulación hace que las personas autóctonas se reafirmen en todo lo que su cultura representa y que quizás tenían olvidada y que se reconozcan pertenecientes a una población. Este sentido de pertenencia desarrolla sentimientos de comunidad, la persona autóctona se siente más segura y de esa manera la persona foránea no representa una amenaza usurpadora, sino un eslabón diferente que desde la distintividad cultural ayuda a dotar de sentido la propia identidad individual y comunitaria.

El pluralismo cultural está basado en dos principios, el principio de igualdad, que busca la no discriminación por mor de la raza, la religión, el origen, etc., y el principio de la diferencia o la aceptación de “la Otra, tal y como es”⁹.

Estos dos principios esconden posturas diferentes frente a la población inmigrante. Por un lado y dentro de la lógica moderna se encuentra **la corriente del multiculturalismo** que pone el acento en la cultura e historia propias, en la identidad de cada cual, señalando las diferencias, pero que, en la práctica, desde la “cultura de poder”, pretende la homogeneidad cultural y por tanto no se aleja mucho de las prácticas asimilacionistas vividas y aprobadas en otros tiempos. Por otro lado, dentro de la lógica postmoderna existe la corriente de **la interculturalidad**, que pone el énfasis en la relación entre las diversas culturas, identidades e historias, así como en el aprendizaje mutuo, la cooperación y el intercambio culturales, buscando las convergencias, los vínculos y los puntos en común.

Ambas corrientes participan de los principios de igualdad y diferencia, pero tienen connotaciones prácticas diferentes, además la interculturalidad añade a éstos el principio denominado por Carlos Giménez, de la interacción positiva entre los sujetos y entidades culturalmente diferentes.

El punto de partida de ambas corrientes es diferente, una parte de la inclusión y genera la exclusión de algunos/as, la otra parte de la exclusión y busca la inclusión de todos/as.

El Multiculturalismo

El multiculturalismo pone el énfasis en la cultura propia de cada persona y busca la convivencia de las diferentes culturas desde el respeto y la tolerancia, pero manteniendo cada cual sus propios rasgos culturales. Se intenta legalizar la diversidad, haciendo que todas las personas tengan los mismos derechos. En el respeto de cada persona culturalmente diferente, se aplican los principios de igualdad y diferencia. Políticamente se crean leyes y programas que permiten incorporar a las personas inmigrantes a la sociedad de acogida, pero sin influir en ella.

La perspectiva multiculturalista, desde la práctica, puede conllevar riesgos y generar modelos de exclusión: nos respetamos, convivimos, pero “no nos mezclamos”. La exclusión se manifestará de varias formas: segregación, asimilación, marginación, etc.

El segregacionismo racial lleva, entre otras cosas, a prácticas discriminatorias de guetización: social, escolar, residencial, etc., pero también puede tener consecuencias más graves todavía, como son las actitudes xenófobas, radicalmente expresadas a través de etnocidios o genocidios.

El multiculturalismo también puede traer consecuencias asimilacionistas. La persona inmigrante, para sentirse realmente integrada en la sociedad de acogida, irá abandonando sus prácticas culturales, cayendo en un desenraizamiento personal, destructurador de las personas. Ambas manifestaciones, tanto la segregación como la asimilación, pueden generar marginación de las personas migrantes.

Dentro de la perspectiva multiculturalista podemos ver dos ejemplos:

El modelo asimilacionista utilizado en Estados Unidos y el Reino Unido. En esas sociedades se admiten todo tipo de culturas, dejando que las manifestaciones propias de cada una se realicen solamente en el ámbito privado, e incluso en ese ámbito se aísla el grupo, en guetos: los barrios latinos o negros de Nueva York por ejemplo, son admitidos pero como apéndices de segunda categoría. El

pluralismo cultural es acogido en estos países no con sus particularidades culturales, esas quedan reducidas al gueto. Las personas de diversas culturas son acogidas como “americanas en potencia”: América, la gran casa, acoge a las demás personas —humildes foráneo/as— y les da la oportunidad de ser “auténticos americanos”... “only english”. Este es el modelo Melting Pot, aquella persona que quiera alcanzar el sueño americano, sea del país que sea, debe abandonar las particularidades de su cultura y fundirse en la identidad y modo de ser de América. De esta manera, rusos, españoles, italianos, indios... todos/as son americanos.

Este modelo asimilacionista, se encuentra presente en otros países o sistemas de gobiernos, o colectivos de personas o individuos, regidos por la “cultura del poder”.

Otro modelo multiculturalista es el modelo francés: “estás, pero nunca serás”. Una sociedad laica y ciudadana, en que todas las personas convivientes sobre ese territorio, son iguales, con los mismos derechos. Pero esa igualdad no permite las diferencias o las anatematiza, ya que no se permite ningún tipo de expresión cultural particular en el ámbito público: ni diferencias étnicas, ni expresiones religiosas, ni de idioma. Todos/as son franceses, pero si los orígenes son de fuera de Francia, serán franceses de segunda, aunque sean nacidos en Francia por segunda o tercera generación: franceses españoles, franceses “pieds-noirs”, franceses “marroquines”... El modelo francés es un modelo también asimilacionista; crea derechos pero no identidad.

La Interculturalidad

Una perspectiva distinta ante el pluralismo cultural es la interculturalidad. Nunca habrá una real integración exitosa de las diferentes culturas, mientras no se cree una nueva concepción de cultura con el aporte de toda la sociedad y se fomente una nueva ciudadanía. Esta es la línea que marca el modelo intercultural.

Podemos decir que las identidades personales, en un mundo transcultural, están todas caracterizadas por la diversidad. Nadie es igual a nadie, no podemos definir una sola forma de ser español, ni árabe, ni americano, ni francés, ni alemán: todos y todas somos diversos. La diversidad cultural adaptada individualmente a los diversos contextos culturales, en los que el individuo participa y con los que se identifica, es lo que hace ser francés, ser americano, ser español o ser inglés.

La interculturalidad busca el respeto de las diferencias y el ejercicio de derechos para las personas inmigrantes, pero además la interculturalidad respeta otro principio que es el de la interacción positiva.

En la perspectiva intercultural, las personas de diferentes culturas conviven e interactúan, dando lugar a intercambios culturales que pueden llegar a generar entre ambos una cultura nueva. La interculturalidad aboga por los derechos de las personas inmigrantes a crear, junto a las personas autóctonas, una nueva ciudadanía.

3.2.1.— OBJETO DE INTERCULTURALIDAD: LA PERSONA AUTÓCTONA Y LA PERSONA FORÁNEA.

3.2.1.1.— ALGUNAS CAUSAS DE LA INMIGRACIÓN

Generalmente cuando nos preguntamos el ¿por qué hay migraciones? o ¿por qué algunas personas deciden dejar sus países para venir a territorios desconocidos?, encontramos respuestas simplistas o erróneas. Basándonos en la información que nos ofrecen los medios de comunicación, nuestra propia imaginaria sobre la inmigración hace referencia a personas en situaciones trágicas, pasando hambre, sed, precariedad económica, guerras, persecuciones, etc. Sin embargo, mayoritariamente las personas que se desplazan a nuestro país, no lo hacen por estos motivos, o no porque estos motivos estén sufriendolos directamente. Puede haber personas que se desplacen por temor de su vida, como es el caso de refugiados y refugiadas políticos, pero en general las personas que llegan a nuestro país lo hacen por otras causas.

Para emigrar, las personas requieren de una cierta disposición personal y económica. En muchas ocasiones las personas que vienen, son de clase media o media-baja, que tienen en su país una cierta estructura que les permite vivir mejor que al resto de sus compatriotas, probablemente tienen un trabajo, cierto capital, vivienda, formación, aunque dentro de países con una inestabilidad política y social que no les permite sentirse seguros, ni desarrollarse profesionalmente, o simplemente tener un nivel de bienestar confortable, porque los recursos del país de origen no se lo ofrecen. Por regla general, la inmigración viene buscando aumentar su capital, en búsqueda de una mejor promoción laboral y profesional, y una mejor calidad de vida.

No son sólo los países de origen, con su desestructura social y política (el conocido efecto Push), los que provocan la inmigración. Las causas de la inmigración están también en los países receptores, desde la atracción y tal vez los “espejismos” de una realidad diferente, (efecto Pull). Una vez más la mundialización de la información que hace llegar a los y las potenciales inmigrantes, informaciones sesgadas de la vida en los países del norte, en Europa, en España, etc., hace un efecto de llamada para conseguir una vida mejor.

Por regla general podemos afirmar que la persona inmigrante sale de su país con un proyecto de vida, que sólo llegando al país receptor descubrirá las dificultades existentes para llevarlo a cabo. Ofertas de empleo escasas o precarias, economía sumergida y/o contratos en labores ancilares, dificultades para la integración, para la vivienda, carencia de redes sociales y afectivas, entre otras. Los proyectos personales se tienen que reorientar por fuerza de las dificultades encontradas.

No obstante, las personas inmigrantes siguen consciente o inconscientemente incitando a sus compatriotas a la inmigración, al proyectar una imagen distorsionada del país receptor. A veces por frustración o vergüenza de la propia realidad, obvian las calamidades y narran sólo los beneficios de estar en el país de acogida. Lo que además tiene parte de realidad, ya que los países de acogida seguramente ofrecen a la inmigración unas capacidades de subsistencia y un bienestar social que en los países de origen no podría alcanzar: seguridad, servicios, sanidad, educación, ayudas.

En un contexto de transculturalidad, estamos constatando que la inmigración actual, difiere de la inmigración de los años 50 y 60, como fue el caso de los emigrantes españoles; estos salían de su país a otros lugares, con la intención de hacer capital y volver a su país. La inmigración de aquellos tiempos emigraba a América, Inglaterra, Suiza, Alemania, especialmente para hacer dinero. Por lo general, estas personas vivían en los países de acogida sin dejar en ningún momento su cultura, con un único objetivo, ahorrar: trabajando 14 horas diarias, sin permitirse tiempo de ocio o simplemente reuniéndose de vez en cuando con sus compatriotas, aprendiendo el idioma del país sólo algunas palabras para defenderse en el trabajo, y procurando volver a su tierra en todos los momentos que el trabajo y la economía lo permitía. Mantenían sus costumbres, sus comidas, su cultura. La inmigración de esos años era un paréntesis, un tránsito en la vida para conseguir dinero y volver lo antes posible a su tierra.

La inmigración actual sigue, por lo general, otros objetivos. No se trata de un tránsito sino más bien, de un deseo de asentamiento, de permanencia. Esta 37”

perspectiva hace que tengamos que tener una visión diferente ante la inmigración, y que asumir estrategias y proponer políticas de cara a la integración de estas personas en las sociedades de acogida.

Actualmente las causas económicas no son las únicas que mueven a la inmigración, sino cómo podríamos concebir que personas que en sus países tienen un cierto reconocimiento, hasta quizás un cierto estatus, decidan desplazarse a una realidad, que en la mayoría de los casos conlleva desarraigo, marginación, y carencias básicas. Como dice Sassen¹⁰, *“las migraciones son producidas, y los motores de esta producción son el resultado de una compleja red de relaciones en las que intervienen dimensiones no sólo de carácter económico sino también sociocultural”*.

Así por ejemplo, la feminización de las migraciones está siendo muy significativa. Actualmente la cantidad de mujeres inmigrantes ha aumentado considerablemente y esto está haciendo que el panorama social inmigrante esté cambiando.

