

CAPÍTULO 4

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Roberto Baelo Álvarez. Universidad de León

1. INTRODUCCIÓN

Los fenómenos migratorios han existido desde el mismo comienzo de la historia de la humanidad. No obstante, es a partir del siglo XX cuando comienzan a tener una mayor profusión y a despertar interés entre la sociedad. En Europa, la Segunda Guerra Mundial puede considerarse como el detonante del crecimiento de los movimientos migratorios. A la conclusión de la misma, son varios los países del centro y norte de Europa que despiertan un mayor interés y atención por los habitantes de las debilitadas y maltrechas sociedades del sur de Europa, Asia occidental y norte de África, esencialmente. Este flujo migratorio produce cambios en las estructuras sociales, las cuales requieren del desarrollo de medidas que permitan garantizar la convivencia.

España ha sido tradicionalmente un país emisor de inmigración sin embargo, desde la década de los noventa del pasado siglo, la tendencia revierte, convirtiéndose en un país receptor de inmigrantes. El INE (2000) señala cómo en España a diciembre de 1999 residían 801.329 habitantes, mientras que en la actualidad, de acuerdo con los datos del INE (2012, 2013), de los 46.815.916 habitantes censados en España, aproximadamente 5,3 millones son extranjeros. Esto supone que actualmente, la población extranjera representa el 11,2% de la población total española, aunque en

comunidades autónomas como Illes Balears, Región de Murcia, Comunitat Valenciana o Cataluña, el porcentaje supera el 15%.

Esta situación ha generado nuevas preocupaciones, reflexiones y la necesidad de desarrollar respuestas eficaces que faciliten la convivencia y el desarrollo dentro de un contexto social diverso. Richarte y Díe (2010) señalan que al hacer referencia a las migraciones no podemos unificar criterios, al no existir un único y homogéneo tipo de inmigración o inmigrante. Sin embargo, podríamos señalar que, independientemente del tipo de inmigración, parece que existe entre los recién llegados la necesidad de conocer y adaptarse a la nueva sociedad, a sus instituciones, al mercado laboral y sobre todo, la necesidad de establecer unas relaciones sociales de convivencia con los autóctonos (Sobrados y Muñoz, 2009).

En cualquier sociedad avanzada la educación juega un papel clave en la integración y adaptación de la ciudadanía a la propia sociedad. La diversidad cultural, como indicaban Aguado, Ballesteros, Malik y Sánchez (2003), no se trata de un fenómeno nuevo al que tenga que hacer frente nuestras instituciones educativas. Las diferencias de género, etnia, lingüísticas, de clase social y de procedencia (rural/urbano; regional), han estado presentes en nuestra sociedad y, por ende, en nuestras aulas. Sin embargo, ha sido la re-conformación social y poblacional, a la que hemos hecho referencia, la que mejor ha evidenciado la necesidad de desarrollar medidas que respondan a la diversidad cultural presente en nuestras aulas y hagan del respeto a la heterogeneidad una norma en la educación y, consecuentemente, en nuestra sociedad.

Uno de los principales retos que hemos de afrontar en el siglo XXI es el de promover la extensión de unos valores universales que permitan el desarrollo de sociedades plenamente democráticas, en las que todos los seres humanos se encuentren armónicamente integrados (Mayor Zaragoza, 2008). Para alcanzar este objetivo los sistemas educativos han de abordar la diversidad cultural desde una perspectiva intercultural, la cual permita que todos los miembros de la comunidad educativa, independientemente de su origen, encuentren sentido en ella. El enfoque intercultural garantiza, por tanto, el desarrollo de la equidad educativa, de la igualdad real de oportunidades, de la consecución de unos objetivos y valores universales deseables para todos. Alcanzar estos objetivos requiere de un clima de convivencia armónica dentro de los centros educativos y de propuestas de mediación y arbitraje para la resolución de los conflictos.

Los conflictos se suceden y son parte inherente del ser humano y de sus relaciones. En el ámbito educativo debemos ser capaces de analizar nuestras propuestas curriculares, metodológicas así como las propias situaciones de conflicto, con la intención de diseñar estrategias que mejoren la convivencia y contribuyan a la consecución de los objetivos propuestos. Una de estas estrategias o recurso es la mediación, utilizada en distintos ámbitos con la finalidad de dar respuesta a las necesidades que se presentan.

