

## MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN SOCIEDADES MULTICULTURALES: HACIA UNA NUEVA CONCEPTUALIZACIÓN<sup>1</sup>

F. JAVIER GARCÍA CASTAÑO  
CRISTINA BARRAGÁN RUIZ-MATAS  
UNIVERSIDAD DE GRANADA

### RESUMEN

La mediación intercultural se ha definido en los últimos años en España a partir de una práctica especializada de atención e intervención con población inmigrante extranjera en las sociedades occidentales, lo que ha dado origen a la conocida “nueva” necesidad de mediadores interculturales en estos contextos sociales. En este texto queremos dar un paso atrás analizando algunas definiciones del término mediación, para a partir de ahí reconceptualizar la práctica de la mediación intercultural no como una herramienta únicamente necesaria ante la presencia de inmigrantes extranjeros en la sociedad española, sino como el instrumento que permite la convivencia de múltiples culturas en el ámbito social. Para esto desvinculamos la mediación de la inmigración, abriéndola al campo de la diversidad cultural y permitiendo por tanto una mejor comprensión de los procesos de construcción social que están teniendo lugar en nuestros tiempos en todo el planeta.

PALABRAS CLAVES: Mediación, Interculturalidad, Inmigración.

### ABSTRACT

During the last decade, in Spain there has been a specialized practice and intervention with foreign immigrant population that has fostered the definition of intercultural mediation as a “new” necessity in occidental societies. In this text we want to go one step backward analyzing some of the definitions of mediation to be able to reconceptualize the practice of intercultural mediation not only as a necessary tool to face the increasing presence of foreign immigrants in Spanish society, but as the instrument that allows the cohabitation of multiple cultures in the social arena. To do this, we separate mediation from immigration, so allowing mediation to be open to any kind of cultural diversity and thus implying a better understanding of the social construction processes that are currently taking place all over the world.

KEY WORDS: Mediation, Interculturality, Immigration.

Ha surgido en España en los últimos años la idea de que una buena parte de los llamados conflictos por relaciones interculturales deben ser tratados desde la perspectiva de la mediación. Generalmente, este tipo de conflictos caracterizados por la diversidad

<sup>1</sup> Una versión reducida y anterior del presente texto fue preparado originalmente para ser discutido en la Journée d'Etude “La médiation Interculturelle en débat” desarrollado en el Centre Cultural Marcel Hicter (La Marlagne) de Namur (Bélgica) el 28 de febrero de 2003 y dentro de la iniciativa EQUAL-Arena del Fondo Social de la Unión Europea. Una versión posterior ha sido discutida en la conferencia pronunciada bajo el título “Mediación intercultural o mediadores interculturales en un contexto multicultural” en la Universidad de Murcia el 3 de abril de 2003. El trabajo en su conjunto forma parte de la investigación que estamos realizando sobre el perfil del mediador y mediadora intercultural dentro del Proyecto Europeo EQUAL-Arena y del que la Universidad de Granada forma parte de la Agrupación de Desarrollo.

<sup>2</sup> Nos referiremos con la expresión “población inmigrante extranjera” a aquella que en el imaginario social se resume con la expresión “inmigrantes”, término que ha pasado a convertirse en una categoría “total” que define

cultural se identifican únicamente con aquellos motivados por la presencia de inmigrantes extranjeros entre “nosotros”, aplicándose en este caso el término “mediación intercultural” para referirnos a esta estrategia de aproximación a los conflictos interculturales. Junto a esta idea del uso de la mediación (considerada, como veremos más adelante, un proceso por algunos), ha surgido la figura del llamado/a “mediador/a intercultural” como el elemento clave y necesario para llevar a cabo este tipo de intervención social. Resulta curioso, sin embargo, constatar cómo la aparición de esta “nueva” figura social ha estado ligada, en gran medida, al crecimiento de la presencia de población inmigrante extranjera<sup>2</sup>.

Sin embargo, esta vinculación entre diversidad cultural y mediación intercultural debe ser matizada para una mejor comprensión de lo que se está ejerciendo desde la llamada mediación y lo que sobre ella queramos construir. No es toda la diversidad, si se puede hablar en estos términos, la que está provocando la aparición de la estrategia de la mediación intercultural y de la figura profesional del mediador o mediadora; tan sólo es la diversidad ligada a lo que social y culturalmente se ha entendido como inmigrante (véase nota 2). Luego, no es toda la diversidad o cualquier conflicto cultural el que está siendo atendido bajo la acción de la mediación intercultural, sino solamente aquella que ligamos a la exclusión y la marginación que representamos y construimos sobre la población inmigrante extranjera.

Por esta misma razón, la mediación intercultural como necesidad formativa se ha desarrollado principalmente como una herramienta de trabajo o estrategia para atender a poblaciones culturalmente diversas, fundamentalmente extranjeros no comunitarios (los llamados inmigrantes en el imaginario social). Esta concepción de la mediación como una necesidad surgida en contextos de diversidad cultural representada por poblaciones procedentes de países tecnológicamente poco desarrollados, ha significado que la formación realizada en este campo se iniciara en los movimientos sociales, las ONGs fundamentalmente, y se trasladara posteriormente al ámbito administrativo y académico<sup>3</sup>. Ahora nos encontramos en la fase de construir espacios formativos en las universidades que desarrollen los “paquetes de formación” que permitan profesionalizar este “nuevo” espacio de intervención. En otras palabras, es posible que estemos construyendo la figura del profesional que en diversos ámbitos y especialmente en los de intervención social, atienda a los sujetos inmigrantes extranjeros. Y por ello resulta de especial sensibilidad esta cuestión para el mundo de los servicios sociales y la formación en el trabajo social. Dicho de otra manera y formulando interrogativamente: ¿podría ser, esta figura del mediador o mediadora intercultural, una de las líneas de especialización y por ello de formación del trabajo social?<sup>4</sup>

al que creemos extranjero categorizándolo según su origen y las condiciones en las que puede haber llegado. Debemos por tanto aclarar que rechazamos esta denominación simplista que parece dar carta de categoría jurídico-administrativa a la denominación de inmigrante, cuando este término tan sólo hace referencia a una consideración demográfica sin la necesidad de incluir en él calificaciones de identidades, nacionalidades, lenguas o culturas.

<sup>3</sup> Esta situación también ha implicado que se definiera el perfil del mediador/a intercultural de nuevo en base a la diversidad cultural, en este caso de origen. Es decir, desde las formaciones más importantes y desarrolladas en los ámbitos de las organizaciones no gubernamentales se defiende que los mediadores deben ser de origen extranjero.

