

## EL CONFLICTO COMO NARRACIÓN: UN ENFOQUE BIOGRÁFICO-NARRATIVO Y SISTÉMICO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

**Carmen Ochoa Palomo. Universidad de Sevilla, España.**  
**José González-Monteaudo. Universidad de Sevilla, España.**

[Capítulo de libro, publicado en M. H. M. B. Abrahao; A. Bolívar (Eds.): *La investigación (auto)biográfica en educación. Miradas cruzadas entre Brasil y España*. Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS-Editora Universitária da Pontificia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 303-329. ISBN: 978-85-397-0474-3]

### **Resumen:**

En este capítulo se aborda una concepción de la gestión de los conflictos culturales que pueda ser útil como herramienta de crecimiento y desarrollo a nivel personal y comunitario. Es una perspectiva que sugiere posibles conexiones entre la mediación intercultural y las aportaciones del enfoque sistémico, las orientaciones comunicacionales en las ciencias sociales, las terapias narrativas y la investigación biográfico-narrativa. Desde esta concepción, proponemos una metodología de trabajo sobre la gestión de los conflictos interculturales que incorpore el universo sistémico y relacional de las personas, sus interpretaciones del mundo, sus guiones de vida y los textos a partir de los cuales se construyen y (de)construyen como sujetos.. Lo que nos interesa es centrar la atención en las aportaciones de las perspectivas comunicacionales y narrativas de los conflictos aplicadas al ámbito de la mediación intercultural.

El texto se compone de tres partes. En la primera, discutimos el concepto de mediación social en contextos de diversidad etnocultural y prestamos una especial atención a la caracterización del conflicto y al perfil de los mediadores interculturales. La sección segunda del texto explora la utilidad que tienen los enfoques comunicacionales y narrativos para promover una comprensión profunda y situada de la mediación intercultural. Finalmente, en la última parte del texto, abordamos las implicaciones de los enfoques biográfico-narrativos para comprender los conflictos desde dentro, a partir de los itinerarios biográficos y de las experiencias vividas de los mediadores interculturales.

### **Palabras-claves:**

Mediación intercultural, conflictos socioculturales, enfoques biográfico-narrativos, modelos comunicacionales, historias de vida.

*“El sentido literal que corresponde a la palabra en el discurso concreto no es sólo lo que está presente. Hay algo más que está co-presente, y la presencia de este elemento co-presente constituye la fuerza evolutiva que reside en el discurso vivo. Por eso cabe afirmar que el lenguaje apunta siempre al espacio abierto de su continuación”* (Gadamer, 1994: 194).

## **1. La mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales.**

Partimos de la conceptualización del profesor Carlos Giménez, y entendemos la mediación intercultural como una modalidad de intervención social que emerge a partir de la inclusión en el campo de la mediación de los planteamientos del pluralismo cultural; es decir, al introducir una lectura cultural en los conflictos<sup>1</sup>. De este modo, podemos entender *“la Mediación Intercultural -o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa<sup>2</sup>, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”* (Giménez, 1997:142).

En el contexto europeo con tradición receptora de inmigración, la figura del mediador surge con el objetivo de contribuir a la integración social y laboral de las personas inmigrantes y/o de las minorías etnoculturales. Administraciones, instituciones, organizaciones no gubernamentales y otras entidades, toman conciencia de la necesidad de contar con personas/profesionales que fueran capaces de servir de puente entre las sociedades receptoras y las personas procedentes de otros países. La mediación intercultural, por denominarla de una manera que es comúnmente aceptada, intervendría en barrios, centros de trabajo, centros

---

<sup>1</sup> Así como podemos incluir una perspectiva de género, generacional o de clase social. La mediación intercultural se mueve en ámbitos tan diversos como el vecinal, el familiar, el escolar, el laboral o el sanitario, siempre y cuando en estos contextos se den situaciones de multiculturalidad significativa, tal y como sostiene Giménez (1997: 145).

<sup>2</sup> “(...) situaciones en las que la distintividad sociocultural de los actores sociales se convierte, por el motivo que sea, en claramente relevante y central o, al menos, especialmente influyente. En dichas situaciones los actores sociales en interacción (individuos, grupos, organizaciones, comunidades, etc.) están dando importancia considerable –consciente o inconscientemente- a la diferenciación del Otro o a la propia respecto al Otro, en términos físicos, de conducta, de modo de vida, de lenguaje, de simbolización, de expresión de valores, etc” (Giménez, 1997: 133).

sanitarios, escuelas, ayuntamientos, y allí donde hubiera un contexto de multiculturalidad significativa, para facilitar la comunicación y ayudar a resolver los conflictos que pudieran surgir en el contacto intercultural, casi siempre derivados del desconocimiento o la falta de dominio del idioma de acogida, las normas explícitas y/o implícitas de la sociedad receptora, o la cultura del *Otro*, en general.

Existen muchas maneras de concebir la mediación intercultural y de ponerla en práctica; podemos encontrar desde una mediación intercultural de tipo técnico en la que el mediador funciona como un traductor; hasta una mediación comprometida socialmente que entiende área de trabajo como una posibilidad para la transformación social. Nos interesa este último perfil de mediador porque es más susceptible de sintonizar con los modelos que presenta el conflicto como una oportunidad para la transformación (personal, colectiva) y, por tanto, como una posibilidad de crecimiento, ya que exige la implicación del mediador como parte integrante en la co-creación de alternativas en la resolución de los conflictos. Es ésta una concepción de la mediación que, con independencia del ámbito en el cual se desarrolle (familiar, social, comunitario, intercultural, sanitario, sociolaboral,...), es consciente y asume su papel a la hora de incidir en la transformación de las relaciones, en la construcción de guiones de vida alternativos, en nuevos modelos comunicativos y en conductas que cuestionen y dejen de reproducir relaciones estereotipadas y basadas en la desigualdad.

Dice Giménez que las experiencias de mediación intercultural van mucho más allá del conflicto interétnico (1997: 143), y esto es así porque el trabajo del mediador es un trabajo centrado, casi siempre, en la comunicación, en la mejora de la comunicación. Cuando se habla de que la intervención de los mediadores y mediadoras genera puentes entre dos mundos, más bien habría que decir que lo que hace es resolver *desajustes* (Giménez, 1997: 143), algo que desborda la conceptualización más tradicional de conflicto desde el enfoque de la resolución de problemas. Estos desajustes pueden ir desde el escaso acceso a los recursos disponibles por parte de las personas pertenecientes a las minorías etnoculturales, hasta la sensibilización en materia intercultural del personal técnico que gestiona estos mismos recursos (trabajadores/as sociales, personal sanitario, maestros/as, etc.), por sólo poner un par de ejemplos. Es decir: *“salvo que entendamos la categoría de “conflicto” en forma tan amplia que englobe las situaciones sociales e interpersonales de mala comunicación, desajuste institucionales, etc., deberemos convenir que la intermediación cultural desborda con mucho –en cuanto a su ámbito de aplicación- el campo del conflicto”* (Giménez, 1997:143).

Generalmente nos imaginamos al mediador intercultural como un puente entre la persona inmigrante y la sociedad de acogida. Su trabajo consiste, sobre todo, en generar las condiciones que permitan superar las situaciones de repliegue o de bloqueo de la comunicación pero sin ser juez y parte<sup>3</sup>, sino un agente de comunicación entre universos simbólicos y sistemas de representación distintos. Sin duda es una tarea difícil, ya que el respeto a las identificaciones puede estar limitado cuando éstas están fuera de su contexto cultural habitual o cuando entran en contradicción con los códigos y los valores de un grupo humano mayoritario que no se corresponde con la propia comunidad etnocultural, ya que se corre el riesgo de poner a la minoría en la situación de ser considerada como desviada con respecto a la socialmente aceptado, de colonizar sus narrativas, incluso de llegar a censurarlas o enmudecerlas. El mediador sitúa su trabajo en el margen donde las diversas inteligibilidades presentes se (re)crean y son susceptibles de asimilar o generar significados, siendo a menudo su tarea la de facilitar la negociación entre identificaciones, a menudo *intocables* para las personas por el riesgo de desestabilizar sus narrativas, sus mundos de sentido, a entrar en colisión con aspectos dentro del conjunto general de reglas y valores mayoritarios o hegemónicos, a su vez *intocables* para los grupos sociales dominantes. Sus únicas armas son el conocimiento de ambos mundos en conflicto, sus habilidades personales, sus competencias comunicativas, el diálogo, la negociación, y su propia experiencia de vida.