2. LA MEDIACIÓN

Tal y como hoy la entendemos, la mediación tendría su origen a finales de la década de los sesenta en los Estados Unidos de América como una respuesta alternativa para la resolución de los numerosos conflictos que caracterizaron la década de los sesenta y

setenta; disputas raciales, el movimiento de liberación femenina, la lucha por los derechos civiles, la guerra de Vietnam, las protestas estudiantiles, etc. En este contexto, diversas asociaciones establecen servicios y cauces de interacción que pretendían mediar en la resolución de los conflictos sociales y a la par reducir el colapso judicial derivado del cada vez mayor número de demandas presentadas por desavenencias raciales, comunitarias, laborales, insultos, litigios familiares, industriales, etc. Surge entonces la mediación como recurso, como modalidad, para la resolución de conflictos y que se ha conceptualizado, desde diversas perspectivas, dentro del grupo de recursos y/o *Técnicas Alternativas para la Resolución de Conflictos* (TARC) o de lo que en el ámbito anglosajón denominan como *Methods of Alternative Dispute Resolution*.

La finalidad última de la mediación es la solución adecuada a los conflictos o disputas que se presentan entre individuos o grupos. Así Touzard (1981) concibe la mediación como *“una negociación entre partes adversas en presencia de una tercera parte, neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución para el conflicto. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a los protagonistas”* (Touzard, 1981, pp. 80).

Tanto Six (1997) como Zeigler (1997) señalan características similares en la figura del mediador. Six (1997) destaca al mediador como elemento independiente de las partes, ya que lejos de dictaminar la resolución, como sucedería en un juicio o un arbitraje, su actuación se basa en la libertad, la confianza y el compromiso y en cómo, a través de estas herramientas, se puede llegar a una situación de comunicación. De esta forma Six (1997) identifica la mediación con una *“acción llevada a cabo entre personas o grupos*

de personas por un tercero, en el cual las partes participan libremente y a ellas pertenece en exclusiva la decisión final; y que está destinada a provocar el nacimiento de una comunicación, previendo o curando relaciones perturbadas" (Six, 1997, pp. 225). Con un argumentario similar, Zeigler (1997) dibuja la figura del mediador como un interlocutor sin capacidad de decisión, cuya función se relaciona con orientar a las partes para que consigan alcanzar un acuerdo conjunto. Define la mediación como 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*" (Zeigler, 1997, pp. 45).

El planteamiento de Folger y Bush (1997) no difiere en demasía de los anteriores aunque incluye la delimitación del problema objeto de disputa dentro del propio proceso de mediación, al definirla como "el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades" (Folger y Bush, 1997, pp27).

En España, los trabajos desarrollados por Bernal (1993, 1998, 2012), Farré (2004), Fernández Millán y Ortiz Gómez (2008), Munduate (2005), Redorta (2004) y Vinyamata (1999a, 1999b, 2001, 2002, 2006, 2011) son un claro ejemplo de la repercusión y empuje que la mediación ha tenido en nuestra sociedad. En este sentido, Vinyamata (2006) define la mediación como 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, 2006, pp.21).

A la vista de las definiciones, la mediación se concibe como una modalidad a la que recurren las partes en conflicto, para que una tercera persona medie, aunque sin capacidad para decidir, con la finalidad de que las partes en conflicto alcancen acuerdos equitativos y satisfactorios para ambas partes. El protagonismo del proceso recae, por tanto, en las partes en conflicto y no en el mediador, que ha de ser imparcial y capaz de orientar a las partes para la consecución del entendimiento y solución satisfactoria de sus conflictos. En este sentido coincidimos con Funes, Martínez, Aylón y Goicoechea (2002), al señalar la mediación como un recurso favorecedor de la convivencia, que permite el desarrollo de destrezas sociales, cívicas y cooperativas. De esta forma, a través de la mediación no nos centramos únicamente en el conflicto y en su resolución, sino que vamos más allá al tratar de transformar las relaciones que se establecen entre las partes.

