

La mediación intercultural





La mediación intercultural

La mediación

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

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

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

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

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





La mediación intercultural

Necesidades de la mediación intercultural

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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





Algunas definiciones de la mediación intercultural

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

De esta definición los autores definen tres tipos de mediación:

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

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

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

Utilidad de la mediación intercultural

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





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

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

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

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

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





Requisitos de la mediación intercultural

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

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

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

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





Límites de la mediación intercultural

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

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

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

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

Ámbitos y ejemplos de casos de la mediación intercultural

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

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





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

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

En el ámbito familiar

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

En el ámbito social y vivienda

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

En el ámbito laboral

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

En el ámbito educativo

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





En el ámbito de la justicia

- Traducción lingüística para personas que no dominan el idioma

En el ámbito sanitario

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





Modelos de abordaje de conflictos con mediación

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

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





Primer ejemplo de modelo de mediación. Alexa Mohl

1. Obtener el compromiso

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

2. Crear la sintonía inicial

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

3. Establecer las metanecesidades

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

4. Encontrar marcos de consentimiento y probarlos

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

5. Buscar alternativas de solución

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

6. Evaluar las alternativas de solución

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

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

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

8. Elegir solución/es y asumir la responsabilidad

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

9. Futurización

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





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

0. Encuentros a «2»

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

1. Presentación

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

2. El nudo

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

3. El desenlace

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





Ejemplos de casos de mediación intercultural

Caso 1. Ámbito educativo

Descripción del caso

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

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

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

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

Análisis del caso

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





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

Actuación del mediador

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

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





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

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

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





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

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

Caso 2. Ámbito educativo

Descripción del caso

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

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

Análisis del caso

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





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

Actuación del mediador

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

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

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





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

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

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

Caso 3. Ámbito laboral

Descripción del caso

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





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

Actuación del mediador

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

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





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

Caso 4. Ámbito social

Descripción de caso

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

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

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

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

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





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

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

Análisis del caso

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

Actuación del mediador

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

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





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





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