La desigualdad de género en todas las culturas y las graves consecuencias que esta desigualdad conlleva en ciertos países o culturas, hace que muchas mujeres quieran salir en busca de mejores condiciones sociales y personales para su vida. En muchos países las mujeres siguen estando sometidas a mundos extremadamente machistas. Sin posibilidades de desarrollo personal, dependientes de los hombres de la casa, dedicadas a sacar adelante a su prole, sin derechos y con muchos deberes, ni las relaciones personales entre ambos sexos ni los gobiernos en su políticas sociales se ocupan de las necesidades de las mujeres y éstas, viendo el panorama mundial bajo el prisma de occidente, gestan el deseo de salir de esas situaciones, a “mundos mejores”, de los que han oído hablar y en los que esperan ser más libres; donde la seguridad social atenderá sus partos y asegurará atenciones sanitarias y educativas para sus hijos e hijas; donde podrán salir solas a la calle y trabajar para tener su propia autonomía; donde no tendrán que soportar vejaciones o violencias de sus parejas o familiares, porque las leyes las protegerán a ellas. Las ventajas sociales que ofrecen algunos países a las mujeres influyen en las migraciones de estas desde sus propios países.

Tanto para los países de origen como para los países de acogida, las mujeres son una fuente de ingresos interesante. El negocio del entretenimiento, trae grandes beneficios a ambos. Algunos países animan a la emigración femenina porque generalmente, los ingresos que aportan al país a través de las remesas son

“38 cuantiosos para la economía del mismo. Además, los países más desarrollados

ofrecen oportunidades laborales a las mujeres extranjeras. El trabajo de las mujeres fuera del hogar en los países desarrollados hace que las labores del cuidado sean ofertadas y devengan una oportunidad laboral para las mujeres foráneas. Lo cual plantea otros interrogantes, ya que esta dinámica cuestiona a su vez la política de igualdad de género que se está llevando en las países de acogida, ya que ante la salida de la mujer al mercado laboral, no hay respuestas reales de reparto de tareas, sino que se promueve la oferta a otras mujeres (extranjeras) para la suplencia en las tareas domésticas.

Para Sassen¹⁰, *la presencia creciente de las mujeres en los circuitos alternativos de la migración, como son la industria del sexo y la industria matrimonial, el trabajo informal, servicio doméstico, hostelería, entretenimiento, son procesos indicadores del paradigma de la globalización, ya que la expansión de la economía informal reduce los costes de producción y favorece la flexibilización y desregularización de la fuerza de trabajo. La economía sumergida, el tráfico de mujeres, la explotación, la ilegalidad, no son una desviación o anomalía del sistema, sino más bien elementos estructurales del mismo.* Las repercusiones que esto tiene son algo importante también, a la hora de trabajar como agente de mediación.

3.2.1.2.— ALGUNOS BENEFICIOS DE LA INMIGRACIÓN

“...Las migraciones no son cosas, ni los inmigrantes son mercancías. Son seres humanos con sus aspiraciones y sus necesidades, sus costumbres y rasgos culturales, sus dificultades actuales y su voluntad de futuro. Por tanto, hay que integrar el fenómeno migratorio, no sólo como variable económica, sino también como realidad humana destinada a modificar la sociedad de acogida, al modificarse a sí misma.” Goytisolo y Naïr. 2000.

Tanto para la persona autóctona como para la persona foránea son positivas la interrelación y la interacción cultural. Toda persona se hace a sí misma desde la relación y la confrontación con las otras personas. Las “Otras” reflejan la autoimagen que proyectamos de nosotros/as mismo/as y de esa autoimagen se nutre la propia autoestima y se desarrolla la propia identidad.

Sin embargo las personas pueden relacionarse desde distintas posiciones existenciales, lo que conlleva tomar diferentes actitudes ante la inmigración cuyos resultados finales también son diferentes. Con la metáfora de un juego de naipes aplicada a cómo se viven los encuentros entre personas autóctonas y personas foráneas, lo podríamos presentar de esta manera:

	SI	NO	
SI	JUEGAN A GANAR: Ambas: Apertura de fronteras personales, interrelación y enriquecimiento mutuo, comunicación y expansión personal, riqueza experiencial. Identidad creativa. Autóctonas y foráneas confluyen, y se da la integración.	JUEGAN A PERDER: La persona autóctona: Sufre de ombligismo social y personal, se da incomunicación, cierre de fronteras, represión personal, empobrecimiento experiencial. Identidad estancada. Las autóctonas se cierran a las foráneas y extorsionan las relaciones, y esto llevará a la separación o segregación	SI
NO	JUEGAN A PERDER: La persona foránea: negación de sí, imitación, adaptabilidad. Identidad fingida. Autóctonas aceptan a las foráneas y estas abandonan su cultura momentáneamente para amoldarse a la autóctona, y se da la asimilación.	NO JUEGAN: Ambas: Aislamiento, muerte vital. Identidad en vías de agotamiento. Autóctonas y foráneas no se aceptan. Las foráneas pierden el contacto con la cultura de origen y no tienen contacto con la cultura autóctona, y entonces se da la marginación.	NO
	SI	NO	

■ La persona autóctona

■ La persona foránea

F.1. Esquema de elaboración propia, inspirado en la figura 1 de Estrategias o actitudes de aculturación (tomada de Berry, 1990)

“Jugar a ganar” es entrar en la dinámica de la interculturalidad. La apertura de fronteras mentales hace que las personas entren en la dinámica del intercambio. La integración real de las personas foráneas en la sociedad de acogida lleva a un enriquecimiento mutuo porque el intercambio de experiencias multiplica las alternativas diferentes para afrontar la vida. La comunicación interpersonal y la relación entre personas autóctonas y foráneas surge en las experiencias de convivencia: vivir con otras personas crea nuevas referencias, nuevas formas de ser en el mundo. La convivencia lleva a ambas, autóctonas y foráneas, a descubrir e interactuar desde lo mejor de sí mismas.

Para que la convivencia entre personas autóctonas y foráneas sea un beneficio para ambas, tiene que favorecerse, de todos los modos posibles, el fin de interculturalidad, que es la integración de diversidad de culturas para la emergencia de una nueva ciudadanía. La integración se verá favorecida

- cuando las personas, autóctonas y foráneas, vivan en el mismo entorno, sin crearse guetos
- cuando tanto autóctonas como foráneas disfruten de cierto bienestar social, de cierta bonanza, al tener sus necesidades básicas cubiertas,

sin esto se verá a las otras personas como amenazantes del propio bienestar y por lo tanto se creará rivalidad entre ambas

- cuando existan ya con anterioridad referentes de interrelación positiva
- cuando las personas foráneas se sientan bien recibidas desde su llegada al país de acogida: estructuras de acogida, redes sociales, etc.

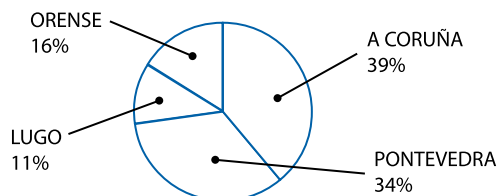
Todos estos aspectos, a nivel general, favorecen la integración, pero también existen aspectos personales tanto en las personas autóctonas como en las personas foráneas que la favorecen: por ejemplo, cuando ya se han vivido experiencias positivas de interrelación; cuando ambos grupos de personas tienen las capacidades, recursos y habilidades sociales suficientes para crear relaciones positivas; cuando ambas poseen una identidad personal definida, se sienten seguras de sí mismas y capaces de ver en las otras personas una oportunidad de aprender y de crecer creativamente. También existen ciertas creencias o valores, que en algunas personas favorecen la integración.

Por el contrario, la integración no se dará nunca mientras existan relaciones en un plano de desigualdad, de dominio, de jerarquía etnoracial, junto a un sistema de estratificación de clases y géneros.

3.2.2. — PANORAMA MIGRANTE EN GALICIA

En los últimos años la inmigración ha alcanzado en toda España una intensidad sin precedentes. Concretamente en Galicia, según el Instituto Nacional de Estadística, desde 1998 hasta 2007 las personas empadronadas han pasado de 93.679 a 177.221; aunque un estudio hecho recientemente desde Accem en A Coruña, demuestra que el número de inmigrantes residentes, aunque no empadronados puede ser un 20% superior a esa cifra. Las noticias recientes dicen que el 6% de la población de A Coruña es inmigrante.

La población inmigrante en Galicia presenta este panorama:



F2. Tomada del Padrón Municipal, 2007.

La inmigración en Galicia está caracterizada especialmente por la afluencia de emigrantes retornados, muchas personas que vuelven a su tierra después de haber pasado años fuera de ella; descendientes directos de estas personas, que vuelven a reagruparse con sus familiares, o que vienen por primera vez a la tierra de la que hablaban sus padres y/o abuelos, y con la que tienen una relación afectiva.

Otra característica de la inmigración en Galicia es la cantidad de inmigrantes femeninas que encontramos, latinoamericanas sobre todo. También destaca en Galicia la presencia de inmigrantes fronterizos, portugueses y portuguesas que desde hace ya varios años se asientan en Galicia por proximidad territorial y por cercanía lingüística.

Existe otro tipo de inmigrantes, relacionados con el ámbito laboral, especialmente en el pesquero, son los marroquíes que se localizan en las zonas de pesca y subsaharianos que siguen los mismos parámetros. En la actualidad, estos colectivos inmigrantes, asentados ya en Galicia desde hace algunos años, están reagrupando a sus familias, hecho que está contribuyendo también a la feminización de la inmigración: cada vez encontramos más mujeres, no sólo latinoamericanas, sino también árabes y subsaharianas.

La inmigración se asienta en Galicia, en muchos casos personas sin papeles o con tarjetas de residencia temporal, porque esta zona del país ofrece un espacio tranquilo y escondido, para residir e incluso trabajar sin contratos, en actividades tales como la pesca y todo lo relacionado con el mar, el servicio doméstico, la hostelería, la construcción, la venta ambulante, etc. Muchas personas inmigrantes, después de transcurrir el tiempo necesario para obtener permisos de residencia por arraigo social o renovación de los mismos, buscan otras zonas de España, con más posibilidades laborales, para residir.

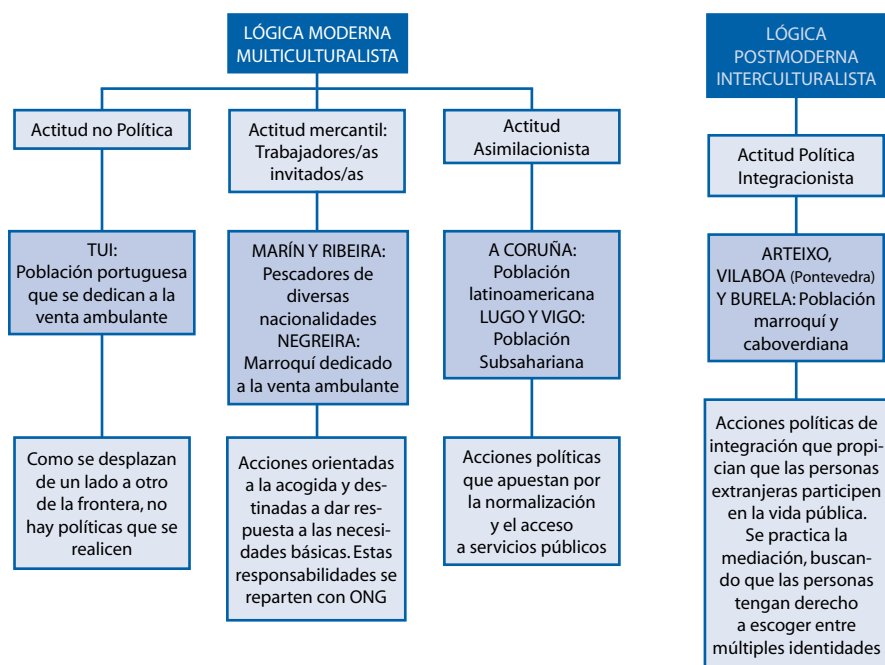
El panorama político y social en Galicia frente a la realidad foránea se manifiesta desde dos posturas, una perteneciente a la lógica modernista, y la otra a la lógica postmodernista. Estas posturas tienen consecuencias diferentes a la hora de afrontar a la población inmigrante:

- la lógica modernista tendrá asociadas acciones políticas de la corriente multiculturalista; serán acciones más bien asimilacionistas y/o meras acciones sociales para satisfacer las necesidades personales básicas de los colectivos migrantes;

- y la lógica posmoderna, interculturalista, estará más bien asociada a acciones políticas en busca de la integración de las personas foráneas y de la participación de las mismas en la creación de una nueva sociedad.