La mediación como instrumento para la resolución de conflictos ha sido aplicada a diversos ámbitos de nuestra sociedad, convirtiéndose, dentro de los servicios sociales, en un modelo esencial por su eficacia en la resolución de conflictos surgidos por situaciones de discriminación, desconocimiento, prejuicios, exclusión, etc., que se producen en nuestra sociedad. De esta forma, se han desarrollado experiencias diversas de mediación desde el ámbito jurídico, familiar, sanitario, educativo, etc. Debido a la orientación de esta publicación, centraremos ahora nuestra atención en lo que

concebimos como mediación intercultural, y especialmente, en este tipo de mediación en el contexto educativo.

3. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Como acabamos de señalar la mediación social se ha desarrollado con éxito en diferentes contextos sociales. Sin embargo, la realidad de nuestra sociedad ha exigido el desarrollo de diversas formas de mediación que tengan en cuenta la diversidad cultural coexistente, ya que, cada día somos testigos de multitud de ejemplos de interacción y relación intercultural. Giménez Romero (1997), antropólogo social y uno de los precursores de la mediación intercultural en nuestro contexto, señala que nuestra cotidianidad se encuentra plagada de circunstancias significativas de interacción multi o intercultural. Éstas se encuentran definidas por la presencia de dos o más sujetos o grupos sociales vinculados por una relación inter-étnica, es decir, una *"relación social manifiestamente condicionada por la identidad etnocultural diferenciada de los sujetos"* (Giménez Romero, 1997, pp. 133-134).

La necesidad de fomentar la comunicación entre personas y grupos culturales diferentes es un eje esencial para el desarrollo de una sociedad intercultural. De acuerdo con las premisas anteriormente descritas el número de situaciones de interacción intercultural estaría condicionado por la cantidad y naturaleza de los sujetos involucrados en la relación, el contenido y características de la relación y el contexto en el que ésta sucede, es decir, a mayor número de personas, grupos, posibilidades de intercambio existentes, hay una mayor posibilidad de interacción.

Una interacción que, en ocasiones, puede conducir al conflicto. Un conflicto que, bajo nuestra óptica, es una parte

inherente de las relaciones humanas, sucediéndose de manera frecuente, tanto en las relaciones entre sujetos de una misma cultura, como entre miembros de culturas diferentes.

Resulta crucial, por tanto, la superación de prejuicios y estereotipos favoreciendo el conocimiento y reconocimiento mutuo. Lo importante pasa a ser cómo se aborda el conflicto, la capacidad que tenemos como personas o sociedad para prevenir, resolver y aprovechar los conflictos para avanzar hacia la consecución de una sociedad intercultural. En la consecución de esta meta la mediación juega un papel esencial. Cuando la mediación social aborda situaciones caracterizadas por la presencia de culturas diversas, la denominamos mediación intercultural. Delgado (2011) concibe la mediación intercultural como una variante de la mediación social, al trabajar con las mismas bases pero analizando e incluyendo perspectivas culturales como los factores étnicos, religiosos, lingüísticos, etc.

La mediación intercultural vendría, por tanto, caracterizada por el desarrollo de una serie de estrategias que buscan el entendimiento, el reconocimiento y la convivencia pacífica entre las personas o grupos de diferentes culturas. En estas estrategias, se tienen en cuenta factores culturales que, en nuestra sociedad cobran relevancia tanto en las relaciones e interacciones personales y/o grupales que se establecen, como en la propia concepción de conflicto que cada persona o grupo cultural tiene.

De esta forma, Morales Moreno (2008) define la mediación intercultural como un recurso profesionalizado *"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" (Morales Moreno, 2008, pp. 31). Es decir, a través de la mediación intercultural tratamos de generar un nuevo espacio de convivencia en el que todos y todas, independientemente de sus creencias, procedencias, razas, lenguajes, en definitiva de sus rasgos culturales, se sientan plenamente reconocidos.

En un posicionamiento similar Giménez (2008), señala que la mediación intercultural ha de estar enfocada a mejorar las relaciones humanas entre grupos culturalmente diferenciados, por lo que ha de alcanzar objetivos relacionados con la prevención de conflictos, la resolución de situaciones conflictivas y la transformación de la sociedad. Bajo este prisma, la mediación intercultural se entiende como

...una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales e institucionales etnoculturalmente diferenciados (Giménez Romero, 1997, pp.142).