Ni que decir tiene que todo este esfuerzo de aproximación intercultural tiene muchas limitaciones de orden institucional y político, ya que mientras no existan verdaderas medidas de inclusión con respecto a la vivienda, al empleo o la escuela; mientras las personas de minorías etnoculturales no sean consideradas y tratadas en la práctica cotidiana como auténticas ciudadanas, la mediación intercultural conseguirá únicamente soluciones parciales y, en muchos casos, precarias a medio o largo plazo: la mediación no puede hacer milagros. Sí puede aportarnos conocimientos sobre lo que nos resulta desconocido y con ello se puede ampliar nuestra mirada y nuestra comprensión, conseguir el entendimiento, sensibilizar, ampliar nuestro universo de sentido y ayudarnos a desarrollar nuestras competencias comunicativas; pero lo que no puede cambiar son las condiciones de injusticia social que están en la base de muchos conflictos multiculturales y que no tienen una raíz cultural. Suele ocurrir a menudo algo que tiene algo de perverso y que implica el hacer hincapié en la lectura cultural de los conflictos precisamente para esconder, camuflar o atenuar, otros aspectos de índole social que son los que verdaderamente inciden en el surgimiento de los mismos.

---

<sup>3</sup> Vamos a plantear una manera de entender la mediación intercultural que no responde exactamente a la idea de neutralidad que suele plantearse en mediación.

Pero aunque la mediación intercultural no obra milagros, hay aspectos de su intervención que son de una gran importancia y que conllevan un significativo potencial transformador. Allí donde la intervención se produce, es muy probable que las relaciones se transformen y eso, de entrada, es de una importancia radical. La intervención de la mediación se produce entre universos simbólicos, códigos comunicativos, entre personas que pertenecen a sistemas diferentes. Las implicaciones sistémicas de las intervenciones son evidentes si seguimos las enseñanzas de la teoría de sistemas: cualquier cambio o movimiento que se produzca en una de las partes del sistema, por pequeño que éste sea, tiene un efecto en la totalidad del mismo. Por otra parte, creemos que toda transformación proviene de una toma de conciencia que debe empezar desde abajo, es decir, desde el interior de la persona: si no cambia la persona no puede cambiar nada. Y el cambio de las personas es un cambio en las relaciones entre las personas, es un cambio comunicativo (*la comunicación es conducta*, que decía Watzlawick), por eso también consideramos que el papel de la mediación intercultural creativa y transformadora es tan relevante. La mediación interviene en las relaciones y por ello tenemos tanto que aprender desde el ámbito educativo. Creemos que el eje central de análisis y de intervención no es el individuo ni el discurso del déficit o de la carencia que a menudo invade las narrativas de las instituciones educativas y socioeducativas, sino las relaciones en las que el individuo está inmerso: “(...) *las concepciones del yo y de los otros se derivan de las pautas de relación, a la vez que son sostenidas por estas pautas. A través de la coordinación relacional, nace el lenguaje, y a través del lenguaje adquirimos la capacidad de hacernos inteligentes. Así pues, la relación sustituye al individuo como unidad fundamental de la vida social*” (Gergen, 2010: 309). Los centros educativos y las comunidades en las que éstos desarrollan su trabajo es un campo clave de intervención que puede aprender mucho de esta perspectiva sistémica que la mediación intercultural nos ofrece.

Seguiremos con este planteamiento más adelante. Sin embargo, ahora nos centraremos en perfilar una conceptualización de la mediación intercultural con la que vamos a manejarnos, con el fin de evitar confusiones sobre lo que no consideramos mediación intercultural o lo que no nos gustaría que fuera considerada como tal, según nuestro criterio.

Lo primero sería distinguir la mediación de otro tipo de intervenciones en la gestión de los conflictos que también implican la presencia de una tercera parte (arbitrajes judiciales, conciliaciones, etc.). Hay una serie de aspectos que caracterizan y distinguen a la mediación que, según Giménez (1997: 145-148), serían los siguientes:

- 1) El principio de voluntariedad de las partes; es decir, toda mediación supone la aceptación de la tercera parte mediadora por parte de las personas disputantes.
- 2) La finalidad de la mediación no es adoctrinar ni dirigir a las partes en disputa, sino facilitarles el encuentro, mejorar las condiciones para que pueda darse la comunicación y el acercamiento.
- 3) Las personas no tienen la obligación de acatar las intervenciones del mediador, ni tiene éste/a el poder de tomar decisiones si no es porque las partes implicadas así lo decidan. Los mediadores no deciden por sí mismos/as; su tarea es ayudar a las partes a tomar decisiones de forma conjunta.
- 4) La confianza que las partes depositan en la persona del mediador. Esta confianza la va ganando el mediador a partir de sus intervenciones y de una serie de tácticas. Su trabajo consiste en ir allanando el camino y despejándolo de resentimientos, prejuicios, estereotipos y malos entendidos. Crear un clima flexible, de confianza, es básico para el proceso de mediación.
- 5) Un aspecto que siempre aparece a la hora de identificar la mediación es la denominada *neutralidad* del mediador. Es éste un aspecto en el que nos detendremos más adelante, cómo se debe entender esta neutralidad, si es posible o deseable, etc.; en cualquier caso, *“la asimetría relacional en la que normalmente trabaja el mediador intercultural, la importancia de los componentes emotivos y socioafectivos, y otros factores, plantean – también en la mediación intercultural- la necesidad de discutir a fondo cómo debe entenderse la “neutralidad” y cuándo y cómo puede involucrarse el mediador”* (Giménez, 1997: 148). Se abre aquí el binomio foucaultiano poder/saber.
- 6) Las personas disputantes se deben sentir copartícipes en la solución de la disputa o conflicto, esto es clave en la mediación. Aquí la dificultad estriba en las asimetrías de poder presentes en las relaciones, más aun si hablamos de relaciones interétnicas. El trabajo de la mediación es garantizar que se puedan dar unas condiciones aceptables de igualdad para que el proceso pueda llevarse a cabo, en caso de que esto no sea posible no estamos hablando de mediación y es mejor retirarse.
- 7) El último aspecto que caracteriza a la mediación es la idea de que, para poder llegar al acuerdo final, todos ganan y todos pierden algo. En el proceso de negociación no hay imposiciones, sino cesiones en función de un consenso final que compromete a todos y que a todos beneficia. Estos acuerdos no tienen por qué ser definitivos, sino que pueden servir por un tiempo y pueden abrirse nuevos momentos para la negociación. Hay un tiempo para cada cosa. Lo importante es que las personas que participan en el proceso sientan que han sido tomadas en consideración sus posturas y que han ganado algo a lo

largo del proceso y con el acuerdo.

Todos estos aspectos que hemos mencionado, se pueden aplicar a cualquier modalidad de la mediación, sea vecinal, laboral, familiar o de otro tipo. La cuestión ahora es saber qué es lo característico de la mediación denominada *intercultural*. Podríamos entender la mediación intercultural como una mediación específica o como un enfoque transversal, tal y como entendemos, por ejemplo, la perspectiva de género. Para Giménez, es una mediación específica que tiene rasgos concretos que la convierten en una modalidad en sí misma; Giménez habla de cuatro rasgos (1997: 150-153):

- a) *La naturaleza etnoculturalmente diferenciada de las partes involucradas*. Hemos mencionado ya que la mediación intercultural se lleva a cabo en situaciones de multiculturalidad significativa, esto implica que las personas disputantes o implicadas se pueden atribuir a sí mismas diferencias etnoculturales evidentes, “(...) *una de las capacidades del mediador (...) debe ser su conocimiento de cómo son utilizadas las diferencias y de cómo interactúan los sistemas de estratificación y dominación étnoraciales, de clase y de género, y su habilidad para aplicar oportunamente dicho conocimiento*” (Giménez, 1997: 150).
- b) *La incidencia de dicha diferenciación en la relación entre las partes*. La mediación actúa sobre una relación y todo conflicto tiene un carácter relacional<sup>4</sup>, y éste es un aspecto clave para el enfoque comunicativo y para la posibilidad de la interculturalidad, como veremos. Es más, el modo de situarse o de entender el conflicto, de vivirlo, puede ser muy diferente para cada una de las partes, tal y como podemos ver, por ejemplo, en el modelo de las diferencias culturales de Hofstede<sup>5</sup> o en los modelos de mediación de Donahue (Donahue y Bresnahan, 1997). Los mediadores tienen que saber situarse en este territorio, no sólo los mediadores y mediadoras interculturales.
- c) *La relevancia del propio bagaje cultural del mediador o la mediadora*. Aunque Giménez

---

<sup>4</sup> También los conflictos intrapsíquicos: estamos pensando en el modo de entender incluso enfermedades mentales como la esquizofrenia desde una perspectiva comunicacional, pragmática, relacional, tal y como la describe Bateson (1976), Watzlawick et al. (2002), Gergen (2010), etc.: “(...) no es necesario recurrir a ninguna hipótesis intrapsíquica imposible de verificar en última instancia, y de que es posible limitarse a las relaciones observables entre entradas y salidas, esto es, a la comunicación” (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 44).