<sup>4</sup> Esta línea de trabajo es la que puede verse desarrollada en la tesis doctoral de Octavio Vázquez (2003) sobre una propuesta de formación en mediación intercultural para el trabajo social. Se trata, por otra parte, de una propuesta pionera en este ámbito de estudio en España al defender el uso de la mediación intercultural

Sirvan estas primeras palabras de reflejo de confusiones y sugerencias para enmarcar justamente lo que también entendemos como tal en el ámbito de la mediación intercultural: otro juego de confusiones. Nuestra pretensión en este breve texto es precisamente tratar de poner orden sobre lo que consideramos algunos malentendidos en torno a la práctica de la mediación intercultural. Para cumplir con tal pretensión, discutiremos algunos extremos sobre lo qué se entiende comúnmente por mediación intercultural y aportaremos, desde nuestra experiencia de formadores en mediación intercultural, nuestra particular visión sobre la cuestión. Centraremos gran parte de la discusión final en resolver si la mediación intercultural debe ser muestra de una “nueva” figura profesional o debe ser un espacio, ámbito y dimensión de formación para profesionales ya existentes en el ámbito de la intervención y la llamada “práctica social”<sup>5</sup>.

#### 1. HACIA UN ACUERDO SOBRE EL CONCEPTO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Según el diccionario de la *Enciclopedia Encarta On Line* la mediación es una “intervención para solucionar una disputa: la intervención de un tercero entre dos partes en disputa en un intento de ayudarlos a alcanzar un acuerdo”. También el diccionario francés *Petit Robert* entiende que se trata de una tarea que busca “poner de acuerdo” y que tiene por objetivo “contribuir a reconciliar a las personas o a las partes”.

En un artículo en el que realizan una revisión de la literatura sobre mediación en la década de los 90, Wall, Stark y Standifer (2001) ofrecen este punto de partida en su artículo.

Para organizar la literatura de la década pasada de razonable y concisamente, usamos el marco de referencia delineado en la figura 1. El origen de la mediación es la interacción entre dos o más partes que pueden ser disputantes, negociadores, o partes interactuantes cuya relación se podría mejorar con la intervención del mediador. Bajo varias circunstancias (los determinantes de la mediación), las partes/disputantes deciden buscar la asistencia de la tercera parte, y esta parte decide si media. Según avanza la mediación, la tercera parte selecciona un número de aproximaciones disponibles y es influenciada por varios factores (denominados determinantes de las aproximaciones), tales como el medio ambiente, la formación del mediador, las características de los disputantes, y la naturaleza de su conflicto (Wall, Stark y Standifer 2001, 2).

Aunque esta definición matiza y suaviza la situación de partida para la mediación, admitiendo que las partes pueden ser interactuantes sin conflicto pero con una relación que se debe mejorar, seguimos partiendo de la misma base que en los casos anteriores.

Si por conflicto también entendemos una forma de encuentro y desencuentro entre las personas que constituyen los grupos y que tienen relaciones, entonces no tendríamos problema en admitir que la mediación debe actuar en la resolución de conflicto. Pero lo habitual es ver el conflicto como una situación más o menos extraordinaria y *no deseable* de las relaciones humanas.

como metodología en la intervención social.

<sup>5</sup> Quizá fuese suficiente con reconocer que, como nos indica Bonafe-Schmitt (2000. 217), la mediación es “una forma de regulación social (o modelo de acción) que gobierna las relaciones entre los individuos y más generalmente entre el Estado y la sociedad”.

<sup>6</sup> Margaret Cohen-Emerique (1993) considera que la mediación tendría tres niveles o dimensiones: gestión de conflictos (mediación reactiva), accesibilidad y adecuación de los servicios (mediación preventiva) y prevención de conflictos y promoción de relaciones adecuadas entre grupos culturalmente diversos (mediación proactiva).

La relación es interdependencia, génesis del conflicto. Por definición, la relación supone interdependencia entre las partes para coordinar la acción, negociar la comprensión y distribuir los recursos. No obstante, está en la naturaleza misma de la interdependencia el generar conflictos. Sin algún grado de relación, la motivación para el conflicto es casi inexistente, y se limita a situaciones en las cuales los individuos experimentan el conflicto como una respuesta transitoria, de tipo animal, a intentos inmediatos de interferencia o dominio. El grado de interdependencia operativa da la medida probable del conflicto experimentado (Jones 1997).

Estas definiciones de mediación como un instrumento para solucionar conflictos una vez que éstos han surgido son bastante comunes cuando se utiliza el término en ámbitos sociales. Utilizar la mediación en este sentido de resolución de conflictos plantea una cuestión adicional, la definición del conflicto.

Todos sabemos qué es el conflicto. Nos enfrentamos a él en nuestro trabajo, nuestros juegos y nuestras relaciones. Definirlo, por tanto, debería ser bastante fácil. Pero como nos advierte el proverbio zen: “la carretera recta es la que ofrece con frecuencia las mayores curvas”. Por tanto, también descubrimos que la tarea de definir el conflicto es una labor formidable (Worchel y Lungdren 1996).

Este campo de debate es tan amplio, interesante y controvertido como el propio de la mediación y no debemos olvidarlo cuando tratamos de definir la mediación si lo que encontramos son definiciones de orientaciones “reactivas”, es decir, definiciones en las que la mediación es un recurso que únicamente aparece cuando el conflicto ya se ha desarrollado de forma negativa para las partes.

Es interesante descubrir, sin embargo, como a pesar del hecho de que la mediación se ha considerado fundamentalmente como una herramienta “reactiva” a la presencia del conflicto, como venimos viendo hasta ahora, uno de los elementos fundamentales en el desarrollo del conflicto, las emociones, se han mantenido fuera de la investigación sobre mediación. Tal y como apuntan Jones y Bodkter (2001), las teorías contemporáneas y la investigación y la práctica de la mediación evitan de forma deliberada tratar las emociones como parte integrante del proceso de mediar. Y cuando lo hacen se limitan a establecer que para que la mediación sea efectiva se deben difuminar todas aquellas emociones negativas que surgen de los conflictos y que afectan la capacidad de las partes para desarrollar estrategias de negociación y acuerdo efectivas. Frente a esta posición estas autoras defienden lo siguiente:

Primero, operamos desde la asunción de que la emoción es la base de todo conflicto. Una vez que uno acepta la idea de la emoción como parte central del conflicto, cómo la emoción influencia el manejo del conflicto se convierte a su vez en un tema central (...) Segundo, creemos que la emoción es central para todos los contextos de la mediación (tal y como es central en el conflicto) (...) creemos que la práctica de la mediación está siempre impactada por la emoción en alguno de sus niveles. (...) Tercero, argumentamos que para ser máximamente efectivos, los mediadores deberían tener en cuenta los tres elementos claves de la emoción: expresivo, fisiológico y cognitivo (...). Cuarto, es importante que los mediadores atiendan la experiencia emocional tanto de los mediadores como de los disputantes para entender de forma completa las implicaciones de la emoción en la práctica de la mediación. (...) Finalmente, nuestras observaciones sobre la emoción y la práctica

de la mediación no están limitadas a un estilo u orientación de mediación (...) (Jones y Bodkter 2001, 3-4).