Como se desprenden de estas definiciones, a pesar de la tendencia a ver la mediación intercultural como herramienta para afrontar los conflictos, ésta no adquiere un significado completo sino se tiene en cuenta como estrategia para la prevención, sensibilización y formación de las personas y grupos culturalmente diferentes.

La finalidad de la mediación intercultural se encuentra relacionada con sus posibilidades preventivas, recuperadoras y transformadoras que buscan el desarrollo de una sociedad

intercultural. Éstas, en cierta medida se corresponden con las modalidades de mediación descritas por Dabaj (2007);

- Mediación Preventiva: busca, por medio de la comunicación y el acercamiento, facilitar la comprensión, el conocimiento entre las personas y grupos sociales que poseen unos códigos culturales diferentes. Se desarrollaría como medida previa a la aparición del conflicto, provisorio de herramientas para el entendimiento intercultural.
- Mediación rehabilitadora: relacionada con la visión tradicional de la mediación, entendiéndola como una estrategia para la resolución de situaciones en las que se encuentran enfrentadas diversas partes. Se interviene en la resolución de los conflictos, que suelen sucederse al entrar en confrontación los valores existentes en los grupos culturales minoritarios y los predominantes en el mayoritario, entre los valores diferenciados entre las minorías culturales e incluso entre las diferencias existentes dentro de las propias minorías.
- Mediación creativa: tendría una influencia a largo plazo, buscando la transformación de la sociedad, desterrando las ideas y prejuicios tradicionales sobre las personas culturalmente diversas, para desarrollar nuevas normas basadas en el reconocimiento y respeto entre los grupos culturales.

Por lo tanto, podríamos concluir este somero acercamiento a la conceptualización de la mediación intercultural manifestando que ésta se concibe como un modelo flexible en el que se establece una relación de comunicación triangular, en la que el mediador

intercultural, el experto neutral, recoge los elementos esenciales de cada persona culturalmente diversa para, posteriormente, crear un espacio de comunicación y encuentro en el que participan las personas pertenecientes a grupos culturales diferenciados no sólo para solventar un conflicto explícito, sino también para poder llegar al establecimiento de normas comunes de reconocimiento, respeto y transformación que facilitarán el desarrollo de una sociedad intercultural.

Como señala Fandila (2011), la mediación intercultural se trata de un modelo flexible que posibilita el entrenamiento progresivo, ya que los encuentros se llevan a cabo a través de procesos de intercambio y reconocimiento mutuo. En estos procesos ha de primar la sutileza, la paciencia y la flexibilidad, para "*dinamizar a las partes en mediación hacia este acercamiento y encuentro, fomentando esas mismas actitudes de diálogo en los actores*" (Fandila, 2011, pp.1028).

En España podemos decir que la mediación intercultural se ha venido desarrollando desde mediados de la década de los noventa, conformándose como una nueva modalidad de intervención social, así como un nuevo perfil profesional. No obstante, a nivel internacional, podemos fijar en la década de los noventa el emerger de esta nueva corriente de intervención social. Como señala Giménez (2007), este emerger coincide con la confluencia de una serie de circunstancias que clasifica en relación a desafíos y respuestas que la sociedad se ve obligada a dar como conjunto.

Ortiz Cobo (2006a) señala como punto de inicio para el desarrollo de la mediación intercultural, la puesta en marcha de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI),

inaugurada en el año 1995 y dependiente de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. A partir de ésta, en el año 1997, se conforma el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid hasta el año 2009 en el que el Ayuntamiento de Madrid cerró el servicio.

El SEMSI (Mammar y Giménez, 2004) tenía como finalidad impulsar actuaciones dirigidas a la coordinación de recursos públicos y privados para facilitar el acceso de los inmigrantes a los diferentes servicios que iban, esencialmente, desde la información hasta derivaciones, acompañamientos, traducciones y mediaciones interculturales, constituyendo a su cierre, en el año 2009, la mayor parte de su actividad el asesoramiento jurídico.