Respecto al reparto de la inmigración más numerosa, en distintas zonas de Galicia y las acciones llevadas a cabo con cada uno de los colectivos en cada una de las zonas, podemos observar el siguiente panorama:

DOS POSTURAS DE ACERCAMIENTO A LA POBLACIÓN INMIGRANTE EN GALICIA¹³





4.— LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

La mediación intercultural ha ido surgiendo en España, en un proceso ineludible, ante la realidad social pluricultural y transcultural con la que nos encontramos, especialmente desde hace algunos años.

Hablando de proceso, podemos distinguir varias etapas en el diseño de la mediación intercultural como ideal de intervención en las relaciones entre personas de diferentes culturas.

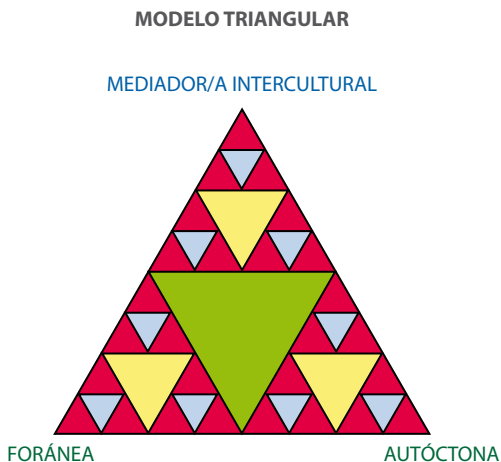
Una primera etapa, que Carlos Giménez denomina génesis, va desde los años 1994 a 1997. En esta etapa la mediación intercultural surge como práctica, al intervenir entre las personas de diferentes culturas, casi espontáneamente y porque la realidad afluente lo va exigiendo, especialmente entre personas pertenecientes a diversas minorías étnicas, y entre personas vinientes de otros países.

Una segunda etapa, o fase de despliegue, se sitúa entre los años 1998-2002, donde la práctica realizada y la experiencia acumulada en temas de mediación intercultural, comienza a ser numerosa y significativa y se empieza a hacer un estudio, tal vez más teórico, de lo que realmente es, o tiene que ser la mediación intercultural. Se crean más proyectos de mediación intercultural; se crea el Grupo Triángulo, federación de varias entidades que trabajan temas de mediación entre culturas; Universidades comienzan a incluir en sus programas la especialidad de mediación intercultural, en cursos y postgrados; se crea el Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural.

La etapa del boom se sitúa entre los años 2003 a 2007. En esta tercera etapa la proliferación de programas municipales de mediación intercultural, los planes de integración social en materia de inmigración, el surgimiento de agentes de mediación intercultural en casi todas las comunidades autónomas, hace que el despliegue de esta disciplina ya sea imparable, hasta llegar al momento actual, en que una nueva etapa está surgiendo: la nueva disciplina, es cada vez más, una necesidad en materia de intervención social, no sólo en materia de minorías étnicas, e inmigración, sino también de cara a las diferentes manifestaciones culturales que se presentan entre la población autóctona. Por tanto esta nueva disciplina necesita ser reconocida como profesión, por lo que se lucha en la actualidad.

4.1.— DEFINIR LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Cuando en el primer apartado de esta guía definimos lo que es la mediación, propusimos que se trata de una relación de comunicación triangular, en la que el agente de mediación actúa imparcialmente potenciando que las partes desarrollan su propia capacidad de libertad y decisión para resolver conflictos.



Este es el esquema básico de mediación intercultural pero la práctica y el día a día de nuestro trabajo nos dice que la mediación triangular entre dos partes, no siempre implica una parte autóctona y otra foránea, también podemos encontrarnos con una mediación entre miembros de una familia foránea con distintos procesos migratorios, o entre varias personas de distinto origen donde se da este contexto de interculturalidad sin que ninguno sea autóctono.

Desde la práctica realizada por varios grupos de agentes en mediación intercultural, existen varias definiciones acordes y complementarias. Así por ejemplo el grupo Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, en una publicación conjunta en el año 2002, define 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*. Carlos Giménez, pone el énfasis en mejorar

las relaciones interpersonales entre grupos de personas de diferentes culturas, buscando como objetivo el conseguir el reconocimiento de la otra persona y el acercamiento de las partes, a través de la comunicación y la comprensión mutua, para regular los conflictos que pudiesen existir, apoyado todo ello desde una adecuación institucional.

MODELO DE PUENTE O NEXO



Otra de las definiciones más sólidas que hemos encontrado es la del Servicio de Mediación Social Intercultural, que viene funcionando en la ciudad de Madrid desde 1997 **hasta enero de 2009**, y que define la mediación intercultural de esta manera: *La mediación social intercultural, tal y como se practica en el SEMSI¹⁵, consiste en una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o instituciones en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural.*

Estas definiciones ponen el acento en mejorar las relaciones interpersonales para el reconocimiento y cercamiento de las partes, a través de una comunicación adecuada que ayude a la prevención, resolución o reformulación de conflictos, para una buena convivencia intercultural, y todo ello con la ayuda de un agente mediador neutral, que actúe como puente o nexo de unión.

MODELO TELA DE ARAÑA



F.2. Esquema de elaboración propia.

Desde la perspectiva que persigue esta guía, ***la mediación intercultural tienen algunos matices diferentes ya que es una aproximación integral que propicia la relación entre personas que poseen culturas diferentes, para el reconocimiento mutuo, como una riqueza de diversidad que, a través de la convivencia, puede generar creativamente nuevas identidades personales y una nueva ciudadanía. Y para ello la persona agente de mediación intercultural intervendrá lúcidamente para potenciar que las partes se encuentren, se reconozcan, superen los obstáculos necesarios, se “afecten” unas de otras y convivan creativamente.***

El modelo de mediación intercultural es dinámico, circular y flexible. Simbolizado por una tela de araña, quiere significar la movilidad que la persona mediadora intercultural tiene que tener para interrelacionar y recoger todos los aspectos concernientes a las personas objeto de mediación, y tenerlas en cuenta a la hora de crear comunicación y encuentro. Así como en la mediación en general, se trata de resolver conflictos simplemente, en la mediación intercultural se quiere potenciar todas las posibilidades de encuentro entre las personas. Para ello será necesario tener en cuenta todos los aspectos que afectan a la vida de cada persona: las redes afectivas y sociales con las que cuentan, las propias características de identidad y personalidad que poseen cada uno/a, las diferencias culturales, la lengua, así

como las condiciones de bienestar que poseen y la memoria colectiva de la cual participan.

En la tela de araña en la que se pone en escena la mediación intercultural, la persona agente de mediación potenciará y propiciará que ambas personas se muevan la una hacia la otra buscando lo que las una en cada uno de los aspectos que conciernen su vida.

Es un modelo flexible, ya que posibilita el entrenamiento progresivo, teniendo en cuenta el componente tiempo, ya que el encuentro siempre llega a través de un proceso. El/la agente de mediación ha de tener paciencia, sutileza y flexibilidad para dinamizar a las partes en mediación hacia el encuentro, y ha de saber fomentar esas mismas actitudes en los actores y actrices de la mediación.

4.2.— LA FIGURA MEDIADORA INTERCULTURAL

La persona agente de mediación intercultural será ante todo profesional. En todo momento se ha de presentar como referente para las personas en relación, por ello, la persona mediadora deberá ella misma ser intercultural, lo cual significa, haber superado todas las trabas, estereotipos y prejuicios que impiden, no sólo reconocer la dignidad de las otras personas en su diferencia, sino también que impiden aceptarse a sí mismo/a como persona diferente, con múltiples facetas y culturas. La persona agente de mediación intercultural ha de ser una persona sin fronteras, que sabe reconocer y extraer de los “márgenes” lo más significativo para la construcción de seres plurales.

Cuando decimos que la persona mediadora intercultural ha de ser profesional también queremos referirnos a su saber hacer y operar desde criterios profesionales y técnicas adecuadas. La profesionalidad en el trabajo hecho con personas tiene que tener componentes de respeto, tolerancia y reconocimiento de las otras personas como seres únicos, dignos y libres.

La profesionalidad de la persona mediadora también exige una buena dosis de conocimientos teóricos, para poder orientar de la mejor forma posible la interacción.

Como referente, la agente de mediación ha de estar siempre cercana pero a la vez retirada de la escena: los actores y actrices de la historia, son las personas 49”

foráneas y autóctonas, ella sólo es la que ayuda a poner en escena el encuentro, facilitando lo más y mejor posible que este se dé.

Hay que tener en cuenta que la persona agente de mediación, como referente o modelo, lo es porque ella misma vive las relaciones con las otras culturas de manera adecuada, sabe convivir con la diferencia. La convivencia es una experiencia de “vivir con”; la vivencia con las otras personas lleva al afecto, en el sentido de cariño y de producir una impresión, una alteración en sí mismo/a. El/la agente de mediación intercultural será afectivamente afectado/a por la diferencia, y creativo/a con la misma.

Además de ser referente, la persona agente de mediación deberá poseer las cualidades anteriormente descritas, al hablar de mediación en general: seguridad y autoestima personales, capacidad de escucha activa, de comunicación, de empatía, de asertividad, de resiliencia, ser generadora de autoestima, libertad y dignidad con las personas con las que trabaja, ser generadora de creatividad, de encuentro, etc., y todo ello hacia un objetivo concreto, que las personas con culturas diferentes puedan convivir y construir un mundo nuevo, con individuos múltiples hacia una ciudadanía renovada.

4.3.— LOS TIPOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Según la definición, los autores de *Desenvolupamet Comuniari y Andalucía Acoge* definen tres tipos de mediación se puede definir la mediación intercultural como: Preventiva, rehabilitadora y transformadora.

- ***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.***

A su vez, entendemos que la mediación cultural puede ser personalizada o grupal.

La mediación intercultural personalizada es la que se realiza en el encuentro con personas de culturas diferentes o con personas autóctonas afectadas de diversidad cultural.

Estos encuentros personalizados se realizan generalmente a través de entrevistas con fines diferentes: primera acogida, resolución de conflictos, información, gestión de información, asesoramiento, atención de necesidades básicas, u orientación laboral, atención jurídica, psicológica, formativa, etc.

En estos encuentros la persona mediadora ha de potenciar la narración espontánea de forma que las partes lleguen a formular lo que realmente quieren decir, nunca dando nada por hecho o entendido. El/la agente debe en todo momento reformular y plantear preguntas que lleven a una explicación concreta de lo que se plantea.

En los encuentros hay algo muy importante a tener en cuenta: el idioma, y las experiencias vividas. Muchas veces en la comunicación nos encontramos con el problema de hablar idiomas diferentes; esto hace que la comunicación se vea mermada y de esa manera la calidad comunicativa ponga incluso en duda la capacidad personal de quienes la realizan. Las dificultades en el idioma, no permiten expresar muchas veces la realidad que se ha vivido, pareciendo inferior.

Cuentan algunas personas inmigrantes la sensación que tuvieron cuando comenzaron a comunicarse con personas autóctonas, y cómo, al no poderse expresar correctamente, tenían la sensación de parecer “tontas” o “inferiores”, y que lo que decían no era escuchado realmente. La persona mediadora ha de saber buscar lo que la persona entraña y quiere decir detrás de cada palabra, para eso ayuda mucho el sugerir definir las cosas, no sólo narrarlas con una palabra: “eso para ti qué quiere decir”.