Como puede observarse, generalmente se concibe que la mediación parte de un conflicto en el que las partes no pueden llegar a un acuerdo y ello es debido, en gran medida, a que los diversos tipos de mediación que se han desarrollado previamente (jurídica, social, familiar, escolar...) condicionan el debate sobre la mediación intercultural, siendo un ejemplo claro el partir de un conflicto como condición previa para la mediación. Es la referencia al conflicto y al estilo reactivo de la mediación a la que hacíamos alusión al comienzo de este apartado y que Petitclerc (2002, 56) entiende como mediación en sentido estricto con la denominación de Modelo Alternativo de Reglamentación de Conflictos (MARC).

Pero considerar la mediación intercultural de forma únicamente reactiva ante la presencia de un conflicto resulta muy limitado<sup>6</sup>, sobre todo si tenemos en cuenta que de lo que se trata es de promover la convivencia de grupos culturalmente diversos; es decir, la mediación debe ser la estrategia para la convivencia.

Junto a esta limitación reactiva en la concepción de la mediación, desde hace tiempo se dejan oír voces que demandan posiciones más críticas en el activismo de la mediación. Giménez (1997), uno de los pioneros del trabajo sobre mediación intercultural en España, trata de aportar una definición conceptual sobre la mediación intercultural que supere la simple posición de la actuación sin reflexión crítica sobre lo que se hace en dicho campo. Reconociendo que las experiencias, formativas y prácticas, sobre la mediación no van acompañadas de un fundamento teórico y conceptual amplio, defiende que es el momento adecuado para tratar de ordenar algunas reflexiones sobre la mediación intercultural, comenzando por abordar cuál es su naturaleza y su especificidad y qué le aporta un carácter distintivo y “sui generis” respecto a otros tipos de intervención y trabajo social y con respecto a otras modalidades de mediación. El autor viene a 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, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de los conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.

Otra de las cuestiones importantes a la hora de definir la mediación son las características que se le atribuyen a la intervención *per se* del mediador.

Tal y como expresa Holaday (2001):

Los mediadores generalmente actúan de una forma racional o integrativa: disuaden activamente a los clientes de verlos como una autoridad, no se dejan atrapar en las emociones de los participantes, y ciertamente evitan los encuentros físicos. En muchos modelos de mediación incluso evitan implicarse en las negociaciones, prefiriendo dejar que los clientes evalúen su caso, generen opciones y negocien compromisos. Y todo el mundo espera que las partes y sus relaciones serán transformadas por el proceso (Holaday

En un sentido relativamente similar Six (1997) distingue entre la mediación creativa, renovadora, preventiva y curativa.

<sup>7</sup> Para un comentario amplio de estos modelos de mediación se debe consultar el artículo de Giménez (1990). En el artículo se lleva a cabo un extenso comentario de tres modelos de la mediación desde la perspectiva de la mediación intercultural obtenidos a partir de la clasificación que sugirió Suares (1996) pero siendo crítico con tal clasificación: los modelos de Harvard, Transformativo y Circular Narrativo. De cada modelo se expone

2001, 15).

En este mismo sentido, son comunes los trabajos (Suarez 1999) en los que se entiende al mediador como una persona neutral (imparcial, equidistante y que busca la equidad) que trata de ayudar a las partes para alcanzar un acuerdo. Siguiendo esta perspectiva, la acción de la mediación es vista por muchos como aquella que logra disminuir las diferencias entre las partes (Modelo Tradicional-Lineal de Harvard). A esta neutralidad y a la mencionada más arriba necesidad de triangulación, Guillaume-Hofnung (2000, 74-76) añadirá la independencia (política, moral y financiera) y la ausencia de poder institucional.

A estas ideas replican algunos modelos no admitiendo la necesidad de acercamiento estricto entre las partes, sino enfrentando el conflicto entre ambas como una manera de presentar nuevas alternativas, nuevos escenarios entre las partes para las relaciones que pueden tener naturaleza conflictiva. En esta posición lo que se pretenderá será el construir siempre historias alternativas, motivar la reflexión y, sobre todo, buscar escenarios de transformación de las relaciones (Modelo Circular-Narrativo).

Una variante de este último modelo es aquella que pretende potenciar el protagonismo entre las partes, movilizar los recursos de las personas en la búsqueda de un protagonismo personal que haga que se asuman las responsabilidades de las acciones propias y dote a cada uno de los componentes de las relaciones de conciencia crítica de sus posición (Modelo Transformativo de Bush y Folger)<sup>7</sup>.

Es en este sentido donde inciden muchas de las definiciones que tienden a ver y definir al mediador o mediadora como un conciliador, sin poder de decisión, y no un juez o un árbitro. Se trata de una posible forma de resolver conflictos en la que el papel fundamentalmente lo juegan las partes y no la existencia de normas o leyes externas a ellas. Desde estas posiciones se entiende la mediación (Munk 1996) como un proceso en el que las partes puedan expresarse libremente.

Esta característica, la posibilidad de las partes de expresarse libremente, queda claramente recogida en el Artículo 1 del Código de la Mediación, que se sigue en el Centre National de la Médiation en Francia:

La mediación es un procedimiento facultativo que requiere el acuerdo libre y explícito de las personas implicadas, de comprometerse en una acción (la “mediación”) con la ayuda de un tercero independiente y neutro (el “mediador”), formado especialmente en este arte. La mediación no puede imponerse. La acepta, decide y realiza el conjunto de los protagonistas (Six 1997, 209).

Este mismo centro, que posee una larga experiencia en temáticas de mediación, presenta una Carta de la mediación, en la que analizan lo que es y lo que no es la mediación, así como algunas de las cosas que debería ser. La reproducimos a continuación, tal y como se recoge en el trabajo de Six (1997), que fuera Presidente de dicho Centro:

1. Creemos que la mediación es ante todo *voluntad*, una voluntad de abrir caminos, de construir puentes, de establecer lazos allá donde no existen, con el fin de permitir que personas o grupos se reencuentren, de que un ser pueda encontrar el camino hacia sí mismo. La mediación requiere inventiva y creatividad.

2. Creemos que la mediación es también *prevención* o capacidad de anticipar, de discernir dónde se encuentran los escollos y, de esta manera, evitar que una persona o un grupo se comprometa en un camino sin salida. La mediación exige inteligencia y resumidamente su génesis, naturaleza y principales características, entrando posteriormente en el detalle de su formulación y técnica pensando en su aplicación a la mediación intercultural.

lucidez.