<sup>5</sup> El modelo de Hofstede, de amplia aplicación en psicología social, plantea una serie de parámetros que pueden facilitar llevar a cabo una lectura cultural. Estos parámetros son la distancia de poder, la evitación de la incertidumbre, el individualismo/colectivismo y la masculinidad/femineidad. El modelo de Donahue, centrado específicamente en la mediación, identifica cuatro patrones de mediación que se pueden encontrar en las prácticas de mediación, y que se pueden explicar aplicando los parámetros de Hofstede; serían: el modelo de control por el mediador (med-arb), el modelo intervencionista, el modelo de control por los disputantes y el modelo de desarrollo relacional. En función de la cultura de las personas intervinientes, la aplicación de un modelo u otro puede conllevar ventajas e inconvenientes. (Donahue y Bresnahan, 1997).

destaca este aspecto como propio de la mediación intercultural, creemos que –como en el caso anterior- es aplicable a cualquier modalidad de mediación, aunque quizás sea más relevante y significativo en el caso de la mediación intercultural: “*Cuando en la mediación participan disputantes de culturas diversas, tal vez el mediador deba dar por sentado que necesita examinar sus propios supuestos sobre la naturaleza del conflicto. (...) En el conflicto transcultural, un punto de partida apropiado es que el mediador no se vea como “experto en acuerdos”, sino como un estudioso que ansía adquirir conocimiento (...).*” (Donohue y Bresnahan, 1997: 200; Gavira, 2010). Es lo que Cohen Emérique (1999) llama *la penetración en el sistema del otro* en su modelo de mediación intercultural, y es la postura que adopta en terapeuta en las psicoterapias postmodernas (desde la terapia breve de Palo Alto, hasta todas las que la suceden: terapia colaborativa, terapia narrativa, terapia centrada en las soluciones, trabajo con equipos y procesos reflexivos). Otro aspecto clave dentro de este rasgo es el propio origen cultural del mediador o mediadora. Por nuestra experiencia dentro del ámbito de la mediación intercultural, hemos conocido mediadores de diversos orígenes y creemos que la profesionalidad del mediador se impone a cualquier otra eventualidad. Como sostiene Giménez (1997: 153), lo importante es que la persona sepa mediar, tenga sensibilidad suficiente y habilidad para detectar e intervenir con las lógicas culturales presentes en la relación.

- d) *El objetivo de la interculturalidad.* Este rasgo es crucial: la mediación intercultural es una mediación que aspira a ir más allá de la mera resolución de conflictos y que lleva en sí misma la posibilidad de facilitar y favorecer relaciones interculturales igualitarias y transformadoras.

## **2. Una perspectiva comunicacional y narrativa de la mediación intercultural.**

En el campo de la mediación, se suelen citar tres escuelas o tres grandes modelos teóricos (Giménez, 1997; Folger y Baruch, 1997; Soares, 1996; Munera, 2007). En primer lugar estaría el modelo tradicional de Harvard, un enfoque orientado a la resolución de problemas, de concepción estructuralista, donde no se atienden las necesidades relacionales de las partes sino que existe básicamente una presión hacia el acuerdo. El segundo modelo es de orientación transformadora (Modelo de Bush y Folger) y se apoya en el paradigma de la complejidad, teniendo como base las teorías pragmáticas de la comunicación y como objetivo no ya llegar a un acuerdo, como transformar las relaciones, ya que el conflicto se concibe

como una oportunidad para el empoderamiento y el reconocimiento de las partes (Folger y Bush, 1997). Por último, el modelo circular narrativo de Sara Cobb (Cobb, 1997; Munera, 2007), basado en las teorías postestructuralistas, y muy próximo a los planteamientos de la psicoterapia postmoderna, especialmente de la terapia narrativa (White y Epston, 1993), considera que la mediación es un proceso de narración. Nos vamos a centrar en este tercer enfoque o modelo, aunque tomando aspectos muy relevantes del modelo transformador.

Nos situaremos en un enfoque comunicacional para llegar hasta el modelo circular narrativo, que es en el que encontramos mayores posibilidades de aplicación en función de nuestros intereses al encontrar en la investigación biográfico-narrativa un aliado que hace crecer su potencial transformador. Hemos considerado que quizás sea adecuado centrar brevemente algunas cuestiones básicas en cuanto a la concepción de comunicación que alimenta a estos modelos (la pragmática de la comunicación humana) y que pueden ayudar a clarificar sus posicionamientos.

Se parte de un concepto de comunicación que incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente. Se entiende que la comunicación es la matriz en la que se encajan todas las actividades humanas: la conducta es comunicación; es un proceso permanente y multidimensional, un todo integrado, incomprensible sin el contexto en el que tiene lugar. De esta premisa se siguen las siguientes afirmaciones:

- La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción.
- Toda conducta es comunicación por lo que todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo.
- La comunicación es un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, el espacio interindividual, etc.
- La comunicación no es un hecho voluntario ya que no podemos no-comunicar.
- Se da la comunicación cuando dos o más personas están en “situación” de relación, por limitada que ésta sea.
- La comunicación puede no ser más que la interpretación subjetiva que cada persona hace de las “manifestaciones” de otra persona (vestido, cara, gestos, movimiento, miradas, etc.).
- No existe un emisor y un receptor, ambos actúan como tales de forma simultánea, aunque la interpretación que realiza cada uno pertenece a un particular código de valores.
- Cada persona realiza una adaptación particular del código “social” según su experiencia personal.

Los axiomas de la Teoría de la Pragmática de la Comunicación Humana se podrían resumir en los siguientes puntos:

- Es imposible no comunicar
- La comunicación tiene dos aspectos: de contenido y de relación.
- La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.
- Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.
- Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según se basen en la igualdad o en la diferencia.

Teniendo a la vista estas ideas básicas, vamos a partir de una definición de conflicto como “*un acontecimiento comunicacional con las reglas de la interacción enclavadas cultural y contextualmente. Estas reglas determinarán qué tipos de acontecimientos se convierten en conflictos, de qué modo la relación entre los disputantes modifica las tácticas y estrategias del conflicto, y cómo influyen en la conducta de conflicto los factores culturales más amplios*” (Jones y Brinkman, 1997: 230). Ambos enfoques, el transformador y el circular narrativo, tienen una perspectiva sistémica<sup>6</sup>, por medio de la cual se sitúa el foco de análisis y de comprensión no en la persona individuo, sino en las relaciones entre personas.