Otro tipo de mediación es la grupal. Esta se realiza con un grupo de personas de la misma cultura o de culturas diferentes. En estos casos se puede dar en encuentros festivos, formativos, laborales, terapéuticos, escolares, sociales, etc.

La mediación en grupo ha de ser siempre discreta: intentando que las personas, actoras y actrices del encuentro, se comuniquen libremente. El/la agente de mediación ha de favorecer el entendimiento pero nunca guiar el diálogo, sólo ayudar a que éste se produzca y a que se comprendan las personas mutuamente.

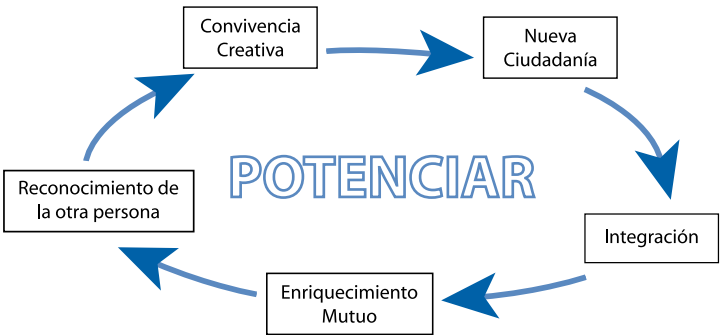
La mediación intercultural también puede ejercerse desde el despacho, es decir, desde alguna organización a la que acuden las personas en busca de alguna referencia; o desde el terreno, cuando es el/la mediador/a el que va al encuentro de las personas en su propio espacio vivencial.

La mediación intercultural desde el despacho es más fácil ya que la persona acude y es ella la que da el primer paso, de forma que el/la agente es receptor/a y actúa como tal. La persona viene en busca de información, formación, gestión, asesoramiento, etc., y el/la mediador/a responde, da, informa, gestiona... En este tipo de mediación se puede generar una relación de dependencia y no de intercambio, algo a lo que hay que estar atentos, ya que la mediación siempre tiene que ser una interrelación no una relación unidireccional.

La mediación desde el terreno tiene otros aspectos a tener en cuenta. Cuando se sale al encuentro de las personas, en su propio espacio de vivencia, la relación se puede convertir en intromisión o en amistosa, lo cual hará perder de vista la función real de la persona mediadora, pudiendo quedar desdibujada la profesionalidad y creando expectativas no acordes con la mediación.

Sin embargo la mediación desde el terreno ayuda a comprender mejor a las personas, y da más realismo a las vivencias. Este tipo de mediación potencia más la interrelación y el encuentro, así como la convivencia intercultural.

4.4.— LOS OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL



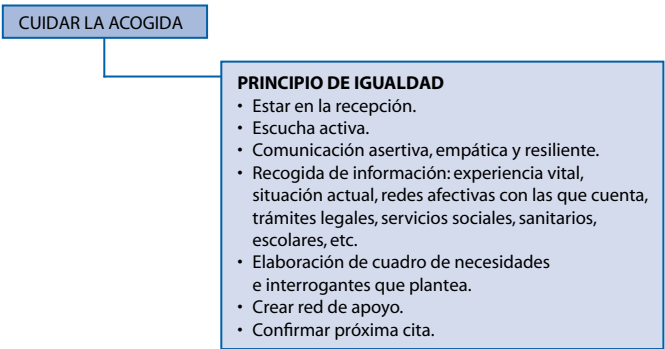
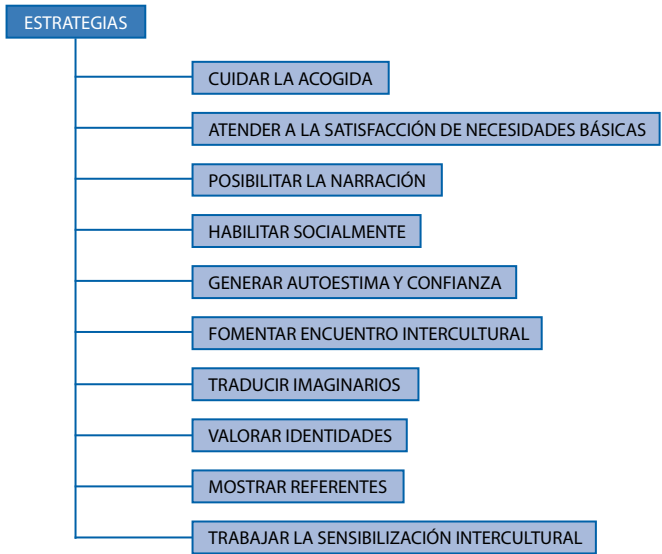
4.5.— LAS FUNCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA INTERCULTURAL

Hay que tener en cuenta que tanto las personas autóctonas como las foráneas están inmersas en la sociedad que, desde su propia estructura social, cuenta con redes y espacios donde se gestiona lo concerniente a diversas facetas de la vida de las personas; son las que posteriormente definiremos como áreas de la mediación intercultural: social, educativa, sanitaria, etc. En todas estas áreas existen distintos profesionales que atienden a las personas, españolas o inmigrantes, adecuadamente y según sus competencias. La persona mediadora intercultural es la que actúa de enlace inter-culturas, favoreciendo la comunicación, el encuentro, el respeto de las diferencias y la interacción positiva entre las mismas.

Entre las funciones de la persona mediadora intercultural se encuentran:

- Garantizar que personas autóctonas y foráneas interactúen de forma positiva.
- Desvelar y traducir rasgos culturales, lenguaje, tradiciones, memoria, religión, etc.
- Entrenar para el consenso: buscando lo común y lo diverso, desde lo que se puede construir.
- Prevenir, prever y resolver conflictos causados por la diferencia cultural.
- Velar para que se resuelvan necesidades de bienestar y se respete la igualdad básica de derechos.
- Garantizar que todos los procesos interactivos entre personas autóctonas y foráneas tengan consecuencias inclusivas.
- Sensibilizar a la población en general sobre el enriquecimiento que supone la diversidad cultural.
- Crear redes de interacción dinámica.
- Fomentar el empoderamiento de las personas excluidas.
- Permitir que las personas se cuenten, para contar.
- Reformular los proyectos de vida que las personas diseñaron al venir a otro país y ayudarles a adecuarlos a la realidad.
- Activar estrategias de convivencia y encuentro.

4.6.— ESTRATEGIAS EN LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL



ATENDER A LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS

PRINCIPIO DE BIENESTAR

- Dar respuesta a los interrogantes planteados y a las necesidades básicas encontradas: alquiler y/o alojamiento; comida y aseo; trámite de permisos y documentación (empadronamiento, Seguridad Social, residencia; asilo; ayudas pertinentes); escolarización; médico de familia; idioma; empleo y/o formación; etc.
- Derivar a Servicios y otros recursos.
- Acompañar en trámites, potenciando la autonomía y mediando en situaciones de necesidad.

POSIBILITAR LA NARRACIÓN

CONTARSE PARA CONTAR

- Tener entrevistas personales para narrar las vivencias e ir elaborando una historia resiliente, con indicadores de fortalezas.
- Realizar encuentros grupales interculturales que favorezcan la narración.
- Propiciar fiesta y folklore.

HABILITAR SOCIALMENTE

ABRIR LAS SENDAS QUE LLEVEN AL CAMINO

- Propiciar el aprendizaje del idioma del país.
- Confrontar valores, costumbres, expresión verbal y corporal y aprender lo propio del país de acogida.
- Enseñar el manejo de recursos de la ciudad.

GENERAR AUTOESTIMA Y CONFIANZA

MIRAR DIGNIFICANDO: PRINCIPIO DE DIFERENCIA

- Acoger en positivo la trayectoria vivida por las personas, haciendo hincapié en las fortalezas.
- Reflejar a las personas unas buenas imágenes de ellas mismas (ser espejo).
- Dar confianza y seguridad, siendo auténticas.
- Orientar pero no conducir.
- Iluminar posibilidades, potenciando la libertad para que las personas decidan por sí mismas.

FOMENTAR ENCUENTRO INTERCULTURAL

PRINCIPIO DE INTERACCIÓN POSITIVA

- Combatir la guetización, los estereotipos y los prejuicios.
- Pedir opiniones y colaboración a la parte foránea.
- Buscar puntos de encuentro (valores, costumbres, vivencias).
- Fomentar el consenso entre foráneas y autóctonas.
- Hacer encuentros interculturales para tratar temas que conciernan a ambos, y fomentar el aprendizaje bidireccional.

TRADUCIR IMAGINARIOS

BUSCAR EL SÍMBOLO QUE SE ESCONDE TRAS EL SIGNO

- Darle tiempo a las personas para que se expliquen y expresen lo que quiere decir lo que dicen, no quedarse con lo que se oye, sino escuchar el significado profundo de lo que se quiere expresar.
- Captar el sentido de las vivencias.
- Traducir en ambas direcciones lo que los rasgos culturales esconden.
- Hacer valer las diversas culturas y aprender lo bueno de todas ellas.

VALORAR IDENTIDADES

POTENCIAR LA RIQUEZA DE LA DIVERSIDAD

- Afianzar la identidad de cada persona.
- Potenciar la libertad de decisión sobre la propia vida, de religión, de expresión cultural.

MOSTRAR REFERENTES

SER REFERENTES CORDIALES Y PROFESIONALES

- Tener relaciones cordiales con autóctonas y foráneas.
- Mantener una actitud de compromiso con las personas.
- Empatizar sin simpatizar hasta perder el objetivo.
- No comprometer la propia intimidad; Mantener la distancia profesional.

CREAR ENTENDIMIENTO

- Diversificar los encuentros entre personas autóctonas y foráneas y potenciar los intercambios culturales.
- Hacer programas formativos de interculturalidad.
- Fomentar los testimonios y los proyectos en común.

4.7.— LOS ÁMBITOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Podemos considerar la mediación intercultural, como un eje transversal que debe estar presente en diversos ámbitos. Los y las mediadores interculturales intervienen en varios ámbitos siempre colaborando o ayudando a las diferentes profesionales que actúan en ellos, alumbrando o gestionando aquellos puntos que no están contemplados o bien representados en cuestiones de interculturalidad. Entre los ámbitos de actuación podemos destacar algunos más comunes en los espacios de interculturalidad.

EL ÁMBITO SOCIAL:

Este ámbito se refiere a diferentes aspectos de la convivencia social. Las personas tanto autóctonas como foráneas se dirigen, en general, a los Servicios Sociales para tratar los problemas y necesidades que se les plantea con respecto a la vivienda, ayudas, en materia de dependencia, alimentación, menores a cargo, violencia de género, servicios, etc.

Muchas veces la mediación intercultural se basa en el apoyo dado a los profesionales de estos servicios, ayudándoles en las diferentes necesidades que se plantean a la hora de tratar con personas de diversas culturas.

La acción mediadora en el ámbito social también puede estar relacionada con aspectos más concretos como mediación para conseguir alquileres, en desacuerdos vecinales, o a la hora de tratar con diversas redes sociales con las que pueda surgir alguna dificultad de encuentro o conflictos.

EL ÁMBITO FAMILIAR:

En el ámbito familiar, la mediación se basará en favorecer la comunicación asertiva entre los miembros de la familia para resolver las desavenencias, o en la gestión de ayudas y medios para solventar conflictos. Puede tratarse de problemas de pareja o de matrimonio mixto, conciliación, problemas de separación, temas relacionados con la reagrupación, problemas de adapta-

ción cultural en torno a la adaptación social y/o laboral, temas de violencia de género, o problemas con los hijos y/o hijas, independencia, costumbres, conflictos.