3. Creemos que la mediación es además *medicación*: una forma de ayudar, a los que han dado un paso en falso, a los que caen en la violencia, a los que se encierran en el conflicto, a liberarse por sí mismos de esa situación y a saber sacar provecho de ello. La mediación es arte y valentía.

4. A partir de ahí, la mediación es un lugar intermediario donde se hacen nuevas relaciones, o un lugar abierto que evita los escollos, o un lugar dinámico que permite una regulación de las tensiones y los conflictos. La mediación es espacio de comunicación. El mediador es un “él”, una tercera persona, que, siendo reconocido por los dos “yoes” encerrados cada uno en su monólogo, les permite restablecer un “yo” y un “tú”, conseguir un verdadero diálogo.

5. La mediación es asunto de las personas o de los grupos entre los que el mediador establece el lazo: se trata, pues, de suscitar en ellos, que se han reunido, que han evitado irse por otros caminos, otra manera de actuar en común. El mediador no viene de arriba, aportando soluciones, sino que cataliza la transformación realizada por las dos partes.

6. La mediación requiere que aquellos que recurran a ella lo hagan de una forma activa, que renuncien a la facilidad que supone una asistencia pasiva, que creen un horizonte nuevo, que se dirijan a él con una mirada nueva, que, junto con el mediador, hagan posible ese futuro mediante un pacto. La mediación requiere, del mediador, que suscite constantemente en las dos partes el deseo de elaborar juntas un nuevo destino, una vía, una salida, e imaginar, conjuntamente, los medios para llevarlos a cabo.

7. La mediación es también una actuación comunicacional, con tres polos: no puede consistir en ayuda y asistencia en dos dimensiones, en las que hay siempre uno que encuentra la solución por el otro; la mediación implica un dinamismo ternario en el que cada uno de los tres participa tanto como los demás.

8. La mediación es una victoria; no es huida sin ganadores ni perdedores, es una estrategia en la que dos antagonistas aceptan perder para llegar a ser uno y otro ganadores.

9. La mediación se conduce a partir de tres únicas fuentes: la inteligencia, la ética y el corazón; el mediador no recibe ningún poder de nadie, ni puede, pues, juzgar, ni arbitrar, ni decidir solo; no representa a ninguna autoridad y se presenta desarmado: ahí reside su debilidad y su fuerza.

10. La mediación es un antipoder; no es una justicia que se otorga, ni siquiera atemperada, ni es un arbitraje; la verdadera autoridad y poder de decisión pertenecen únicamente a las dos partes.

11. La mediación es independencia: no puede emanar ni de un partido político, ni de una confesión religiosa, ni de un grupo cualquiera, pues entonces sería un grupo de presión y falsearía la mediación en sus mismas raíces. Hay una mediación, enteramente respetable y necesaria, que es la mediación del Estado, pero que es, de hecho, una defensa oficial de los administrados (por ejemplo, la *Médiature* de la République en Francia).

---

<sup>8</sup> Es también una característica de la mediación para el modelo Tradicional-Lineal de Harvard en el que el mediador es un facilitador de la comunicación.

<sup>9</sup> Esta idea de la triangulación no hace sino aludir a uno de los aspectos centrales que algunos autores defiende para la mediación. La presencia de un tercero es condición sine qua non para poder hablar de mediación, defenderá Guillaume-Hofnung (2000, 74-76). También Six (1999, 175) indicará que “el tres es el armazón de toda operación

Creemos, por nuestra parte, en la necesidad complementaria de una mediación privada, civil, asociativa.

12. La mediación, por su independencia, se constituye en asociación tal y como prevé la ley, una asociación formada por mediadores libres y responsables, una asociación que se ha dotado de un código deontológico para uso de los mediadores y de los que requieren sus servicios. Y el mediador ejerce su función refiriéndose a la asociación de mediadores que le ha reconocido y de la que recibe ayuda, consejo y formación continua.

13. La mediación es desinteresada: no puede realizarse en beneficio del mediador, quien, si bien puede recibir la justa remuneración del tiempo que dedica a la mediación, no busca beneficio o favor alguno por su función.

14. La mediación es imparcial: no puede favorecer indebidamente a una o a otra de las dos personas, o a uno o a otro grupo; el mediador debe mantenerse en la distancia justa entre los dos y debe dejarse conducir, en su trabajo con ambos, por los criterios de verdad y equidad.

15. La mediación es la búsqueda de objetividad: emplea argumentos sólidos y reprime cualquier método de encanto o seducción.

16. La mediación se rige por el secreto: Los que requieran un mediador tienen estricto derecho a que éste guarde sólo para él lo que se le confía, a que no lo utilice de ninguna manera.

17. La mediación se inscribe en la vida personal y el conjunto de la vida social como un elemento que puede, con fuerza y discreción, contribuir al establecimiento, a la mejora de todas las relaciones, sean las que fueren. Recurrir a ella no es una forma de ponerse en manos de alguien, es permitirse a uno mismo ir más lejos.

Tal y como recoge la carta que acabamos de presentar, entre los diversos aspectos fundamentales de la mediación se encuentra la facilitación de la comunicación, comunicación que puede verse dificultada por la existencia de códigos referenciales distintos<sup>8</sup>. Algunos entienden que fruto del conflicto lo que se presenta es una dificultad para el dialogo y que la mediación vendrá a cumplir el papel de restablecimiento de la comunicación gracias a la presencia de un tercero que actuará como intermediario (Petitclerc 2002, 54). Esta posición de triangulación<sup>9</sup> es la que sirve a este autor para distanciar la mediación de otras prácticas de regulación de conflictos como el arbitraje, la negociación o la conciliación.

Pero la referencia a la figura de “facilitador” de la comunicación en un proceso de dificultades en las relaciones, en un proceso de conflictos, es constante. El equipo de Desenvolupament Comunitari en Catalunya complementa esta característica de facilitar la comunicación entre las partes en la mediación, con la de contribuir al proceso de creación y recreación de nuevas reglas y formas de convivencia entre “quienes ya están y quienes llegan”, lo que, como ya hemos citado, vincula claramente la mediación al fenómeno migratorio. Este punto de vista de Desenvolupament Comunitari es compartido también por la Federación Andalucía Acoge, quienes, en colaboración con esta asociación catalana, han publicado un libro en el que hacen públicas sus reflexiones sobre qué es la mediación, cuál es el perfil del / a mediador / a, y cuáles son las funciones que estos / as mediadores / as deben llevar a cabo. Veamos algunas de estas cuestiones en detalle.