Los supuestos básicos de la perspectiva comunicacional de orientación transformadora, aplicados al estudio del conflicto, son los siguientes (Folger y Jones, 1997: 14):

- 1) La atención al microanálisis de los indicios verbales y no verbales, incluyendo la configuración y el desarrollo temporal del proceso. Estos comportamientos son las bases para comprender la evolución del conflicto y la influencia de la comunicación en la mediación: “*las conductas influyen porque tienen significado para los participantes en el proceso. El significado no es inherente a la conducta, sino que se lo crea y recrea continuamente a través de la interacción social.*” (Folger y Jones, 1997: 15). Se otorga especial importancia a los aspectos no verbales, y esto es así porque el lenguaje analógico es el que nos ofrece la semántica adecuada para entender los aspectos relacionales de la

---

<sup>6</sup> Respecto al principio de totalidad de los sistemas abiertos: “*un sistema es un conjunto de objetos así como de relaciones entre los objetos y entre sus atributos, en el que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos son las propiedades de los objetos y las relaciones mantienen unido al sistema*” (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 117), Por ello, “*no puede entenderse como la suma de sus partes (...) Se hace necesario dejar de lado las partes en beneficio de la gestalt y prestar atención al núcleo de su complejidad, a su organización*” (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 121).

comunicación humana, mientras el digital sólo hace referencia al contenido, según nos enseña el cuarto axioma de la comunicación (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 61-68). En comunicación intercultural, cobra especial relevancia todo el aspecto analógico de la comunicación. De hecho, una competencia comunicativa intercultural (Rodrigo, 1999) se refiere a la necesidad de adquirir conocimiento de lo aceptable y lo legítimo, en referencia a la comunicación verbal y la comunicación no verbal con el *Otro*.

- 2) El interés en la construcción social del significado: “(...) *de qué modo se revelan y se negocian las perspectivas de los disputantes y el tercero a medida que se despliega la interacción*” (Folger y Jones, 1997: 15). Ninguna comunicación se produce en el vacío y no es posible detener el proceso de comunicación, pues no podemos dejar de comunicarnos, tal como sostiene el axioma primero de pragmática de la comunicación: no es posible no comunicarse (Watzlawick et al., 2002: 52).
- 3) La perspectiva pragmática, es decir, el papel relevante del contexto: “*la interrelación entre texto y contexto exige la evaluación del contexto como tercer principio general de la perspectiva comunicacional. Así como el texto afecta al contexto, el contacto afecta al empleo y el significado de los elementos textuales, es decir, de la comunicación*” (Folger y Jones, 1997:16). A esto debemos añadir la tremenda complejidad que ello supone, teniendo en consideración la variedad de contextos en los que se inserta el texto: relacional, social, cultural, institucional, etc.

Consideramos que la orientación transformadora del conflicto ofrece a la mediación intercultural dos grandes aportaciones. Una *visión transformadora* del conflicto (Folger y Baruch, 1997: 41) -es decir, lo que otros entienden como *gestión positiva del conflicto*, o lo que nosotros denominamos un *enfoque creativo* tanto del conflicto como de la mediación- nos presenta la oportunidad de intervenir para conseguir la *adquisición de poder* y el *reconocimiento*. Estos dos aspectos, motivos sociales básicos para cualquier persona, son de especial relevancia en el caso de las relaciones multiculturales, en las cuales suelen estar presentes personas pertenecientes a minorías etnoculturales. Este enfoque plantea el proceso de mediación como una oportunidad para adquirir poder, para desarrollar la autodeterminación y la autoconfianza, ya que permite que las personas expresen lo que les causa insatisfacción y lo que contribuye a su satisfacción; y también permite fortalecer su propia capacidad y sus propios recursos. Por otra parte, plantea una oportunidad para el reconocimiento, un reconocimiento que no radica necesariamente en aceptar o coincidir con posiciones o perspectivas contrarias, sino en reconocer el espacio y el derecho a lógicas divergentes y posibles, al tiempo que ampliamos nuestro conocimiento del mundo (propio y

ajeno): “(...) *la respuesta ideal no es la resolución de problemas, sino la transformación de los individuos involucrados en las dos dimensiones del crecimiento humano*” (Folger y Baruch, 1997: 42). Esta orientación transformadora que ve el conflicto como una oportunidad para el crecimiento y el cambio convierte el proceso de mediación y a la propia figura del mediador en una especie de terapeuta que facilita la transformación. Las historias de vida de los mediadores nos muestran cómo ellos mismos han llevado a cabo un proceso de crecimiento a nivel identitario, tomando casi siempre como eje los conflictos que han ido encontrando en su camino de adaptación. Desde esta perspectiva su experiencia vital es un ejemplo, un espejo en el que podemos mirarnos a nosotros mismos.

El modelo circular narrativo de Sara Cobb sostiene que la mediación es un proceso de narración, concretamente habla de *la metáfora de la narración de historias* (Cobb, 1997:83). Su objetivo es materializar esta metáfora como un conjunto de prácticas del discurso que se estructuran como metas pragmáticas en los procesos de mediación (Cobb, 1997: 85). Según Munera (2006: 86-87), el modelo de Cobb se apoya en: 1) la psicología del yo de Erikson y White; 2) la pragmática de la comunicación humana y la cibernética de tercera generación; 3) la perspectiva sistémica de la terapia familiar inaugurada por Bateson (1998); y, 4) el papel de la narrativa como vía de organización de la experiencia (Bruner, 2010; Bruner, 1991).

Cobb va a proponer tres rasgos que se dan en la construcción de las narrativas y que son relevantes para la práctica de la mediación: *la coherencia*, *el cierre* y *la interdependencia*.

1) *La coherencia*, hace referencia a la unidad construida por las relaciones partes/todo de los componentes narrativos en una determinada narración. Los componentes narrativos señalan las tramas, los roles y los temas presentes en la narración (Cobb, 1997: 89). El planteamiento de Cobb sigue el enfoque sistémico, ya que dentro de una narración, cada una de las partes construye el significado de las otras: *“la coherencia narrativa está en función de la resonancia de las relaciones parte/todo a través de relatos múltiples; estas relaciones parte/todo existen: a) dentro del sistema narrativo del hablante, y b) entre los sistemas narrativos de los hablantes”* (Cobb, 1997: 90). Las narraciones que componen los relatos se insertan en una trama de otros relatos a partir de los cuales adquieren sus posibles significados: *“el significado de una narración del conflicto está vinculado a un sistema significativo y contribuye a constituirlo. Aunque en la sesión de mediación sólo se hayan construido porciones del sistema, la malla narrativa de refleja en la historia ‘contada’ y es estructurada por ésta. La construcción de una porción de la malla narrativa materializa y consolida el significado de toda la red, sea ésta ‘visible’ o no”*

(Cobb, 1997: 90-91) Con respecto al primer punto, es decir, la coherencia que se produce dentro del relato del hablante, podemos decir que la narración se inserta en una red que se entreteje con las historias construidas a partir de la biografía personal, las narraciones familiares, los relatos culturales y los textos civilizatorios. En las narraciones de los conflictos tienen un peso específico los guiones de vida que las personas han construido sobre sus propias trayectorias biográficas; algunos autores hablan de *fuerza contextual* para señalar la relación existente entre el sistema narrativo y la historia en construcción. La posibilidad de que la persona pueda *contarse a sí misma* de formas distintas a las habituales en función de su guión de vida, tiene, desde luego, fuertes implicaciones para su identidad y, también, para el propio proceso de mediación. La mediación puede apoyar, desde este enfoque, una co-construcción identitaria alternativa con respecto a identificaciones anteriores (en las cuales se enreda su narración del conflicto) para que ésta permanezca *pragmáticamente* abierta con respecto a la relación conflictual. En cuanto al segundo punto, la coherencia entre los sistemas narrativos de las personas implicadas, dice Cobb que los conflictos son el producto de la coherencia internarrativa (1997: 91). Es decir, el conflicto como narración se construye conjuntamente a partir de la interacción de los disputantes: “*en la interacción, los relatos se desarrollan, modifican y cuestionan interactivamente entre los disputantes, a medida que cada uno de ellos elabora porciones de su propia historia del conflicto y de la que presenta el otro*” (Cobb, 1997: 91). La internarratividad en los conflictos culturales se basa, en gran medida, en la idea del *Otro*, en prejuicios, estereotipos y contenciosos históricos que actúan como un telón de fondo narrativo que incide en una producción de significados estática, enferma, cosificadora. Es importante señalar que la coherencia nunca es total en ninguno de los dos casos mencionados, sino que podemos hablar de grados de coherencia mayores o menores, en función del segundo rasgo que veremos a continuación: el cierre narrativo. Desde nuestro punto de vista, la interculturalidad y, en gran medida, la mediación intercultural se pueden entender como una intervención en prevención de conflictos ya que, como dice Geertz (1977) en cuanto a la finalidad de la antropología -y que nos parece perfectamente aplicable en este caso-, de lo que se trata es de ampliar el discurso humano. La interculturalidad es un antídoto contra el etnocentrismo o, lo que es lo mismo, contra una coherencia (inter)narrativa que nos esclaviza, que coloniza nuestras narraciones<sup>7</sup> y que nos

---

<sup>7</sup> Un aspecto que nos parece muy sugerente de la propuesta del modelo circular narrativo es su idea de que en los procesos de mediación existen relatos que colonizan otros relatos: al examinar la construcción y la transformación de las “posiciones” del discurso en la mediación se ha detectado que el primer discurso que se presenta en el proceso “coloniza” los siguientes relatos (Cobb, 1997: 84). Esta idea es muy potente a la hora de analizar los conflictos culturales.

convierte, asimismo, en colonizadores, situándonos en una relaciones desiguales donde *el Otro* siempre habita en los márgenes de nuestra comprensión.