EL ÁMBITO LABORAL:

La mediación en el ámbito laboral puede tener varios aspectos, por ejemplo en el apoyo a los diferentes agentes en la inserción laboral; elaboración de currículums adaptando la experiencia vital a la realidad de la sociedad de acogida; problemas de entendimiento en el espacio laboral, entre compañeros y compañeras, entre empleado/a y empleador/a.

EL ÁMBITO EDUCATIVO:

En el ámbito educativo las dificultades muchas veces vienen dadas por el desentendimiento cultural. La diversidad cultural conlleva por regla general adaptaciones curriculares que sitúan a la infancia y juventud de otras culturas, en situaciones de inferioridad, dándoles alternativas que o responden a su realidad o que no proporcionan el desarrollo necesario de las capacidades escolares hacia un óptimo resultado escolar.

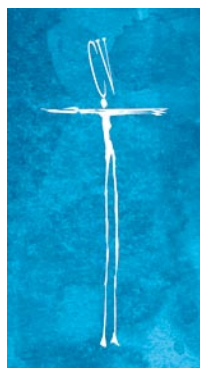
Los programas educativos basados en la multiculturalidad, no son una solución integradora porque lo que intentan es asimilar las diferentes culturas a la cultura autóctona, sin respetar ni aprovechar la riqueza que puede aportar a la escuela y al alumnado en general, la diversidad cultural. Muchas veces el/la agente de mediación tendrá que mediar en la programación escolar, los planes de acogida, en los conflictos entre el alumnado, y/o del profesorado con el alumnado proveniente de otras culturas. y/o del personal de la escuela con las familias. Otros trabajos del mediador son talleres de sensibilización con alumnos y formaciones/asesoramiento al equipo docente.

EL ÁMBITO SANITARIO:

La diversidad cultural trae asociada en diferentes ocasiones concepciones de la salud, del cuidado, de formas de curación, etc. Dietas, hábitos de higiene, sexualidad, maternidad, el trato de enfermedades en general, ha de tener en cuenta el componente intercultural, para una adecuada resolución en pro de un desarrollo saludable. En ocasiones es precisa la figura de un o una agente de mediación intercultural para resolver conflictos entre pacientes y personal sanitario, para interpretar indicios, para desarrollar diversas actuaciones, etc., tanto en el área de la prevención como en la de la planificación saludable o en la de la curación y seguimiento de alguna enfermedad, sin olvidar el asesoramiento y formación

EL ÁMBITO JUDICIAL:

La atención jurídica también es uno de los ámbitos de especial interés y actuación de los y las agentes de mediación intercultural. Muchos de los problemas en torno a la inmigración tienen implicaciones legales. Tanto los profesionales de los diversos ámbitos, como las personas inmigrantes necesitan asesoramiento en materia de extranjería, las leyes y normativas cambian con rapidez y esto influye en las decisiones que se toman en todos los aspectos concernientes a las personas inmigrantes. El tema de la regularidad, es también algo que influye notablemente en las gestiones que se han de realizar en torno a la inmigración. Por tanto los agentes y las agentes en mediación intercultural han de estar siempre preparados/as y en conocimiento de temas relacionados con la legislación, además de saber en todo momento informar o derivar cuestiones de relevancia.



5.— ESTUDIO DE CASO PRÁCTICO

ENTREVISTA CON UN ORIENTADOR LABORAL

Karina Montero, nicaragüense, acude al centro de orientación laboral de la oficina de empleo de la zona en que reside, en A Coruña. El orientador de dicha oficina le ha dado cita para elaborar su currículum y apuntarla como solicitante de empleo. Ella tiene permiso de residencia temporal y permiso de trabajo como limpiadora para la zona de Coruña y área metropolitana. La entrevista transcurre de esta manera:

—Buenos días, vamos a elaborar su currículum. Por favor dígame su nombre, dirección, DNI y un teléfono de contacto.

—La mujer contesta y el orientador va rellenando el CV.

—¿Cuál es su experiencia laboral?

—¿Aquí o en mi país?

—¿Su permiso de trabajo en qué le permite trabajar?

—Aquí dice que de limpiadora

—¿Ha trabajado algo de limpiadora?

—Sí, en mi país trabajé de limpiadora de un hotel mientras me pagaba mis estudios.

—¿Y aquí? ¿Ha trabajado de limpiadora aquí?

—Sí, como interna en una casa cuatro meses, pero no me pagaron bien.

—¿Este año?

—No, recién llegué, en el 2008, ahora ya voy para cinco meses sin trabajar bien.

—¿Tiene estudios, Karina?

—¿En mi país?

—A ver, ¿en su país que estudios tiene?

—Licenciada en Educación Comunitaria por la Universidad Estatal de Managua.

—¿Tiene eso homologado aquí?

—No porque aún me faltan unos papeles que me tienen que llegar de mi país.

—Entonces nada. Y aquí, ¿ha estudiado algo?

—Hice un curso de cuidadora de niños y de cuidados del hogar en Cáritas, hace dos meses.

—Bueno Karina, ya está, espere ahí un momento y le imprimo su currículum.

ENTREVISTA CON UNA MEDIADORA INTERCULTURAL

Unas semanas después Karina va a una asociación que, según su amiga nicaragüense, ayuda a encontrar trabajo. Al llegar la reciben en una sala y una mujer le pregunta qué es lo que quiere, ella le dice que busca trabajo y la mujer le ofrece asiento y empieza a hablar con ella. Es la mediadora intercultural del centro que se ocupa de la orientación laboral. Karina le enseña el CV que le hizo el orientador y le cuenta que tiene permiso de residente, pero que le va a caducar pronto, y que pone que puede trabajar de empleada de hogar. Ella ya estuvo trabajando y ahora busca lo que sea porque aquí no puede hacer nada más. La mediadora le pregunta:

- Karina, dime: ¿tú en tu país a qué te dedicabas?
- Hicimos grupos de trabajo para movilizar la economía del barrio, porque fuimos muchos desplazados y sin nada, así que tuvimos que organizar todo de nuevo.
- ¿Muchos desplazados?
- Sí, cuando todo el conflicto militar tuvimos que salir de nuestra zona y trasladarnos a otro lado, porque fuimos muchas familias, 400, y por eso nos llamaban “los desplazados”.
- ¿Y qué organizasteis?
- Avisamos a todas las mujeres que vinieran a la sala de la iglesia y allí hablamos de las necesidades que teníamos y de cómo podíamos hacer frente si hacíamos unas cooperativas de trabajo, porque no teníamos ni casa, ni escuelas, ni trabajo para los hombres, ni nada.
- Pero, ¿quién las reunió?
- Claro, yo.
- Karina, o sea que en tu país organizaste a las mujeres desplazadas e hicisteis cooperativas de trabajo. ¿Cómo lo hiciste?
- Hablamos las mujeres, porque los hombres no tenían trabajo y así bebían, andaban mal, y los niños sin escuelas y eso.
- ¿Tú habías trabajado antes?

- En las escuelitas para niñas huérfanas, tenía 40 niñas de todas las edades para mí.
- ¿Pero ese trabajo dónde era?, ¿quién te dio ese trabajo?
- Era en la escuela hogar para huérfanas Santa Inés, que estaba cerca de mi zona. Allí me designó el trabajo el Departamento de Gobernación de Educación.
- ¿Tú qué estudios hiciste en tu país Karina?
- Soy Licenciada en Educación Comunitaria por la Universidad Estatal de Managua.
- O sea que tú trabajaste como Educadora en lo que aquí llamaríamos un Centro de Protección de Menores, ¿no?
- ¿Eso que es?
- Aquí, con los niños y niñas que viven algún tipo de dificultad en sus familias, bien por malos tratos, desprotección u orfandad, la Administración desde la Delegación de Menores, los tutela o asume la guarda y los deriva a centros, casas de familia u otro tipo de recursos, donde residen y hay un equipo de profesionales que se ocupan de ellos.
- Sí, pues era así.
- Bueno y luego tuviste que desplazarte.
- Sí porque la guerrilla atacaba la zona, aunque no mataron nunca pero cuando vinieron luego los militares en busca de la guerrilla, allí comenzaron a matar a la gente sin más, y todas las familias tuvimos que marchar de allí, a otra zona muy lejos, porque yo había hablado con el corregidor y nos había prometido casas en su *corregimiento*, así que nos fuimos unas 400 familias, pero cuando llegamos allí no había nada.
- ¿Qué es un *corregimiento*?
- Cada zona tiene un *corregimiento*.
- Eso debe de ser un ayuntamiento, y el corregidor será el alcalde. Es desde donde se organiza y legisla a las personas de un municipio, ¿puede ser?
- Creo que es eso. (Silencio). Ahora ya conseguimos realojar a 364 familias.
- ¿Cómo así?
- Las mujeres que nos unimos, primero hicimos una empresa de confección textil y otras de engordamiento de aves de corral y además una de hortalizas y verduras. Con eso las mujeres trabajaban y sacaban un dinero. Luego hicimos

- una escuela para los niños, que los hombres se pusieron a construir. Muchas veces escribíamos al corregidor...
- Karina ¿quién escribía?
- Yo, porque ellas dijeron que yo fuera la presidenta. Le escribíamos para decirle cómo estaba la situación y recordarle lo que nos había prometido, así que luego conseguimos algunas casas poco a poco.
- ¿Y qué pasó después?
- Yo pues, tuve que irme.
- ¿Irte?
- Hubo muchas veces que venían a preguntar por mí, pero me escondían.
- ¿A preguntar por ti?
- Los militares creían que yo era de la guerrilla porque mi apellido se parece al de un jefe. Un día vinieron y mataron a mi madre, entonces me tuve que ir. Pero mi marido y mis hijos se quedaron porque sólo yo tenía trabajo en Managua, ellos no.
- Y, ¿trabajaste?
- En una escuela que había niños de todas las edades juntos.
- Aquí se llamaría una unitaria.
- Había varias unitarias así, primero yo daba clase en una, pero después tenía que ocuparme de organizar varias unitarias de diferentes zonas, y darles las pautas.
- ¿Eras coordinadora?
- Sí, eso era. El Departamento de Gobernación de la Educación me asignó para eso.
- Pero los desplazados me mandaban muchos recados y notas, porque decían que yo era la que podía hablar mejor con el corregidor para que nos diera lo que prometió. Y la verdad es que el corregidor, aunque yo ya no estaba allí me pedía muchas veces mi opinión. Así que volví. Y seguimos con todo aquello. Le pedimos también al Secretariado Agrario de la Educación que vinieran a dar unos cursos a las mujeres, y muchas sacaron sus títulos de costura, y luego hicieron un curso para ser madres comunitarias y ya empezaron a ejercer.
- ¿De qué ejercían las madres comunitarias?
- Como allí no había atención sanitaria, pues ellas iban por

las casas para atender a algunos enfermos, hacerles curas, poner vacunas a los niños. También daban formación a las madres para que los alimentaran bien, y para cuidarlos.

—¿Qué te hizo venir a España?

—Cuando volví con los desplazados me convencieron para que me presentara a las elecciones del corregimiento, que eran en ese momento; y entonces me anoté para presentarme, pero tuve varios avisos y... mi marido y mis hijos tenían miedo. Yo aquí tenía una hermana que había venido, y entonces pensamos que era mejor que lo dejara todo y me fuera por un tiempo.

—Karina, tienes una experiencia vital muy grande e interesante y creo que el currículum que te han hecho no refleja totalmente tu experiencia.

—¿Qué puedo hacer?

—Mira, te voy a redactar un nuevo currículum que recoja tu experiencia vital, explicándola con palabras que se entiendan mejor aquí.

—¿Y qué hago con este currículum que me hizo el orientador?