Concebimos, pues, la mediación intercultural como un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre personas o grupos, pertenecientes a una

o varias culturas. Dicho proceso es realizado por una persona, grupo o institución, de manera imparcial, a través de una metodología y funciones determinadas, que veremos más adelante.

En coherencia con lo expuesto anteriormente, la mediación entre personas o grupos culturalmente diversos actuaría preferentemente en la prevención de conflictos culturales, favoreciendo el reconocimiento del otro diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y comprensión mutuas, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos culturales y la participación comunitaria.

Por tanto, entendemos la Mediación Intercultural como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Supone la intervención imparcial de una tercera parte, en el desarrollo de una negociación entre otras dos, que puede intervenir en las discusiones, hacer sugerencias o propuestas en incluso formular recomendaciones con vistas a un acuerdo. En este sentido, es importante resaltar que el mediador intercultural no tiene el poder de decisión, sino que son las partes las que toman las decisiones. Es simplemente un asistente al servicio de las partes en litigio, que son las únicas que pueden resolverlo (AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002).

Una versión menos refinada de la mediación, ofrecida por AEP Desenvolupament Comunitari en el Seminario sobre Mediación Intercultural realizado en Barcelona en 1999, apuntaba ya a las mismas características que aparecen en la definición que acabamos de presentar:

Mediar significa, en su acepción más común y compartida, colocarse en medio de. Este colocarse en medio de, implica, en el contexto de la comunicación humana, facilitarla cuando ella no es posible por la existencia de códigos referenciales distintos. Supone, también, propiciar su restablecimiento cuando haya desacuerdos, conflictos contribuyendo a que las partes implicadas, encuentren aquella que, común, las une. El otro papel y sentido de la mediación y, que, de alguna manera emerge en el proceso que se ha generado, es su contribución en el proceso de creación y recreación de nuevas reglas y formas de convivencia entre quienes ya están y, quienes llegan. Apostar por la mediación en situación de interculturalidad, significa entenderla como un proceso de intercambios que, permite influirse recíprocamente, por medio de la comunicación (AEP Desenvolupament Comunitari 1999, 80).

## 2. DEL MEDIADOR O MEDIADORA (TRES) A LA MEDIACIÓN (DOS)

Así las cosas, la mediación no es simplemente un contenido que se debe dominar y utilizar para solucionar problemas, sino también una actitud que caracterice la forma de

de mediación”, y continuará diciendo que “la relación triangular es la condición de la mediación (...)”.

<sup>10</sup> Desde estas posiciones Petitclerc realiza una identificación entre mediación y la figura mítica del dios griego Hermes cuyas atribuciones son la negociación, el cambio, la escritura, la palabra... y es visto como el dios de la atención y la escucha.

<sup>11</sup> Pensemos por ejemplo en los jubilados europeos que se han instalado en las costas andaluzas. Para el trato cotidiano con estas poblaciones no se ha hablado nunca de la necesidad de formar a un profesional en mediación intercultural, más bien se ha producido una adaptación de la población autóctona para satisfacer las necesidades

relacionarse las personas y los grupos humanos. Dicho de otra manera, la mediación es una de las características que permiten entender las formas de convivencia entre las personas y no una situación de excepcionalidad que aparece coyunturalmente ante la presencia de grupos que consideramos enfrentados al adscribirlos a tradiciones y culturas de “difícil convivencia” (esto es lo que Cohen-Emerique (1993) denomina “mediación proactiva”).

De esta manera, la mediación intercultural se entendería como una herramienta cotidiana para comprender la diversidad cultural y para relacionarse con ella. Dicho de otra manera, la forma que habitualmente todos tenemos de relacionarnos positivamente es mediante el acuerdo, el consenso, que no es sino la base de cualquier relación (debe entenderse que el desacuerdo y el no consenso forma parte también de cualquier relación). Pues bien, esa forma de relación nosotros la entendemos como mediación y desde ella “arranca” nuestra propuesta para la práctica de la mediación intercultural.

Esta postura es muy cercana a la concepción de Petitclerc (2002, 54-55) cuando considera que la mediación se debe abordar como “un espíritu” (queremos entenderlo en el sentido de agudeza, ingenio, mentalidad, conciencia, disposición, etc. y no en su sentido religioso o de divinidad). Él mismo, citando a M. Lindeperg, recoge que la mediación debe permitir a las partes -a ellas mismas- “encontrar las soluciones a través del acuerdo de la mediación”<sup>10</sup>. Desde aquí la mediación, defiende Petitclerc, debe hacer pasar a los actores de la lógica del “o tú, o yo” a la lógica del “y tú, y yo”, y de esta forma ligará la mediación al “arte de vivir en la ciudad” desarrollando el sentido de la alteridad, de la comunicación y del diálogo como una forma armoniosa de construir lazos sociales entre las diferencias (Petitclerc 2002, 56)

Sin embargo la mayor insistencia la queremos hacer sobre esta dimensión de normalidad que consideramos que tiene y debe seguir teniendo la mediación: una práctica cotidiana en las relaciones humanas, relaciones que se caracterizan por construirse y reconstruirse en la negociación y el conflicto.

Esta manera particular de entender la mediación tiene *a priori* dos rasgos que la caracterizan y que, a la vez, la determinan. Rasgos que ofrecen objetivos muy ideales y de difícil logro, pero que representan guías a la hora de construir la práctica y la formación en mediación intercultural. Estos dos rasgos son:

- Por un lado, se trata de una mediación que persigue el objetivo de la normalización, es decir, si defendemos que la forma habitual de relación de los seres humanos para poder establecer modelos más o menos estables de convivencia es la mediación, lo apropiado, lo óptimo y adecuado en situaciones de no entendimiento, será conducir hacia procesos normalizadores, procesos en los que se establezcan o restablezcan, según los casos, las relaciones sociales sobre la base de esta misma mediación (podría leerse con la metodología de la ...).

- Por otro lado, se trata de una mediación que se centra fundamentalmente en las personas que establecen las relaciones y por ello no se hace depender obligatoriamente de terceras partes que establezcan escenarios y recursos para que se produzca la acción normalizadora de la mediación. Dicho de otro modo, se puede practicar la mediación sin la figura de un profesional que denominemos mediador. La estrategia de la mediación debe formar parte de las habilidades con las que deberíamos dotar la socialización y la

educación de todo ser humano.

Se entenderá entonces que nuestras posiciones discuten también la necesidad de una figura profesional que se especialice en “mediar” en situación de conflictos, aunque no negamos rotundamente esta posibilidad, sino que nos posicionamos más hacia la idea de transmitir a todos y todas modelos de convivencia basados en relaciones consensuadas y acordadas, relaciones que nosotros denominamos “mediadas”. En definitiva, venimos a proponer la posibilidad de cuestionar el hecho de que en cualquier mediación deba existir necesariamente un tercero.