- 2) *El cierre narrativo*. Con este concepto se hace referencia a “*los procesos autopoieticos y autogenerativos a través de los cuales las narraciones se cierran a interpretaciones alternativas*” (Cobb, 1997: 92). Desde una perspectiva sistémica, la idea es que las narraciones tienden a mantenerse estables, existe en ellas una resistencia al cambio. En las narraciones del conflicto esto sucede continuamente, ya que las posibles fisuras en los relatos, que pudieran dar paso a interpretaciones alternativas, se van cerrando con nuevos relatos (subtramas) que explican e intentan sostener, de alguna manera, el edificio narrativo por sus zonas más inestables. Gergen dice, recogiendo las aportaciones de Bakhtin (1981), que existen “*dos tendencias principales en las pautas lingüísticas de una cultura: una centrípeta (que se mueve hacia una centralización o unificación del significado) y la otra centrífuga (descentrando e inquietando la unidad existente)*” (2010: 327). Y esto es lo que sucede en los sistemas, que responden a dos fuerzas, una conservadora y otra transformadora (retroalimentación positiva y negativa en el lenguaje de Watzlawick). Justamente la tarea del mediador será la de *inquietar la unidad existente*, abriendo los relatos de los disputantes.

Los textos civilizatorios, las historias nacionales, los relatos familiares, las historias personales, todos tienen un cierto grado de estabilidad y de consumación. Por eso dice Cobb que el cierre narrativo varía en función de dos importantes aspectos: la completud narrativa y la resonancia cultural (1997: 95). En las relaciones etnoculturales, las narraciones que se insertan en las tramas tejidas con los mitos culturales dominantes tienen más probabilidad de colonizar, de prevalecer, de aparecer como más coherentes contextualmente y más “completas”, siendo mucho mayor su estabilidad como narraciones. En las narraciones del conflicto, aquéllas menos coherentes e inestables serán las que tengan más probabilidades de ser excluidas o no servir como base a las posibles negociaciones. Si pensamos en los conflictos culturales, estas afirmaciones cobran todo el sentido. Pongamos como ejemplo el discurso de una familia inmigrante en un conflicto escolar, frente al discurso institucional del centro educativo encarnado en el maestro o la maestra. El espacio de la interculturalidad y de la negociación debe ser, por tanto, el espacio de la apertura, de la inquietud, de la ruptura y de las narraciones alternativas.

- 3) *La interdependencia*. Las narraciones del conflicto funcionan como “teorías de la
-

responsabilidad” donde se crea un discurso positivo de la persona como víctima y otro discurso negativo del oponente como culpable, todo ello dentro de una apariencia de racionalidad que justifica las relaciones<sup>8</sup>. El análisis de los relatos del conflicto muestra que se suele caer en una especie de círculo vicioso donde al reproche sigue la excusa, y a la acusación la negación<sup>9</sup>. La intervención del mediador persigue crear una nueva interdependencia es casi como la de un terapeuta narrativo que intenta modificar las pautas de la interacción a partir de las modificaciones en las narraciones (Cobb, 1997: 97). En los conflictos culturales, esta interdependencia de los relatos da lugar a posiciones discursivas del tipo *Nosotros/Ellos*, o a narraciones de la persona inmigrante como delincuente, o relatos del padre colonizador frente al hijo/salvaje colonizado, etc. “*El hecho de que ‘uno pueda contar su historia’ no es ninguna garantía contra la marginalización o el dominio. (...) la dominación y la marginalización están en función de la medida en que las personas puedan autodefinirse en el discurso y (...) en la medida en que esas autodefiniciones son elaboradas por los otros*” (Cobb, 1997: 98). La clave es modificar la organización de la interacción entre los participantes, ya que según el principio de equifinalidad aplicable a la comunicación humana como sistema abierto, más que las condiciones iniciales, lo importante es la organización de la interacción (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002:124).

Hay un aspecto que se ha dejado entrever en todo lo anterior y que hace referencia al papel que toma el mediador en el proceso de mediación dentro del modelo circular narrativo y que debemos clarificar. Como dijimos anteriormente, una de los aspectos que se suelen exigir al mediador dentro de un enfoque de la mediación más tradicional, es el de la neutralidad. Sin embargo, el papel que desarrolla el mediador en un planteamiento como el expuesto es claramente protagonista. Si se trata de preservar las condiciones de igualdad a la hora de construir el relato del acuerdo, el mediador debe garantizar de alguna manera que ambas partes, con independencia de la mayor o menor coherencia narrativas de sus relatos, tenga la oportunidad de construir el acuerdo sin quedar “colonizado” su relato por el que tenga una

---

<sup>8</sup> En cuanto a las reglas de relación en los sistemas: “(...) en toda comunicación los participantes se ofrecen entre sí definiciones de su relación o, para decirlo de modo más riguroso, cada uno trata de determinar la naturaleza de la relación. (...) cada uno de ellos responde con su propia definición de la relación, que puede confirmar, rechazar o modificar la del otro” (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 128-129).

<sup>9</sup> En cuanto a la causalidad circular de los sistemas abiertos: “Desde el advenimiento de la cibernética y el ‘descubrimiento’ de la retroalimentación, se ha comprobado que la relación circular altamente compleja constituye un fenómeno muy distinto de las nociones causales más simples y ortodoxas, pero no menos científico. La retroalimentación y la circularidad (...) constituyen el modelo causal adecuado para una teoría de los sistemas interaccionales” (Watzlawick, Bavelas y Jackson, 2002: 123).

mayor estabilidad y resonancia cultural (es decir, por el relato hegemónico): “*la perspectiva narrativa en la mediación implica que los mediadores necesitan regular la construcción de las historias con respecto a la coherencia narrativa; este mandato desafía la distinción tradicional entre el proceso de mediación y el contenido de la disputa: para regular el proceso, los mediadores deben manejar la construcción del contenido*” (Cobb, 1997:100). Es decir, los mediadores son co-creadores del relato.

Las técnicas comunicativas básicas que utiliza el mediador y que suelen estar recogidas en los manuales de mediación suelen ser: las preguntas, la repetición o reformulación, la paráfrasis positivadora, la escucha activa, la condensación, la expansión y elaboración del mensaje, la ordenación de ideas, el fraccionamiento, etc. (Farré, 2004: 57-65). No nos vamos a detener a describir estas herramientas, aunque sí consideramos oportuno señalar las competencias comunicativas que nos pueden permitir comunicarnos de una manera adecuada con los miembros de otra cultura y que se ven favorecidas por la práctica de la mediación intercultural, que serían las siguientes (Rodrigo, 1999):