—Mira Karina, hay una cosa que es clara, tú tienes que trabajar porque pronto tendrás que renovar el permiso de residencia. Y ese sólo te permite trabajar de empleada de hogar aquí en Coruña. Eso es lo que tienes que buscar y para eso puedes presentar el currículum que te hizo el orientador. Lo que tú viviste y tus estudios, tienes que seguir intentando homologarlo, pero por ahora no lo puedes utilizar. Karina, ¿te han dicho que puedes pedir permiso de asilo?

—Sí, pero por ahora no quiero porque tardaría mucho en poder volver a mi país y mis hijos y mi marido están allí.

—Bueno, pues lo que vamos a hacer es el nuevo currículum y con éste te voy a mandar a otra asociación a la que creo que tu experiencia les puede interesar. ¿Quién sabe si puede surgir algo?...

Unas semanas después Karina llama a la mediadora intercultural, le cuenta que fue con el currículum que le hizo a la asociación que le mandó y le han pedido que participe como ponente en una mesa redonda sobre emprendimiento comunitario.

Karina sigue ahora buscando trabajo de empleada de hogar, pero sus redes sociales se han ampliado y se siente mucho mejor con ella misma. Se ha sentido valorada en lo que ella vivió.

ESTUDIO DE LA INTERVENCIÓN

Las intervenciones que se ha hecho con Karina han seguido objetivos diferentes y por tanto las estrategias también lo han sido.

Por un lado, cuando Karina se entrevista con el orientador laboral, éste la recibe correctamente, y desde el principio de igualdad, la trata de la misma manera que habría tratado a cualquier otro usuario o usuaria que viniera a su oficina a hacer un currículum o a buscar empleo. Al no tener en cuenta la diferencia de Karina, como mujer inmigrante, reduce la entrevista a las posibilidades que ofrece su permiso de trabajo en España. Su entrevista es más corta, pero los resultados obtenidos siguen dejando a Karina, sola con su problema laboral, además de poderle haber hecho sentir una cierta “no validez”, al no tener en cuenta su experiencia vital y reducir sus méritos sólo al tema de la limpieza, puesto para el que tiene permiso de trabajo.

Cuando Karina se entrevista con la mediadora intercultural encargada del área de orientación laboral, la entrevista es enfocada de diversa manera y planteada con estrategias diferentes que resultan ser más positivas para Karina. Las desglosamos de esta manera:

- Se le permite narrar su historia (contar para contar), y de esa manera Karina se va sintiendo acogida en lo que ella realmente es y en su vivencia, lo cual es valorado y le hace sentirse bien consigo misma y adquirir confianza en la persona de referencia en ese momento.
- Se traduce su vivencia a términos más comprensibles en España sin perder de vista el contenido real de lo que ella hizo y vivió en su país, con lo que se van definiendo sus capacidades tanto personales como laborales y se abren nuevos campos laborales para ella de cara a un futuro.
- Se le centra en la realidad laboral a la que puede acceder en la actualidad, condicionada por su permiso de trabajo, pero a la vez se abre un futuro con nueva esperanza al ver reconocida su valía.
- Se le permite contarse, siguiendo la narración libremente y captando los indicios importantes para la elaboración de su CV como poten-

cialidades personales: se le formulan preguntas cortas y abiertas que van provocando la narración, pero sin guiarle, dejándole libertad para que cuente lo que considera oportuno.

- Se le abren redes sociales al mandarle a conectar con otra asociación donde pueden surgir nuevas oportunidades.
- Se crea con ella un referente de apoyo, por lo que es capaz de llamar a la mediadora cuando le ofrecen hacer parte de la mesa redonda.
- Se le presenta la posibilidad del asilo, para que tenga nuevas informaciones que le abran otras posibilidades.
- En definitiva, Karina se marcha de la entrevista más reforzada, más considerada y con más confianza en si misma. Su autoestima mejora tras ese encuentro y es capaz de ver la posibilidad de trabajar como empleada de hogar no como una meta sino como un medio para llegar a conseguir un fin: tener dinero, mantener su permiso de residencia, renovarlo, y conseguir nuevas ofertas de trabajo, a las que ya le ha puesto nombre durante la entrevista: mediadora intercultural, educadora social, intervención social, emprendimiento comunitario y desarrollo local, etc. Su motivación y posibilidades laborales han encontrado nuevos cauces hacia los que puede ir dando pasos.
- La entrevista dura tres horas y resulta muy enriquecedora tanto para Karina como para la agente de mediación intercultural, que tiene que mantenerse en escucha activa, y en discernimiento intercultural, aplicando los principios de diferencia y de interacción positiva.



6.— ANEXOS

6.1.— MARCO LEGISLATIVO

NORMATIVA DE INTERÉS EN EL ÁREA DE INMIGRACIÓN

OBSOLETOS:

Ley Orgánica 7/1985, del 1 de julio.

Real Decreto 1099/1986, del 11 de junio.

Fueron requisitos para que España entrara en la Unión Europea. No trataban el tema de la integración, ni hablaban de derechos de las personas inmigrantes.

VIGENTES:

Ley Orgánica 4/2000, del 11 de enero, ([Ley de Extranjería](#)).

Trata sobre derechos y libertades de extranjeros/as en España y su integración social.

Ley Orgánica 8/2000, del 22 de diciembre.

No invalida la anterior sino que la complementa.

Ley Orgánica 14/2003, del 20 de noviembre.

Reforma de la Ley Orgánica 4/2000, modificada por la Ley Orgánica 8/2000.

Real Decreto 2393/2004, del 30 de diciembre. ([Regulación de la Ley de extranjería](#)).

Se aprueba la regulación de la Ley Orgánica 4/2000, del 11 de enero, sobre derechos y libertades de extranjeros/as en España y su integración social.

Ley Orgánica 11/2003, del 29 de septiembre.

Trata de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de extranjeros/as.

Resolución del 26 de diciembre de 2007, de la Secretaría de Estado de Inmigración e Emigración. ([Contingente](#)).

Se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros, del 21 de diciembre de 2007, por el que se regula el contingente de trabajadores/as extranjeros/as de régimen no comunitario en España para el año 2008.

Orden Pre/1282/2007, del 10 de mayo.

Trata de los medios económicos cuya disposición deberán acreditar extranjeros/as para poder efectuar su entrada en España.

Orden Pre/1283/2007, del 10 de mayo.

Se establecen los términos y requisitos para la expedición de la carta de invitación a particulares a favor de extranjeros/as que pretendan acceder al territorio nacional por motivos de carácter turístico o privado.

Decreto 127/2006, del 27 de julio.

Se crea el Consejo Gallego de Inmigración.

NORMATIVA DE INTERÉS EN MATERIA DE RETORNO

Resolución del 25 de febrero de 2008, conjunta de la Dirección General de Emigración y de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles/as de origen, retornados/as, y para pensionistas y trabajadores/as por cuenta ajena, españoles de origen residentes en el exterior, que se desplacen temporalmente al territorio nacional.

Real Decreto 8/2008, del 11 de enero.

Se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles/as residentes en el exterior y retornados/as.

Reglamento (CEE) 1408/71 del Consejo del 14 de junio de 1971. ([Seguridad Social](#)).
Relativo a la aplicación de los regímenes de seguridad social a cuenta propia y a los miembros de sus familias que se desplazan dentro de la Comunidad.

Reglamento (CEE) nº 574/72 del Consejo, del 21 de marzo de 1972. ([Seg. Social](#)).
Se establecen las modalidades de aplicación del Reglamento (CEE) nº 1408/71 relativo a la aplicación de los regímenes de Seguridad Social a los/las trabajadores/as por cuenta ajena y a sus familiares que se desplacen dentro de la comunidad.

NORMATIVA DE INTERÉS PARA CIUDADANOS/AS COMUNITARIOS/AS

Real Decreto 240/2007, del 16 de febrero.

“ *Trata sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos/as de*

los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

HOMOLOGACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE TÍTULOS

Real Decreto 309/2005, del 18 de marzo.
Se modifica el Real Decreto 285/2004, de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.

6.2.— RECURSOS PARA PERSONAS MIGRANTES Y/O EN DIFICULTAD SOCIAL EN A CORUÑA

NOMBRE DEL RECURSO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	TIPO DE SERVICIO
ALBERGUE DE TRANSEÚNTES EL REFUGIO	Av. Labañou, 2 15011 A Coruña	981 251 244	refugiocoruna@gmail.com ibsrubinos@inicia.es	Horario: 24 horas (a partir de las 20:00 h. han de venir acompañados de algún policía). Comedor: a las 12:30 h. y a las 20:00 h. Alojamiento Nocturno: Llegada antes de las 20 h. Estancia máxima en habitación individual 4 días, en sala común hasta ocupación. Reparto de Ropa: Todos los lunes y viernes a las 16:00 horas. Servicio de Duchas: todos los sábados del año. (Se dan cuchillas de afeitar, jabón, ropa limpia...).Servicio de Información y Asesoramiento: dos trabajadores sociales del programa de "Sin Teito" de la Cruz Roja, dos mañanas semanales. Vivienda de Inserción: Siete plazas para aquellas personas que ya han conseguido un puesto de trabajo pero todavía no han percibido el primer sueldo, con lo que no tienen recursos suficientes para poder abonar el coste de una vivienda. Dirección postal
ASOCIACIÓN ANTONIO NOCHE	Av. De los Caídos, 192. Bajo. 15009 A Coruña	981 134 177 Fax: 981 134 177	apem@telefonica.net	DESTINATARIOS/AS: Toxicomanías, presidiarios, familias con necesidad, inmigrantes, menores. Horario: 9:30-15:30 h. y 14:00-20:00 h. Alojamiento - Ayudas alimentarias - Ropero Formación - Búsqueda de empleo - Regulación de papeles - Farmacia - Óptica - Atención psicológica - Atención jurídica - Dirección postal

CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL Y LABORAL APEM	Pza. De los Chopos, 22. 1º. 15008 A Coruña	981 132 218 981 280 827 Fax: 981 132 218	apem@telefonica.net	DESTINATARIOS/AS: <i>enfermedad mental. Alojamiento - Pisos Tutelados - Búsqueda de empleo - Regulación de papeles - Ayuda jurídica - Atención Psicológica - Grupos de autoayuda y Talleres ocupacionales</i>
CASA DE ACOGIDA BETANIA	Confidencial 15005 A Coruña	981 235 515	becajesu@yahoo.es	DESTINATARIOS/AS: <i>mujeres, familias sin hogar. Alojamiento - Comidas - Seguimiento Social - Atención Psicológica - Ayudas</i>
CÁRITAS ROPERO	C/ Reyes Magos, 2,4,6. Bajos 15007 A Coruña	981 241 419		DESTINATARIOS/AS: <i>personas en dificultad en general.</i> HORARIO: <i>de 9:00 a 11:00 h.</i> MARTES: <i>Personas en general.</i> JUEVES: <i>Personas de etnia gitana.</i> Ropa - Enseres domésticos - Juguetes - Alimentos
CÁRITAS ATENCIÓN PRIMARIA	C/ Sargento Provisional, 37 15007 A Coruña	981 150 507	apcaritascoruna@terra.es	DESTINATARIOS/AS: <i>personas en dificultad en general.</i> HORARIO: <i>Lunes y martes: 10:00 a 12:00 h. Miércoles, jueves y viernes: 10:00 a 13:00 h.</i> Ayudas en general (comida, recibos, farmacia, óptica, etc.)
CÁRITAS CENTRO HOGAR	C/ Reyes Magos, 8 15007 A Coruña	981 235 789		DESTINATARIOS/AS: <i>personas inmigrantes. Alojamiento (8 plazas) - Gestión de empleo en Servicio Doméstico - Formación (Cocina, Ayuda a Domicilio, Cuidado de menores y mayores)</i>
CÁRITAS CENTRO VIOLETAS	C/ Violetas, Bloque 36 15008 A Coruña	981 287 990 981 174 516 Fax: 981 287 990	caritasvioletas@terra.es	DESTINATARIOS/AS: <i>personas en general.</i> HORARIO: <i>9:00 a 14:00 h. y 16:00 a 20:00 h.</i> Escucha y acompañamiento de casos - Programas de mujer - Información y derivación - Formación Profesional Ocupacional - Orientación laboral y elaboración de CV
COCINA ECONÓMICA	C/ Cordelería, 10 15003 A Coruña	981 224 141		DESTINATARIOS/AS: <i>personas en dificultad en general.</i> HORARIO: <i>Todos los días menos domingos y festivos.</i> Desayuno (gratuito): 80 raciones diarias. Horario: 8:30 h. Comida para llevar: 300 raciones diarias. Horario: 11:00 h. Se necesita vale acreditativo con el número de raciones a suministrar. Comida en el comedor (precio 0,06€): 170 raciones. Horario: 12:00 h. Comida en el comedor para Tercera Edad (precio 1€): 50 raciones. Horario: 12:30 h. Servicio Integral de Aseo (C/ Juan Canalejo, 61): Duchas. Con un horario de 8:15 a 11:00 h. Lavandería. La ropa para lavar se ha de dejar entre las 8:15 y las 11:00 h. La lavada se recoge entre 8:15 y 12:00 h. del día siguiente al que ha sido lavada. Ropero: mismo horario de funcionamiento del servicio de lavandería.
COCINA DE LA HERMANDAD	C/ Juan Flórez, 83 15005 A Coruña	981 231 339 Fax: 981 231 339		DESTINATARIOS/AS: <i>Inmigrantes, Toxicomanías, personas sin techo.</i> Horario de apertura: 11:00 a 12:30 h. Comidas calientes - Ayudas alimentarias