Debemos insistir en la no negación de la posibilidad de que existan situaciones en las que se requiera o se aconseje la necesidad de un tercero para facilitar el proceso de mediación, pero por la propia naturaleza que le estamos atribuyendo a esta acción de mediar, podrá comprenderse que lo menos ideal será la generación de figuras nuevas (profesionales nuevos) que actúen al aparecer lo que quiere entenderse también como “nuevos” sujetos: los migrantes. Es aquí cuando insistiremos en la posibilidad de dotar a profesionales ya existentes de las escenas de la intervención social con estrategias y recursos para practicar la mediación intercultural, lo que situaría tal acción dentro de la premisa de normalización que caracterizábamos más arriba. Dicho de otra manera, si nos encontramos con la necesidad de la mediación, ¿no sería razonable preparar a los “interventores de los social” para que desarrollen tal estrategia y no “inventar” un nuevo profesional que venga a “etnificar”, por diferenciar, a los sujetos “necesitados” de la mediación?

Se entenderá ahora la defensa que algunos autores y autoras hacen de la vinculación entre mediación -también intercultural- y trabajo social. Fathi Ben Mrad (1998) defiende que los discursos de justificación relativos a la mediación social se apoyan sobre modalidades y principios de intervención muy próximos a los discursos del trabajo social. Dominique Bondu, poniendo en duda el carácter “nuevo” de las funciones ligadas a la mediación, se encamina en la misma dirección cuando enuncia la hipótesis siguiente: “la emergencia de la mediación social constituye un momento clave de un profundo movimiento de las acciones educativas y sociales y, consecuentemente, de las prácticas de los trabajadores sociales. En este sentido, esta noción está en condiciones de definir el lugar crítico en el que se encuentran cuestionados los debates, las finalidades y las prácticas del sector educativo y social”. Por su parte, Marie-France Freynet (1995) concibe la mediación como un principio de acción central en el trabajo social. Para esta autora, el trabajo social:

“(…) no impone ningún proyecto pero permite a los grupos con los que trabaja dar a luz el suyo (...) es un intermediario que organiza ‘sistemas de acoplamiento’ de naturaleza al permitir nuevas articulaciones entre las relaciones sociales de manera que los problemas se puedan plantear, entablar negociaciones, superar contradicciones y asumir compromisos (Marie-France Freynet 1995)”.

Estas aproximaciones entre ambos campos, uno ya profesionalizado y otro en vías de hacerlo, permite a Martiniello hacer esta larga reflexión sobre sus confluencias y fronteras:

“El asunto del vínculo entre mediación intercultural y trabajo social -¿qué les distingue?,

de este colectivo, y ello es posible que haya seguido pautas de mediación sin la existencia de un tercero.

<sup>12</sup> En su inevitable labor de intérprete de lo que se manifiesta en los libros de texto, el maestro se ve confrontado a situaciones conflictivas que reclaman la negociación cuando los valores o los códigos de comportamiento están en juego. El maestro debe luchar contra el etnocentrismo y la xenofobia llevando al conjunto de sus alumnos

¿están integrados el uno en el otro?, en caso afirmativo, ¿de qué manera?- es importante para nuestra investigación. Aunque se pudiera pensar que en ciertos campos (salud y justicia principalmente) las actividades de mediación intercultural pudieran ser relativamente fáciles de identificar, no ocurre probablemente lo mismo cuando concierne al campo social donde la distinción entre mediadores interculturales y trabajadores sociales que recurren a la mediación (intercultural) podría ser menos clara. ¿Cómo distinguir lo que depende directamente de la mediación y lo que se sirve de algunas de sus características para insertarlas en una práctica más global? Por eso, Massimo Bortolini señalaba que muchos responsables de proyectos y mediadores consideran que no hacen oficialmente mediación cultural. El mismo autor apuntaba igualmente que existen mediadores “no funcionarizados” que trabajan para asociaciones, o a título privado, sin reclamarse de la mediación intercultural. ¿Cómo determinar por ejemplo si los mediadores sociales instituidos a partir de julio de 1991 en varios municipios bruseleses, en el marco de los contratos de seguridad, hacen mediación intercultural? Sería interesante ver cómo estos mediadores definen ellos mismos sus prácticas, en relación a los dos términos de ‘mediación’ y de ‘intercultural’. Un mediador del municipio de Forest consideraba que “todo trabajador social hace mediación”, pero que lo que distingue a los trabajadores sociales de los mediadores de origen extranjero era la dimensión política ligada a la interpelación por parte de estos últimos a instituciones como el Municipio o la policía. También aquí la cuestión de la definición de los límites del trabajo y de los estatutos de cada uno es crucial. En efecto, si no están claros, se corre el riesgo de que los usuarios encuentren dificultades para situarse entre los diferentes interventores y que se instale la competencia entre trabajadores sociales “clásicos” y mediadores (Martiniello, 2002)”.

En este punto se entenderá muy bien que la gran cuestión que surge al hablar de mediación intercultural nos debe llevar un paso hacia atrás y aclarar lo que entendemos por interculturalidad. Para ello es necesario que desarrollemos las nociones con las que trabajaremos cuando hablemos de diversidad cultural.

### 3. DIVERSIDAD CULTURAL, CULTURA E INTERCULTURALIDAD EN LA BASE DE LA MEDIACIÓN

Como ya mencionábamos al principio, resulta muy interesante observar que la necesidad de la mediación intercultural ha surgido de forma paralela a la constatación de una presencia más o menos estable en Europa de población procedente de países extracomunitarios, es decir, de países considerados “pobres”. Esta coincidencia entre la demanda de mediadores interculturales o mediación intercultural (dependiendo de quién haga la demanda y dónde se presenta la problemática), no se ha dado entre la mera presencia de la diversidad y el aumento de la percepción de posible conflictos sociales debido a esta diversidad, ya que en Andalucía -por citar un ejemplo territorial donde desarrollamos nuestro trabajo- hay una importante “tradición” de asentamiento de población extranjera procedente del mundo económicamente desarrollado para la cual nunca ha surgido la necesidad de formar a mediadores<sup>11</sup>.

Y es que no es la *diversidad* en sí la causa del malestar social que encontramos en las sociedades occidentales actuales; es la percepción de una gran *diferencia* en cuestiones como la lengua y la religión, unidas al hecho de que generalmente las poblaciones que presentan estas “diferencias” provienen de países económicamente poco desarrollados y se encuentran en posiciones socioeconómicas bajas y en riesgo de marginación social. Estamos hablando,

por tanto, de una nueva lógica en la construcción de la diferencia (antesala de la desigualdad) que nos lleva a definir la cultura y la necesidad de la mediación entre culturas de formas muy diferentes según los grupos que representan a esas culturas.