- 1) *La atención a los contenidos dialógicos y analógicos presentes en los procesos comunicativos (comunicación verbal y no verbal)*. Un razonable conocimiento de lo aceptable y lo legítimo en la comunicación verbal y la comunicación no verbal con el *Otro*. No sólo hay que compartir lo verbal, es decir, comunicarse en un idioma conocido por ambos, sino que también es necesario conocer el significado de los gestos corporales y contextuales (concepción del tiempo, concepción del espacio, vestimentas, ritmos, saludos, miradas,...) para los/las interlocutores/as, incluyendo el uso correcto de la distancia mutua al interactuar.
- 2) *Tomar conciencia de la cultura propia* o de los marcos de referencia propios, o lo que Cohen-Emérique (1999) llama la *descentración*. Observar qué es lo que hacemos y tomar conciencia de que nuestras formas de vida, por muy naturales que nos parezcan, son sólo nuestras. Y que, por tanto, son percibidas y vividas de otra manera y con otros significados por la gente de otros lugares, incluso aunque estos lugares sean cercanos. Ser conscientes de nuestro propio etnocentrismo (la centralidad de nuestra cultura) y el espacio que ocupan los relatos culturales (filtros) en la construcción de nuestras narrativas. La búsqueda de una comunicación intercultural eficiente nos permite aceptar, en este caso, el principio de la relatividad cultural, de que cada cultura es tan válida como las otras, lo que implica el reconocimiento de nuevas y múltiples inteligibilidades tanto en nuestro ámbito como en el de nuestras relaciones etnoculturales.
- 3) *Evitar los estereotipos y las generalizaciones*. El ejercicio permanente de conocer nuestra

propia cultura nos hace examinar nuestros estereotipos y los de quienes nos rodean. La competencia comunicativa consiste no sólo en evitar los estereotipos de una manera directa, sino en comunicarnos aceptablemente, sin bloqueos, evitándolos en la medida de lo posible, o usándolos, incluso desde el conocimiento de lo que se hace (metacomunicación), si de esa manera podemos comunicarnos con más éxito. Si se crea una buena comunicación y se favorecen nuevas posibilidades de relación, estos prejuicios tenderá a disolverse.

- 4) *Desarrollar la empatía emocional.* Hay que estar alerta ante el choque cultural que puede producir la incomprensión del comportamiento ajeno. De igual modo, hay que ir superando emociones negativas como desconfianza, incomodidad, ansiedad, preocupación, etc. que pueden surgir durante el proceso comunicativo. Una manera de superarlo es intentar comunicarse expresando los aspectos emocionales presentes en los conflictos, las necesidades y las expectativas que subyacen. Se trata de ser capaces de crear una relación de empatía emocional que facilite la fluidez del proceso comunicativo, tanto en sus aspectos dialógicos como analógicos.
- 5) *Potenciar la capacidad de metacomunicarse.* Si la necesidad de comunicarse es imperiosa o muy urgente, siendo muy importante evitar cualquier tipo de malentendido, es imprescindible desarrollar la habilidad de metacomunicarse, es decir, que tener la capacidad de decir lo que se pretende decir cuando se dice algo. Metacomunicar significa no sólo hablar del sentido de nuestros mensajes, de lo de lo que significan, sino incluso de los efectos que se supone deberían causar. La capacidad metacomunicativa significa, también, ser consciente de la existencia de sobreentendidos (presuposiciones, eufemismos, etc.), en los que el sentido no está en el significado literal del mensaje, porque se ha sobreentendido que el/la *Otro/a* sabe de qué le están hablando. Hay que evitar los sobreentendidos, precisando el sentido de la comunicación.
- 6) *Prestar atención al contexto comunicacional.* Debemos estar atentos/as al contexto en que se produce la comunicación intercultural porque es el responsable, en gran medida, de las circunstancias que modifican las características del proceso comunicativo: ambientes religiosos, fundamentalistas, solidarios, cooperativos, etc.  
  
Destacamos la importancia del territorio porque la persona siempre está más cómoda cuando la comunicación se produce en su propio *terreno* (en el sentido amplio de la palabra). Parte del contexto son, también, las diferencias de poder que se establecen en el proceso de comunicación en función, precisamente, del contexto (director del colegio con los padres del estudiante, empleador con empleado, funcionario con usuario, etc.).
- 7) *Crear condiciones de igualdad en los intercambios comunicativos.* El diálogo

intercultural debe realizarse con las mayores condiciones de igualdad que sean posibles. Si se quiere establecer una comunicación intercultural en pie de igualdad, se debe poner mucha atención a los elementos del contexto que permitan que ambas partes se sientan en razonable igualdad de condiciones. Esto sólo es posible si somos creativos/as y conocemos los aspectos importantes de las culturas en cuestión.

- 8) *Apertura al cambio cultural.* La comunicación intercultural se produce satisfactoriamente cuando existe una actitud abierta al cambio cultural, el cual se entiende y se acepta como algo natural, aunque a veces pueda ser incómodo; pero, en cualquier caso, el cambio cultural se debe percibir como algo inevitable, y no necesariamente doloroso.
- 9) *La práctica de la comunicación intercultural como ejercicio de crecimiento y desarrollo personal.* La persona interesada en tener competencia comunicativa intercultural se encuentra en una situación de mejorar su calidad humana como persona, porque ensancha su horizonte cultural y desarrolla la capacidad para relacionarse satisfactoriamente con diferentes grupos culturales. También le ofrece la posibilidad de ser más creativa y experimentar a partir de la cultura propia, desarrollando la capacidad de re-creación.

Por último, nos gustaría detenernos en una estrategia que se desarrolla en la práctica de la terapia narrativa y que nos parece muy útil en su aplicación en la mediación intercultural con un enfoque narrativo: la externalización del problema. La externalización “*es un abordaje terapéutico que insta a las personas a cosificar y, a veces, a personificar, los problemas que las oprimen. En este proceso, el problema se convierte en una entidad separada, externa por tanto a la persona o a la relación a la que se atribuía. Los problemas considerados inherentes y las cualidades relativamente fijas que se atribuyen a personas o relaciones se hacen así menos constantes y restrictivos*” (White y Epston, 1993: 53). Se entiende que es la relación con el problema lo que resulta conflictivo en sí mismo. El poder llevar a cabo la externalización por medio de prácticas narrativas, auspiciadas hábilmente por el mediador, posibilita y favorece que puedan co-crearse nuevas narrativas y que se co-genere la atribución de nuevos significados: la mediación que utiliza la externalización facilita, por tanto, la *reescritura* de las relaciones y de las identidades. La técnica fundamental para llevar a cabo el proceso de externalización es *la pregunta* y *la identificación de acontecimientos extraordinarios*. El mediador debe ser un experto en hacer las preguntas adecuadas para generar inestabilidad en las narraciones y posibilitar las transformaciones, así como un rastreador de situaciones o eventos dentro de los relatos de los disputantes que incumplan las reglas de la interdependencia narrativa. Son muchos los tipos de preguntas que pueden llevarse a cabo en el proceso de mediación (Munera, 2006: 99-105): circulares,

presuposicionales, centradas en la excepción, por la escalada, conversacionales, etc.

Hay una cuestión que desarrollan White y Epston, que nos parece muy relevante en el caso de los conflictos culturales tal y como los hemos descrito. Sostienen que *“cuando las personas aprenden a separarse de sus problemas, pueden llegar a desafiar otras prácticas, de origen cultural, que ‘cosifican’ y convierten en ‘objetos’ a las personas y a sus cuerpos. (...) Estas prácticas de cosificación están muy extendidas en las sociedades occidentales”* (White y Epston, 1993: 78). Es justamente éste uno de los objetivos que se propone la mediación intercultural, al movilizar las identificaciones fijas, los cierres narrativos y la coherencia de unos relatos fijos e inmutables que nos prohíben llevar a cabo todo nuestro potencial como personas, tanto a nivel interno, como en nuestras relaciones. Desde esta perspectiva, defendemos una práctica persuasiva y contra-hegemónica de la mediación intercultural, a partir de un enfoque narrativo que propicie el reconocimiento de una multiplicidad de inteligibilidades, ya que, como afirma Gergen: *“lo que se precisa es una atención creativa a los medios a través de los cuales las personas puedan inexcusablemente compartir el carácter multirrelacional de su existencia social”* (2010: 349).

### **3. Aportaciones de la investigación biográfico-narrativa a la mediación intercultural: historias de vida de mediadores/as interculturales o el conflicto desde dentro.**

*“El hombre se hace de deshacerse: no hay más que el riesgo, lo desconocido que vuelva a comenzar. El hombre se dice de desdecirse: en el gesto de borrar lo que acaba de ser dicho para que la página siga estando en blanco. Frente a la autoconciencia como reposo, como verdad, como instalación definitiva en la certeza de sí, aprende la atención a lo que le inquieta, recuerda que la verdad suele ser un arma de los poderosos y piensa que la certidumbre impide la transformación. (...) y no le preguntes quién eres al que sabe la respuesta, ni siquiera a esa parte de ti mismo que sabe la respuesta, porque la respuesta podría matar la intensidad de la pregunta y lo que tiembla en esa intensidad. Sé tú mismo la pregunta”* (Larrosa, 1995: 218-219).