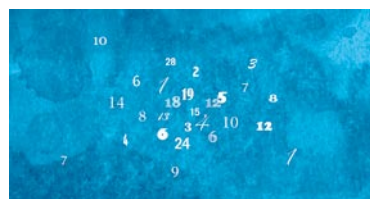
EJÉRCITO DE SALVACIÓN COMEDOR	C/ Francisco Añón, 9 15010 A Coruña	981 260 098 Fax: 981 260 098	ejersal@terra.es	DESTINATARIOS/AS: <i>personas en dificultad en general.</i> <i>Horario de apertura: 9:00 a 10:00 h. (preguntar por Alba).</i> <i>Comedor social: desayunos gratuitos.</i> <i>Aseo y ropero - Centro de día - Consigna</i> <i>- Dirección postal - Reparto de alimentos 5 veces al año</i>
HOGAR DE SANTA LUCÍA	Lugar de Comeanda s/n. Bens 15191 A Coruña	981 142 808 Fax: 981 144 294	hogarsantalucia@terra.es	DESTINATARIOS/AS: <i>mujeres sin hogar.</i> HORARIO: 24 horas. <i>Alojamiento (18 plazas) - Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc.</i>
HOGAR SOR EUSEBIA	Lugar de Mazalbo s/n. 15191 A Coruña	981 143 088 Fax: 981 140 064		DESTINATARIOS/AS: <i>hombres sin hogar.</i> HORARIO: 8:00 a 22:00 h. <i>Alojamiento (54 plazas) - Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc.</i>
LA OBRA DE LA SEÑORA, PÍA UNIÓN RESIDENCIA EL BUEN PASTOR	Travesía de los Rosales 15011 A Coruña	981 256 239 Fax: 981 256 239	eloy.barreira@navegalia.com	DESTINATARIOS/AS: <i>hombres sin hogar.</i> HORARIO: 7:30 a 22:00 h. <i>Alojamiento temporal (35 plazas) - Comedor - Ropero - Inserción laboral</i>
REMAR CORUÑA CASA DE MATRIMONIOS	C/ Carrizo, 4. Zapateira 15008 A Coruña	981 145 265 Fax: 981 145 265	www.remar.org remargalicia@remar.org remargalicia@hotmail.com	DESTINATARIOS/AS: <i>familias sin hogar.</i> <i>Alojamiento (3 matrimonios y 30 plazas)</i> <i>- Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc.</i>
RENACER, PISO DE ACOGIDA	C/ Sargento Provisional, 14. Bajo 15007 A Coruña	981 249 221 Fax: 981242466 José Fdez. Pernas	renacer456@hotmail.com	DESTINATARIOS/AS: <i>hombres sin hogar, (algunas mujeres).</i> HORARIO: 8:00 a 22:30 h. <i>Alojamiento (15 plazas) - Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc.</i>
RENACER, PISO DE ACOGIDA INMIGRANTES	C/ Archer Milton, 19. Entreplanta izquierda 15011 A Coruña	981 249 221 656 671 937		DESTINATARIOS/AS: <i>Inmigrantes (hombres).</i> HORARIO: 8:00 a 22:30 h. <i>Alojamiento (14 plazas) - Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc.</i>
ACCEN	Pza. José Toubes Pego, 1 15007 A Coruña	981 168 897	galicia@accen.es	DESTINATARIOS/AS: <i>Inmigrantes.</i> <i>Alojamiento - Todos los servicios: comedor, ropero, ayudas, etc. - Arreglo de papeles</i> <i>- Orientación laboral y búsqueda de empleo</i> <i>- Atención jurídica - Formación - Mediación intercultural</i>
UNIDAD DE ASESORAMIENTO DE MIGRACIONES (U.A.MI)	Pza. María Pita, 1 15001 A Coruña	981 184 200 Fax: 981 184 375	uami@coruna.es	DESTINATARIOS/AS: <i>Inmigrantes.</i> <i>Educación (refuerzo educativo): programas de apoyo y compensación educativa en centros escolares. Programa de promoción de la educación cívica intercultural.</i> <i>Empleo: Apoyo a programas de acceso, mantenimiento en promoción del empleo.</i> <i>Mujer: Programa ADA.</i> <i>Sensibilización: Actuaciones dirigidas a establecer espacios de encuentro entre la población inmigrante y la autóctona, así como actividades de sensibilización dirigidas a ambas poblaciones. Acciones que promuevan una mejor comprensión de los procesos y fenómenos migratorios, destaquen sus acercamientos y combatan prejuicios y estereotipos (Taller de comunicación).</i>

ONG EQUUS ZEBRA	C/ Antonio Pedreira Ríos, 24. Bajo 15010 A Coruña	881 898 930 Fax: 881 898 931	equus.zebra@yahoo.es www.equuszebra.org	Acogida - Asesoramiento jurídico - Orientación laboral - Formación - Salud - Mujer - Atención psicológica - Alimentos
ONG ECOS DO SUR	C/ Ángel Senra, 25. 1º 15007 A Coruña	981 150 118 Fax: 981 168 349	ong@ecosdosur.org www.ecodosur.org	Acogida - Asesoramiento jurídico - Orientación laboral - Formación - Salud - Mujer
ECODESARROLLO GAIA	R/ Antonio Pereira, 3. Bajo 15007 A Coruña	881 898 861 Fax: 981 907 817	edg@edgaia.org	Acogida - Necesidades básicas - Inserción laboral - Alojamiento población especialmente vulnerable - Salud - Mujer - Formación - Folklore
CRUZ ROJA ESPAÑOLA GALICIA	C/ Cruz Roja Española, 1 15002 A Coruña	981 221 000 Fax: 981 206 490	galicia@cruzroja.es	Acogida: Atención a personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad. Información, orientación y asesoramiento legal, laboral y social. Formación: Clases de castellano para inmigrantes. Salud: proyecto de apoyo, síndrome de Ulises. Atención psicológica individual. Atención psicológica familiar. Grupo de autoayuda. Promoción de la salud. Talleres de planificación familiar. Mujer: Actuaciones dirigidas a facilitar la integración social de mujeres inmigrantes en situación de vulnerabilidad. Talleres: habilidades sociales y técnicas de búsqueda de empleo; recursos sociales; asesoramiento legal en materia de extranjería; igualdad de género. Atención a mujeres inmigrantes extracomunitarias en situación de prostitución
FUNDACIÓN GALICIA EMIGRACIÓN	C/ do Vilar, 15. Bajo 15705 Santiago de Compostela	981 554 463 Fax: 981 554 612	fundaciongaliciaemigracion@xunta.es www.fundaciongaliciaemigracion.es formacion@fundaciongaliciaemigracion.es	Área socio-sanitaria - Bolsas de trabajo para migrantes - Creación y consolidación de empresas - Capacitación laboral e integración social - Orientación e información laboral - Proyecto insermigra - Programa de iniciativas emprendedoras en el exterior
GALICIA ACOLLE	C/ S. Roque, 6-bis, 1º 15704 Santiago de Compostela	981 574 659	galiciaacolle@gmail.com	
FORO DE INMIGRACIÓN	C/ S. Roque, 6-bis, 1º 15704 Santiago de Compostela	981 547 656	foroinmigracionsantiago@yahoo.es	
OFICINA DE INFORMACIÓN PARA EMIGRANTES RETORNADOS E INMIGRANTES	Antiguo Centro Cívico Sagrada Familia. Pza. Nuestra Señora, s/n 15007 A Coruña	981 189 867 981 184 377 Fax: 981 184 377	uami@coruna.es	Acogida Asesoramiento: Orientación e asesoramiento jurídico y sociolaboral para emigrantes retornados e inmigrantes. Formación: Cursos de español y gallego para inmigrantes y emigrantes retornados.
ASOCIAC. PARA LA COOPERACIÓN CON EL SUR (ACSUR)	C/ Barcelona, 37. 1º D 15010 A Coruña	981 912 667	galiza@acsur.org	

ESPAÑA CON ACNUR	C/ Cuesta de la Palloza, 3. 2º 15006 A Coruña	981 293 211		
ASOCIACIÓN DE CIUDADANOS MAGREBÍES LA NUEVA ERA	C/ Castros, 2. Bajo. 15142 Arteixo (A Coruña)	620 573 848		
COMUNIDAD MEZQUITA ABOU - BAKER	C/ Castros, 1. Bajo. 15142 Arteixo (A Coruña)	981 633 315		
ASOCIACIÓN AMIGOS DE ESPAÑA -ASOCIACIÓN LATINO ESLAVA- AMESPA	C/ Ramón Cabanillas, 2. Entresuelo A 15007 A Coruña	881 912 349		
ASOCIACION SOLIDARIA CON EL RETORNO DEL EMIGRANTE GALLEGO Y DEL MISMO EN EL EXTERIOR (ASREG)	C/ Fernández Latorre 27. Bajo. 15006 A Coruña	981 247 543 615 453 217		
FEDERACIÓN GALEGA DE ASOCIACIONES EMIGRANTES RETORNADOS (FGAER)	Av. Alfonso Molina. Edif. Sindicatos, s/n. 6º. 15008 A Coruña	981 131 855 Fax: 981 151 539	galegosretornados@yahoo.com	
ASOCIACIÓN DE INMIGRANTES DEL MAGREB PARA AYUDA A TRABAJADORES EXTRANJEROS EN ESPAÑA	C/ San Andrés nº 56. 7º F. 15003 A Coruña	981 914 811 Fax: 981 914 811	barreiro@avogacia.org	
ASOCIACIÓN SENEGALESES RESIDENTES EN A CORUÑA	C/Jorge Borrow, 5. Bajo. 15004 A Coruña	981 016 283	rafadecambre@yahoo.es	
ASOCIACIÓN MARINEDA DE INMIGRACIÓN Y EMIGRACIÓN DE BRASIL	C/ Orzán 135. 3º 15003 A Coruña	618 359 407 Fax: 981 914 716	asmaimembra@yahoo.es	
ASOCIACIÓN CASA ARGENTINA DE LA CORUÑA	C/ Asturias, 16. Bajo. 15007 A Coruña	881 888 063 645 087 522 Pepe Losada	casaargentina_coruna@hotmail.com losadajr@hotmail.com	
ASOCIACIÓN DE ARGENTINOS RESIDENTES EN A CORUÑA	C/ Páramo 19. A 15011 A Coruña	658 940 768 Jorge	arg_0054@yahoo.com.ar	