Porque si entendemos que la cultura es la *organización de la diversidad* poco sentido tiene pensar o defender que hay culturas que son “más diferentes” que otras, ya que en todos los casos estaremos hablando de diferencias que no deben ser cuantificadas ni comparadas. Ciertamente es que las diferencias se perciben de formas muy diversas según se refieran a unos aspectos o a otros de la vida cotidiana. Existen áreas en las que dichas diferencias se perciben de forma mucho más emocional, como por ejemplo la religiosa, ya que están directamente relacionadas con uno de los pilares básicos que la mayoría de la población utiliza para dar sentido al mundo en el que vivimos. No es lo mismo diferir en cuestiones de creencias que en cuestiones de comida o vestido, la importancia psicológica de ambas percepciones es claramente desigual (aunque siempre podremos sorprendernos con valoraciones de muy diversa índole).

Teniendo esto en cuenta podemos entender que la mediación intercultural en realidad es necesaria en todos y cada uno de los momentos de la vida cotidiana de cualquier persona en cualquier parte del mundo. Las relaciones entre generaciones, entre sexos, entre clases sociales, todas ellas pueden ser caracterizadas como interculturales puesto que las claves organizativas del mundo que utilizan las personas de cada uno de estos grupos es única para el grupo y el individuo, y puede por tanto ser fuente de conflicto y de falta de satisfacción en las relaciones sociales.

Partiendo desde este punto de vista, “la mediación para inmigrantes” no tendría mucho sentido si nos quedamos en que sólo es necesaria en los casos en que entran en contacto grupos culturales que se perciben como muy diferentes del otro. Nuestra tarea como formadores en temáticas interculturales es hacer conscientes a todos y todas de que la mediación intercultural es una herramienta de trabajo que permite entender y manejar la diversidad cultural, diversidad que está presente en nuestra vida diaria de mil y una maneras. Por ello, debemos desterrar esas maneras de entender la diversidad como aquellas que terminan permitiendo la distinción, la distancia, la diferencia, que no son si no antesalas y disfraces de la desigualdad.

Todo lo anterior nos lleva a apuntar algunos de los principios sobre los que debería asentarse la idea de una relación intercultural. Para ello, es útil definir tal relación intercultural como el proceso a través del cual se logra que los individuos beneficiados de tales relaciones desarrollen competencias en múltiples sistemas de esquemas de percepción, pensamiento y acción, es decir, en múltiples culturas. Para que esto sea posible es importante que algunas ideas básicas queden claras desde un primer momento:

- La relación intercultural abarca muchos más espacios que los que se le asignan habitualmente, como son los escolares y formales, y debe hacerse notar en esos otros espacios como muestra de una aceptación recíproca de influencia de todas las culturas en situación de convivencia. Espacios como la salud, el trabajo y la convivencia cotidiana deben pasar a ser objeto de atención de la relación intercultural. La promoción de la interculturalidad no puede dejarse exclusivamente en manos de la escuela como si se tratase de un conocimiento formal, que puede ser enseñado y aprendido a través de los “bienintencionados” libros de texto con la ayuda de sus intérpretes, los maestros<sup>12</sup>. Se abre así todo el terreno de la sensibilización en la interculturalidad en la que, entre otros,

los medios de comunicación deben jugar un papel muy importante si son capaces de reinterpretar sus funciones en lo que se refiere a la manera en que habitualmente presentan la diversidad: como una forma de diferencia y desigualdad.

- La equiparación entre cultura, lengua y/o grupo étnico correspondiente es a todas luces un error que no resiste argumentación antropológica alguna y menos aún cuando se trata de relación intercultural. Esto se traduce en una contribución a la eliminación de la tendencia a estereotipar a los individuos de acuerdo con sus identidades étnicas o la nacionalidad que indica su pasaporte, o la lengua en la que hablan sus padres en su casa, o sus abuelos en los respectivos lugares de origen. No se trata de defender la creencia, por otra parte infundada, de que todos esos factores (lengua, origen geográfico, identidad, etc.) no contribuyen a la construcción cultural. La idea que defendemos es la de no reducir la cultura a uno sólo de esos factores o a la simple suma de todos ellos. La cultura, como venimos insistiendo, es una compleja reunión de esos factores y muchos otros más, pero en permanente cambio y transformación que es explicada mejor como un proceso que como un objeto. Hay que abandonar la idea de que en las situaciones multiculturales resulta fácil y útil delimitar las fronteras de cada una de las culturas que se sitúan en convivencia; dónde empieza una cultura y dónde concluye otra no es ni un conocimiento necesario, ni un conocimiento posible. Las culturas carecen, a diferencia de los estados, de fronteras que indiquen quién es ciudadano y quién no. En términos culturales las fronteras son construcciones más útiles a las identidades que al propio concepto de cultura. Esto permite realizar una exploración más profunda de las similitudes y diferencias entre individuos de diferentes grupos étnicos, cosa bien distinta al establecimiento de distancias (construidas arbitrariamente) como consecuencia de la pertenencia a grupos distintos.

- La invocación a la universalidad y la búsqueda de rasgos comunes -con el postulado subyacente de que el descubrimiento de lo compartido favorece la comunicación y hace confluir las representaciones en un sentido positivo- traduce el rechazo hacia la complejidad e, inconscientemente, la negación del sentido y del valor de referentes no compartidos. Dichos referentes pueden ser conflictivos entre grupos culturalmente diferentes, pero también pueden serlo en el interior del propio grupo, entre generaciones o entre sexos e, incluso, en el nivel intrapsíquico, en el individuo. Es importante, pues, superar la reticencia a abordar los conflictos, con la ayuda de elementos de comprensión de tipo antropológico y psicosocial, con todo tipo de medios para la negociación y la búsqueda de compromisos que permitan a los distintos actores salvar su dignidad y su integridad, y existir como grupo gracias a prácticas democráticas (Muñoz 1999).

- La relación intercultural debe comprender la puesta en escena de competencias en múltiples culturas. La cultura que un individuo desplegará en cada momento es algo que vendrá determinado por una situación concreta. En este sentido es necesario decir que un individuo puede ser capaz de desarrollar competencias en múltiples culturas si se le permite que acceda a los referentes básicos de cada una de ellas. Una aproximación crítica a la “propia” cultura, a partir de la observación de los individuos que la componen y la

hacia una necesaria descentración. Para lograrlo con mínimas garantías de éxito, es necesario que él mismo haya realizado dicha descentración y haya mantenido una actitud de alerta permanente.

construyen, y que presentan diferentes versiones (diversidad intracultural), y una apertura a otras formas y estrategias culturales que faciliten la competencia en múltiples culturas, permiten comprender que los individuos son, como miembros de cualquier cultura, “individuos multiculturales”.