¿Qué aportan las historias de vida de mediadores interculturales a nuestro conocimiento de la mediación intercultural y de las relaciones etnoculturales? Esta es la pregunta que intentaremos responder. No vamos a desarrollar aquí una explicación sobre qué es la investigación biográfico-narrativa o sobre las corrientes actuales en Europa (para una visión de conjunto, véase: Bolívar, Domingo y Fernández, 2001; González-Monteagudo, 2008, 2010 y 2011). Sólo vamos a centrarnos en el uso que estos enfoques nos aportan a la hora de

responder a la pregunta inicial. Y empezamos ya a responderla: nos aportan, sobre todo, la posibilidad, el encuentro, la ruptura, porque creemos firmemente en la función transformadora de los relatos. Las historias de vida de mediadores interculturales nos ponen en contacto (en diálogo) con la narración de una experiencia vital a la que no podríamos tener acceso y que amplía nuestro discurso sobre el mundo, que diría Geertz; y, sobre todo, que amplía nuestro discurso sobre nosotros mismos.

Generalmente, los mediadores interculturales suelen ser personas que incorporan en sus trayectorias biográficas la experiencia migratoria y que han estado en contacto, durante un tiempo considerable, con dos relatos culturales totalizadores a partir de los cuales han tenido que negociar, tanto interna como externamente, los significados que les han posibilitado llevar a cabo múltiples e inacabables re-creaciones de sí mismos. Son personas que, además, se encuentran cotidianamente enfrentadas a la aventura de la mediación intercultural, una tarea en la que tienen que inventar continuamente la manera de acceder al mundo (narrativo) del *Otro*, para invitarlo a participar en un diálogo nuevo, en donde todo está por inventarse.

A lo largo de nuestra vida hemos tenido la oportunidad de llevar a cabo la asombrosa tarea de co-crear una serie de historias de vida con mediadores interculturales de diversos orígenes etnoculturales; y hemos aprendido tanto en este proceso, sobre nosotros mismos y sobre las relaciones humanas, que nuestro interés se centra en hacer partícipes a otros del gran regalo que supone que una persona cuente cómo ha conseguido llegar hasta el día de hoy llevando adelante su vida, ya que “*mantener la identidad –la validez narrativa dentro de una comunidad- es un desafío interminable*” (Gergen, 2010: 257). Ciertamente, cualquier historia de vida nos puede ofrecer esto. La cuestión es que, en el caso de los relatos de personas de orígenes culturales tan opuestos a los nuestros, los relatos tienen un potencial aún mayor. No estamos pensando en la capacidad de sensibilizarnos hacia realidades y vivencias que pueden enriquecernos como personas y como profesionales, que también, sino que pensamos en lo que el propio proceso de encuentro, de diálogo o de lectura, despierta y alimenta.

Efectivamente, los relatos tienen una gran capacidad transformadora, tanto para la persona que narra como para la que escucha (o la que lee y entra ya en la conversación de manera ineludible). Esta capacidad transformadora de la experiencia que nos ofrece la historia de vida es la que quisiéramos compartir y la que quisiéramos hacer extensible, sobre todo, a las personas que se dedican a las tareas educativas en cualquier espacio.

Hay un aspecto que consideramos esencial en el proceso, y que hemos vivenciado plenamente. Nos referimos a algo que hemos identificado como *descentración*. Este concepto

lo propone Cohen Emérique (1999) como el primer paso dentro de una metodología para resolver lo que ella denomina *incidentes críticos*, es decir, conflictos culturales que suelen fijarse en una serie de *zonas sensibles*, áreas que son especialmente susceptibles de ser conflictivas en las relaciones etnoculturales<sup>10</sup>. La descentración, según Cohen Emérique (1999), es el proceso que permite a las personas tomar conciencia y distanciarse de sus propios referentes culturales para llegar a una relativización de sus puntos de vista y, de este modo, acceder a una cierta mentalidad cultural, que no es sinónimo de la negación de su identidad, sino un reconocimiento asumido de la misma.

Estando de acuerdo, como no puede ser menos, con la conceptualización de Cohen Emérique, creemos que la *descentración* es mucho más. Para nosotros, la *descentración* consiste en *salir del centro*, justamente eso. Si nos creemos el centro del mundo, si nuestras coherentes narrativas están completas y cerradas; si dejamos que nuestros discursos sean filtrados por los relatos culturales que nos sirven para orientarnos en el mundo sin cuestionarnos a costa de qué aspectos de nosotros mismos renunciamos, de nuestro potencial de crecimiento, de conocimiento, de relacionarnos con los demás y con el mundo desde otro sitio, desde otras voces, desde otros significados; estaremos sin duda centrados, muy centrados, podríamos decir que hasta *etnocentrados*.

Encontramos en Huberman (2005: 188) el concepto de *descentramiento*, y lo describe de la siguiente manera: “*surge la verdadera posibilidad de descongelar nuestra visión actual de nosotros mismos y avanzar hacia otro lugar, cognitivamente hablando hacia una suerte de emancipación de los trillados caminos del pensamiento acerca del propio trabajo*”. Y sí, estamos de acuerdo, nos descongela, nos lleva hacia otro lugar; y no sólo a nivel cognitivo, sino emocionalmente, comunicacionalmente. Nos lleva a tener una visión más compleja, más crítica, más divergente, de nuestro lugar en el mundo, de nuestro propio mundo y del mundo del Otro. Desbarata los límites de nuestra comprensión, de nuestra tolerancia, y pone en juego nuestra capacidad para anidar narrativas, para creémoslas y para seguir fingiendo. Dice Gergen que “*la construcción del mundo tiene lugar no dentro de la mente del observador sino en las formas de la relación*” (2010: 296). Optar por la descentración, aunque sea únicamente

---

<sup>10</sup> Se suelen situar en el ámbito religioso (sentimiento religioso, prácticas religiosas, vivencia de lo religioso); las cuestiones referidas a las relaciones de género (el papel de la mujer en la familia, su rol en la esfera pública); la educación de los hijos (castigos y recompensas, transmisión de valores, castigos corporales); el reconocimiento de los derechos de los niños y su lugar en la familia y en la sociedad; todos los aspectos relacionados con la concepción del tiempo (organización, eficacia, rendimiento, tiempo sagrado vs. tiempo profano); etc.

como un ejercicio de suspensión del juicio y de apertura de nuestras narrativas más secretas e inconscientes, es elegir la posibilidad de construir un mundo.

Sostiene Lévinas que *“la manifestación del Otro se produce en primer lugar de la misma manera en que se produce toda significación. El Otro está presente en un conjunto cultural y se ilumina por este conjunto como un texto por su contexto. (...) La comprensión del Otro es de esta manera una hermenéutica y una exégesis”* (Levinas, 2001: 59). Si esto es así, ¿qué ocurre cuando desconocemos ese conjunto cultural y andamos como a ciegas, en una confrontación y una revisión continua de nuestros propios textos? Ocurre la transformación que proviene tras el experimento de la disolución que se produce en la entrega a la relación, a estar con el Otro, y al tomar conciencia de que somos eso, esa relación, nada más y nada menos. Y ocurre también que comprendemos<sup>11</sup>, tal como predice Gergen, *“(...) dejando atrás el dominio interno o psicológico y centrándose” -centrándonos- “en el ámbito de la interacción”* (2010: 178).

Las historias de vida constituyen una manera de dar la voz y también de tomarla. En las historias los significados se exponen, se inventan, se abren, dentro del horizonte de la necesidad humana de comprender al Otro para comprendernos a nosotros mismos. Tomar de los mediadores la experiencia, la voz, la inteligibilidad que sus mundos de vista proclaman es producir nuevas inteligibilidades. Desafiamos los modos tradicionales de escritura y de racionalidad, y todo esto repercute directamente en las relaciones, creando verdaderos espacios de interculturalidad, de construcción conjunta, de intercambio: *“(...) los terapeutas, los consejeros y los asesores de organización, los especialistas en educación y similares tienen un impacto mucho mayor en la vida cultural que los académicos. Sus acciones pueden participar en prácticas relacionales de un modo más profundo y directo que los escritos abstrusos de los profesionales. (...) cuentan con un enorme potencial para la transformación cultural”* (Gergen, 2010: 87-88).