ASOCIACIÓN MEDIOMUNDO URUGUAYOS EN CORUÑA	C/ General Sanjurjo, 126. 1º D. 15006 A Coruña	610 399 998 653 846 861 881 927 812	mediomundo@gmail.com	
ASOCIACIÓN URUGUAYOS 25 DE AGOSTO	Pza. Del Comer- cio, 2. 15010 A Coruña	659 608 801 652 216 746		
ASOCIAC. ONG VIRAVENTOS	C/ Barcelona, 37 Entreplanta A 15010 A Coruña	617 493 411	ongviraventos@yahoo.es	
ASOCIACIÓN AMIGOS DE VENEZUELA EN GALICIA	C/ Plaza de Pontevedra 12. 8º C. 15003 A Coruña	981 638 680		
ASOCIACIÓN DE MIGRACIONES, ESTUDIOS, TRA- BAJO Y ACCIÓN - META	Pza. S. Pablo, 3. 2º I. 15001 A Coruña	981 929 226 Fax: 981 929 226	gandosemigra@ hotmail.com	
ASOCIACIÓN ABRENTE, DE LA COMUNIDAD DEL PUENTE DEL PASAJE	C/ Santa Gema, 40. 15009 A Coruña	981 130 068 687 281 914	jorge@proceinsl.com	
ASOCIACIÓN 12 DE OCTUBRE PARA EL APOYO A EMIGRANTES E INMIGRANTES Y SUS FAMILIA- RES	C/ Fernández Latorre, 27. 15006 A Coruña	981 241 122		
PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A MULLERES INMIGRANTES OBJECTO DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMER- CIAL		981 578 182 600 581 754	galicia.unidadmovil@ medicosdelmundo.org www.medicosdelmundo. org	<i>El proyecto trata de acercarse a las mujeres inmigrantes en situación de prostitución con el objeto de informarlas y acercarlas a los recursos y servicios socio-sanitarios existentes. Con las beneficiarias del programa también se desarrolla un trabajo de reducción de daños (distribución de material preventivo y realización de talleres de educación para la salud) y se interviene directamente en algunos aspectos, tales como la salud mental o la detección precoz de la infección por el VIH. El programa, al ser fundamentalmente de acercamiento a un colectivo de difícil acceso, se realiza, desde una Unidad Móvil que desde el año 1.995 se desplaza a los lugares donde se encuentran las potenciales beneficiarias (también se hace una constante labor de búsqueda de nuevos lugares de ubicación de las mismas, sea en clubes, en la calle o en pisos de contactos). Además de la Unidad Móvil, se cuenta con locales en A Coruña, Santiago de Compostela y Vigo, donde se realizan atenciones directas. Existe a disposición de las usuarias un teléfono 24 h. para atender las demandas que con carácter de urgencia se puedan presentar.</i>

FUNDACIÓN CIP	C/ Paseo de los Puentes, 4. 15004 A Coruña	981 278 181 Fax: 981 264 842	fundacion@campuscip. com	<i>Salud: Apoyo a programas de promoción de la salud.</i> <i>Formación: Curso de formación de mediadores interculturales en promoción de la salud. Taller de nutrición y consumo para personas inmigrantes. Jornadas informativas sobre prevención de drogodependencias.</i> <i>Mujer: Apoyo al acceso normalizado, participación e implicación de las mujeres inmigrantes. Talleres de habilidades sociales, técnicas de búsqueda de empleo. Orientación y acompañamiento individualizado a mujeres.</i>
FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, EMPLEABILIDAD Y FORMACIÓN (FUNDEFO)	Pza. de Recife, 5. 3º. 15004 A Coruña	902 922 822 Fax: 981 145 517	lperez@fundefo.com	
CITE, CENTRO DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR EXTRANJERO. CCOO	Av. Alfonso Molina, Km2. Edif. de Sindicatos, 4ª planta. 15005 A Coruña	981 131 895		
UGT, UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES	C/ Fernández Latorre, 27. 15006 A Coruña	981241122		
CIGA, CONFEDERACIÓN INTERSINDICAL GALEGA	Av. Alfonso Molina, Km 2. Edif. de Sindicatos, 6ª planta. 15005 A Coruña	981 169 293		



REFERENCIAS

- ¹ *Médiation*. Un article de Wikipedia. L'encyclopédie libre.
- ² Belén Fernández Suárez (Equipo ESOMI). *Estudio justificativo de la inclusión de la ocupación mediador/a intercultural en el sistema de información de los servicios públicos de empleo*. Secretaría Xeral de Emigración. Universidad de A Coruña.
- ³ Anna Forés y Jordi Grané. *La resiliencia. Crecer desde la adversidad*. Plataforma Editorial. Barcelona, 2008. Página 66.
- ⁴ Idem, página 23.
- ⁵ Paco Cascón Soriano. *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Universidad Autónoma de Barcelona.
- ⁶ Carlos Giménez Romero. *Pluralismo, Multiculturalismo e Interculturalidad. Propuesta de clarificación y apuntes educativos*. Educación y futuro, n.º 8. (2003) 9-26.
- ⁷ Saskia Sassen. *Contra geografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Traficantes de sueños. 2003. Página 15.
- ⁸ Idem, páginas 16 y 17.
- ⁹ Secretariado Gitano. *Retos en los contextos multiculturales. Competencias multiculturales y resolución de conflictos*.
- ¹⁰ Idem. nota 8, página 56.
- ¹¹ Belén Fernández. *Curso de Técnico de Mediación Intercultural. "Políticas locales de integración"*. Fundación Universidad de A Coruña. 2008.
- ¹² Carlos Giménez Romero. *Conferencia Marco: ¿Por qué estamos aquí y cómo hemos llegado?* Recogido de la revista DE@CUERDO. Revista para la divulgación de la Mediación. Nº 4, Diciembre 2007. Edición cuatrimestral on-line.
- ¹³ Carlos Giménez Romero y colaboradores (Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, Equipo Técnico SEMSI, Mediadores/as del SEMSI y varios/as). *El Servicio de Mediación Social Intercultural SEMSI 1997-2002*. Ayuntamiento de Madrid. Área de Servicios Sociales. Universidad Autónoma de Madrid. Programa Migración y Multiculturalidad. 2002. Página 72.



BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Carlos Giménez Romero. *Qué es la Inmigración*. Ed. RBA, colección integral. 2003.
- José Antonio Guerrero Villalba, Ed. *Estudios sobre la Mediación Intercultural*. Universidad de Almería. 2006.
- Kira Bermúdez. *La Mediación Intercultural: un puente hacia el diálogo*. Ed. Barcelona. 1999.
- Kira Bermúdez y VV. AA. *Mediación Intercultural: una propuesta para la formación*. Ed. Popular. 2002.
- Saskia Sassen. *Contradeografías de la Globalización: género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Ed. Traficantes de sueños. Madrid. 2003.
- Jesús Martín-Barbero. *La Globalización en clave cultural: una mirada latinoamericana*. Encuentros panamericanos y 2001 Efectos Globalismo y Pluralismo. Montreal. 2002.
- José Antonio Fernández de Rota Monter, Ed. *Integración Social y Cultural*. Universidad de A Coruña. 2002.
- Laura Oso Casas, María Villares Varela, Monserrat Golías Pérez. *Los colectivos migrantes ante el proceso de emprendimiento en Galicia*. Universidad de A Coruña. 2008.
- Fernando Conde, Diego Herranz. *Los procesos de integración de los inmigrantes. Pautas de consumo de alcohol y modelos culturales de referencia*. Ed. Fundación CREFAT. Madrid. 2004.
- Carlos Giménez Romero y colaboradores (Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, Equipo Técnico SEMSI, Mediadores/as del SEMSI y varios/as). *El Servicio de Mediación Social Intercultural SEMSI 1997-2002*. Ayuntamiento de Madrid. Área de Servicios Sociales. Universidad Autónoma de Madrid. Programa Migración y Multiculturalidad. 2002.

- Juan Díez Nicolás. *Las dos caras de la inmigración*. Documentos del Observatorio permanente de la inmigración. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Carlos Giménez Romero. *La naturaleza de la mediación intercultural*. Revista de Migraciones, nº 2. Madrid. IEM Universidad Pontifica Comillas.1997. pp. 125-159.
- Nestor García Canclini. *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*. Editorial Gedisa, Barcelona. 2004.
- Beatriz Malik Liévano y Mercedes Herraz Ramos. *Mediación intercultural en contextos socio-educativos*. Ed. Aljibe. 2005.
- Amin Maalouf. *Identidades asesinas*. Biblioteca Maalouf, Alianza Editorial.
- Bush R. A. y Folger J. P. *El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes. En La promesa de la mediación*. Editorial Gránica. 1996.
- Rovira E. *Proceso de análisis de buenas prácticas en el desarrollo comunitario para la inclusión social*. Ed. IEPALA. Colección Construyendo ciudadanía, vol. 7. Madrid. 2004
- Donohue W. y Bresnahan M. *Cuestiones comunicacionales de la mediación en conflictos culturales*, en Folger J. y Jones T.: *Nuevas direcciones en mediación*. Editorial Paidós. Barcelona. 1997
- Hubert Touzard. *La Médiation et la Résolution des Conflits*. Presses Universitaires de France.1977.
- N. J. Gottgeil y A. Schiffan, comp. *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires. Paidós mediación. 1996.
- Pierre Casse, Surinder P.S. Deol. *La Négociation Inter-culturelle. Des outils pour tous ceux qui communiquent et négocient avec des interlocuteurs de culture différente*. Chotard et Associés Éditeurs. 1987.
- Altay. *Compétentes interculturelles des jeunes issus de l’immigration*. Ed. L’Harmattan. Paris. 2002.

- Andalucía Acoge. *Formación de mediadores interculturales*. Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales. Sevilla. 1996.
- M. Cohen-Emerique. *La médiation interculturelle: La médiation assurée par les femmes-relais*. Accueil n° 193. Paris 1993.
- M. Cohen-Emerique. *La négociation-médiation, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration*. Hommes et migrations. 1997
- H. Cornelius y S. Faire. *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones*. Ed. Gaia. Madrid. 1995.
- F. Delivré. *Le pouvoir de négocier*. InterEditions. Paris. 2005.
- W. Kymlicka. *Ciudadanía multicultural*. Ed. Paidós ibérica. Barcelona. 2000.
- M. Rodrigo. *Comunicación intercultural*. Antropos Editoriales. Barcelona. 1999.
- J. F. Six. *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós. Barcelona. 1997.
- H. Touzard. *La mediación y la solución de los conflictos*. Ed. Herder. Barcelona. 1980.
- H. Verrept y F. Louckx. *Mediadoras en salud en el sistema sanitario Belga*.
- Anna Forés y Jordi Grané. *La resiliencia. Crecer desde la adversidad*. Ed. Plataforma Editorial. Barcelona. 2007.



LINKS DE INTERÉS SOBRE INMIGRACIÓN

Grupo Triángulo/Asociación Estatal de Mediadores Interculturales:
www.mediacionintercultural.org

Revista De@cuerdo, Revista para la Divulgación de la Mediación

www.accem.es

www.ceimigra.net

www.extranjerossinpapeles.com

www.fundaciongaliciaemigracion.es

www.galiciaaberta.com

www.integralocal.es

www.migrar.net