- La relación intercultural debe propiciar las condiciones para que los individuos sean conscientes de la multiplicidad cultural que les rodea y a la que están accediendo. Si definimos a las sociedades como multiculturales -independientemente de la presencia de diversos grupos étnicos, de diversas lenguas o, por ejemplo, de diversas religiones-, si partimos de la idea de que siempre tendremos diferentes versiones culturales en todas las culturas, debemos entender entonces que las sociedades deben prepararse, existan o no inmigrantes extranjeros en ellas, para que los individuos pueden desenvolverse en tales diversidades. Todo ello constituirá una muestra más de la necesidad de no vincular estrecha y exclusivamente la interculturalidad a la presencia de la inmigración extranjera.

- La relación en intercultural debe ser, a nuestro entender, aquélla que se desarrolla en la sociedad como un proceso de producción y crítica cultural caracterizado por: (a) contemplar la diversidad en los contenidos culturales; (b) asegurar la diversidad en los métodos de transmisión de cultura; (c) fomentar los mayores niveles de consciencia posibles acerca de la diversidad cultural; (d) preparar a los educadores con los recursos cognitivos necesarios para conocer y reconocer la diversidad y las diferencias culturales existentes en sus entornos; percibir y analizar las desigualdades sociales en las que a veces se traducen las diversidades anteriores, desigualdades en la distribución del poder y los recursos en la sociedad; criticar dicha traducción y construir propuestas de transformación; favorecer la comprensión de las dinámicas de cambio en y entre los grupos; posicionarse crítica y activamente en la acción social; (e) desechar la idea de que siempre es irremediable una exclusión mutua entre, por un lado, la preservación de identidades y peculiaridades étnicas o culturales de grupos minoritarios desfavorecidos y, por otro, la movilidad social ascendente o el acceso a instancias de mayor poder socioeconómico por parte de éstos; (f) elaborar los programas a partir de una combinación entre el análisis de las comunidades concretas en las que se pondrán en marcha y el compromiso con una concepción global, universal, del hecho cultural.

Llegados a este punto se comprenderá bien que la relación intercultural no forma parte sólo de un espacio profesional concreto (reservado como trabajo para la actuación de unos pocos -los bienintencionados tolerantes- sobre el resto de la población), sino que esta relación debe “empapar” todos los espacios de la vida cotidiana de todas las gentes en diversidad (cultural, insistimos, y no necesariamente nacional). Esta versión de la relación intercultural y la anterior posición defendida de la mediación, se conjurarán para construir una forma de mediación intercultural que se aproxima más a un espacio y ámbito en el que todos los miembros de una sociedad deban de “especializarse”, y menos a la creación y sometimiento exclusivo de una figura profesional “nueva” de la que hacer depender

nuestro entendimiento, acuerdo y consenso en la forma cotidiana de relacionarnos en diversidad: el conflicto.

BIBLIOGRAFIA

AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI y ANDALUCÍA ACOGE (2002): *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.

AEP DESENVOLUPAMENT COMUNITARI (1999): *La mediación intercultural. Marco teórico de intervención*. Ponencia presentada al Seminario Transnacional de Mediación Intercultural. Diputació de Barcelona.

BEN MRAD, F., (1998) : « Médiation et Travail Social: Concurrente ou Complémentarité? », *Hommes et Migrations*, 1215, septiembre-octubre.

BONAFE-SCHMITT, J.P., (2000): *Mediation from dispute Resolution to Social Integration*. En M. MARTINIELLO y S. BODY-GENDROT (eds.), *Minorities in European Cities: the Dynamics of Social Integration and Social Exclusion*. Nueva York: St. Martin's Press.

BONDU, D., (1998) : *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris : Editions ESF.

COHEN-EMERIQUE, M. (1993): *La médiation interculturelle: la médiation assurée par les femmes-relais*. *Acuellir*, 1993.

FREYNET, M.-F., (1995) : *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*. Chronique Sociale.

GARCÍA CASTAÑO, F.J., C. BARRAGÁN RUIZ-MATAS y A. GRANADOS MARTÍNEZ, (1999): *Inmigración extranjera, formación e interculturalidad*. *Revista sobre igualdad y calidad de vida*, vol. 8, 2, 191-220.

GIMÉNEZ ROMERO, C., (1997): *La naturaleza de la mediación intercultural*. *Revista Migraciones*, 2.

GIMÉNEZ ROMERO, C., (2001): *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*. *Revista Migraciones*, 10.

GROVER DUFFY, K., J.W. GROSCHE y P.V. OLCZAK, (1996): *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Buenos Aires: Paidós.

GUILLAUME-HOFNUNG, M., (2000): *La médiation*. Paris: PUF.

HOLADAY, L.C., (2001): *Stage Development Theory: A Natural Framework for Understanding the Mediation Process*. *Negotiation Journal*, July.

JONES, T., (1997): *Un reenmarcamento dialéctico del proceso de mediación*. En FOLGER y JONES, *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*. Buenos Aires: Paidós.

JONES, T.S. y A. BODKTER, (2001): *Mediating with Heart In Mind: Addressing Emotion in Mediation Practice*. *Negotiation Journal*, July.

MARTINIELLO, M., (2002): *Desarrollo teórico*. En *La médiation interculturelle en Wallonie et en Belgique*. JAMIN, J. (ed.). Rapport de recherche à l'attention de la Direction générale de l'action sociale et de la santé de la Région Wallone.

MUNK, J. de, (1996): *La mediación en la gestión de conflictos*. En Carbonell, F.

(coord.): *Sobre interculturalitat*. Ed. Fundació Ser.gi. Girona.

PETTICLERC, J.M., (2002): *Practiquer la médiation sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social*. París: Dunod.

SAMOVAR, L.A. y R.E. PORTER, (2000): Understanding intercultural communication: an introduction and overview. En Samovar y Porter (eds.), *Intercultural Communication. A reader*. Belmont, Wadsworth Publishing Company.

SIX, J.F., (1997): *Dinámica de la mediación*. Buenos Aires: Paidós.

SUARES, M., (1999): *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed. Paidós. Barcelona.

WALL, J.A.Jr., J.B. STARK y R.L. STANDIFER, (2001): Mediation. A Current Review and Theory Development. *Journal of Conflict Resolution*, vol. 45, nº 3.

WORCHEL, S. y S. LUNGREN, (1996): La naturaleza y la resolución del conflicto. En DUFFY, GROSCH y OLCZAK (eds.), *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Buenos Aires: Paidós.