Los mediadores interculturales ponen su experiencia al servicio de los maestros, de los trabajadores sociales, de los educadores... Tomar de ellos sus aprendizajes sobre el conflicto, sobre cómo han ido resolviendo en su vida la gestión de una pertenencia compleja, las

---

<sup>11</sup> *“¿Por medio de qué procesos logran colectivamente las personas la comprensión, de qué modo de producen los fracasos en la comprensión, y bajo qué condiciones es probable que cambien o resistan al cambio las construcciones comunes, de qué modo puede reconciliarse construcciones contradictorias del mundo?”* (Gergen, 2010: 178).

negociaciones en ese ir y venir entre narrativas que aspiran a ser totalizadoras aun a riesgo de ser excluidos, de vivir en los márgenes del sentido; tomar de ellos su experiencia y su visión de las relaciones etnoculturales, sus habilidades comunicativas para desmontar las retóricas de la estabilidad y de la exclusión, para alumbrar la posibilidad de una comunicación entre diferentes formas de nombrar el mundo. La mirada fenomenológica privilegiada que nos posibilita la historia de vida alimenta nuestra curiosidad como ningún otro documento textual a la vez que desmonta las jerarquías de privilegio en cuanto al conocimiento experto y el poder que se ejerce desde ellas: *“La invitación a la transformación se extiende, pues, a la forma de expresión erudita. A medida que las ciencias humanas experimentan modos de expresión, en la medida en que desafían los estilos tradicionales de escritura, difuminan los géneros, añaden visión y sonido al texto, también transforman la concepción del especialista, de la academia, de la naturaleza de la educación y, finalmente, del potencial de las relaciones humanas”* (Gergen, 2010: 86). Los maestros y los educadores son agentes de cambio, de crecimiento; y son, también, mediadores. Median entre narrativas, traducen conocimientos, elaboran y recrean universos de sentido, son puentes entre familias, entre sistemas. El espacio de la interculturalidad es el espacio de la complejidad y de la transformación, transitarlo con la ayuda de los mediadores es una oportunidad de crecimiento que se pone en marcha y que se va propagando poco a poco en la interacción cotidiana, en el aula, en la tutoría. Los horizontes de nuestras interpretaciones, que diría Gadamer, se amplían, se enriquecen, y este ejercicio nos enriquece y enriquece nuestras relaciones, lo que somos y lo que podemos ser; de este modo el educador no es *“un mero servidor de las instituciones existentes o de las lógicas y de los 'hallazgos' desarrollados entre las paredes de una torre de marfil, sino un agente potencial de un cambio de largo alcance”* (Gergen, 2010: 88).

### **Referencias bibliográficas:**

BATESON, Gregory. **Pasos hacia una ecología de la mente**. Buenos Aires: Lohlé/Lumen, 1998.

BRUNER, Jerome S. **Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva**. Madrid: Alianza Editorial, 1991.

BRUNER, Jerome S. **Realidad mental y mundos posibles. Los actos de imaginación que dan sentido a la experiencia**. Barcelona: Gedisa, 2010.

BOLÍVAR, Antonio; DOMINGO, Jesús y FERNÁNDEZ, Manuel. **La investigación biográfico-narrativa en educación. Enfoque y metodología**. Madrid: La Muralla, 2001.

COHEN-EMÉRIQUE, Margalit. Análisis de incidentes críticos: un modelo para la comunicación intercultural. 1999.

[Disponible en [www-fuhem.es/cip-ecosocial/dossier-intercultural/contenido/10%INCIDENTES%20cr%20CDTICOS.pdf](http://www-fuhem.es/cip-ecosocial/dossier-intercultural/contenido/10%INCIDENTES%20cr%20CDTICOS.pdf). Fecha de consulta: 8/1/2013].

COHEN-EMÉRIQUE, Margalit. Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche, en Demorgon, J. y Lipinasky, E. M. (dirs.): **Guide de l'interculturel en formation**. Paris: Retz, 301-315, 1999.

DONOHUE, William. A. y BRESNAHAN, Mary I. Cuestiones comunicacionales de la mediación en conflictos culturales, en Folger, Joseph P. y Jones, Tricia S.: **Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales**. Buenos Aires: Paidós, 189-217, 1997.

FARRÉ, Sergi. **Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo**. Barcelona: Ariel, 2004.

FOLGER, Joseph P. y JONES, Tricia S. Introducción, en Folger, Joseph P. y Jones, Tricia S.: **Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales**. Buenos Aires: Paidós, 1997.

FOLGER, Joseph P. y BUSH, Robert A. B. Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación, en Folger, Joseph P. y Jones, Tricia S. **Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales**. Buenos Aires: Paidós, 25-53, 1997.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdad y método**. II. Salamanca: Sígueme, 1994.

GAVIRA, Elena; CUADRADO, Isabel y LÓPEZ, Mercedes (coords.). **Introducción a la Psicología Social**. Madrid: Sanz y Torres, 2010.

GEERTZ, Clifford. **La interpretación de las culturas**. Barcelona: Gedisa, 1977.

GERGEN, Kenneth J. **Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social**. Barcelona: Paidós, 2010.

GIMÉNEZ, Carlos. La naturaleza de la mediación intercultural, **Migraciones**, 2, 125-159, 1997.

GONZÁLEZ-MONTEAGUDO, José. Des approches européennes non francophones en histoires de vie" (Note de synthèse), **Pratiques et Analyses de Formation. Revue internationale** (Universidad de París VIII, Francia), nº 55, 9-83, 2008 [disponible en : <http://www-ufr8.univ-paris8.fr/pfa/55notesynthese.pdf>; fecha de consulta: 24/7/2013].

GONZÁLEZ-MONTEAGUDO, José. Histoires de vie et diversité culturelle : une introduction, **Récits de vie : au-delà des frontières. Revue Synergies. Pays germanophones**, nº 3, 17-26, 2010.

- GONZÁLEZ-MONTEAGUDO, José. As Histórias de vida em educação: Entre formação, pesquisa e testemunho, en Souza, Elizeu C. de (Ed.): **Memória, (auto)biografia e diversidade: Questões de método e trabalho docente**. Salvador da Bahia: Editora da Universidade Federal da Bahia, 59-96, 2011.
- HUBERMAN, Michael. Trabajando con narrativas biográficas, en Mcewan, Hunter y Egan, Kieran. (comps.) (2005): **La narrativa en la enseñanza, el aprendizaje y la investigación**. Buenos Aires: Amorrortu, 183-235, 2005.
- JONES, Tricia S. Un reenmarcamiento dialéctico del proceso de mediación, en Folger, Joseph P. y Jones, Tricia S. **Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales**. Buenos Aires: Paidós, 55-81, 1997.
- LARROSA, Jorge (comp.) **Déjame que te cuente: ensayos sobre narrativa y educación**. Barcelona: Laertes, 1995.
- LÉVINAS, Emmanuel. **La huella del otro**. México: Taurus, 2001.
- McNAMEE, Sheila y GERGEN, Kenneth J. **La terapia como construcción social**. Barcelona: Paidós, 1996.
- MUNERA, Pilar. El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas, **Portularia**, VII, nº 1-2, 85-106, 2007.
- OCHOA, Carmen. Histoires de vie: entre la reconnaissance et la reconstruction. Les chemins de l'identité dans les expériences migratoires et les relations interculturelles, en González-Monteagudo, José. (coord.) **Les histoires de vie en Espagne: entre formation, identité et memoire**. Paris: L'Harmattan, 139-165, 2011.
- OCHOA, Carmen. El método biográfico y la educación intercultural, **Diálogos: Educación y Formación de Personas Adultas**, nº 38 (2), 31-42, 2004.
- RODRIGO, Miquel. **Comunicación intercultural**. Barcelona: Anthropos, 1999.
- SUARES, Marinés. **Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Barcelona: Paidós, 1996.
- WATZLAWICK, Paul; BAVELAS, Janet B. y JACKSON, Don D. **Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas**. Barcelona: Herder, 2002.
- WHITE, Michael y EPSTON, David. **Medios narrativos para fines terapéuticos**. Barcelona: Paidós, 1993.