Tabla 1. Desafíos y respuesta sociales que dan lugar al desarrollo de la mediación intercultural. Basado en Giménez (2007)

Desafíos	Respuestas
Extensión de la globalización provocando un mayor contacto entre culturas	Maduración del movimiento de Resolución Alternativa de Conflictos que usa la mediación como elemento clave para el conjunto de la población con o sin presencia de inmigrantes
Desarrollo de procesos de diversificación sociocultural a partir de comunidades alóctonas (que se han desarrollado históricamente fuera del territorio actualmente ocupado)	Desarrollo de la perspectiva intercultural como complemento crítico a los enfoques multiculturales
Mayor reconocimiento y presencia de las minorías étnicas autóctonas	Limitaciones de otros tipos de mediación, de carácter ciudadano, espontaneo que subrayan la necesidad de avanzar en la profesionalización de la mediación
Auge de las identidades culturales en el mundo globalizado	

Tomando como ejemplo estas iniciativas diferentes administraciones públicas, sindicatos, ONGs y asociaciones pusieron en marcha, desde finales de los noventa, a lo largo de la geografía española programas y servicios de mediación intercultural (Servicio de Apoyo a la Mediación Intercultural, Servicios de Atención y

Mediación Intercultural, Andalucía Acoge, ATIME,...), que han corrido suertes dispares. Éstas tenían por finalidad responder a las demandas requeridas desde diferentes instituciones, entidades o particulares.

4. EL MEDIADOR INTERCULTURAL

En todo proceso de mediación, la figura del mediador es especialmente relevante dependiendo, en gran medida, la resolución del conflicto de su postura, sus competencias y sus habilidades a lo largo del proceso de mediación. No obstante, además del mediador, para que el proceso de mediación intercultural tenga éxito, es imprescindible que las partes reconozcan a la persona o entidad indicada como mediador válido, que éste sea imparcial y que se guarde una total confidencialidad en el desarrollo del proceso de mediación.

Fandila (2011) indica cómo el mediador intercultural ha de servir como referente para la partes en relación. Por este motivo, se pide que el mediador intercultural sea una persona que haya superado todas las trabas, estereotipos y prejuicios que pudiesen impedir el reconocimiento de la dignidad de las otras personas en su diferencia, a la par que la aceptación de sí mismo como persona diferente.

El mediador intercultural ha de ser capaz de ponerse en el lugar del otro y entender las situaciones de mediación desde una perspectiva imparcial. Como señala Delgado (2011), la mediación no tiene ecuaciones o fórmulas mágicas, pero si se asienta en técnicas, herramientas, modelos y paradigmas que el mediador intercultural debe conocer y dominar para poder desarrollar su trabajo. Se reclama que el mediador intercultural posea unas competencias

profesionales específicas, a pesar de que su formación no se encuentra totalmente regularizada. En este sentido, el reconocimiento de la profesión por medio del Real Decreto 638/2000 de 11 de mayo, supuso un importante avance, a pesar de que a efectos prácticos no tuvo un efecto inmediato, no existiendo una titulación oficial o un sistema consensuado y reconocido de formación y acreditación profesional.

En España el reconocimiento de la figura de mediador intercultural ha venido de la mano, sobre todo, de las iniciativas de ONGs y organizaciones sociales. Gracias a estos esfuerzos, como señalan Richarte y Díe (2008), en el Real Decreto 1368/2008, de 19 de octubre, por el que se contempla el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales se establecen seis cualificaciones profesionales dentro de la familia de servicios socioculturales y a la comunidad, entre las que se encuentra la mediación comunitaria, indicando que la mediación intercultural se trata de una ocupación similar. Estos avances legislativos llevan al reconocimiento del perfil profesional de *mediador intercultural* por parte del Sistema Informático del Servicio Público de Empleo (SISPE), aunque se establece que para dicha inscripción no es necesario estar en posesión de una titulación universitaria, aunque se establece la exigencia de una acreditación de formación en mediación.

De acuerdo con la legislación vigente la ocupación de mediador intercultural se incluye dentro del Grupo 3 (Técnicos y profesionales de apoyo) del Servicio Público de Empleo Estatal, concretamente en el sector *Servicios a la Comunidad y Personales*, en el grupo 35 (otros técnicos y profesionales de apoyo), subgrupo 353 (profesionales de apoyo de promoción social), subgrupo primaria

3539 (promotores de igualdad de oportunidades para la mujer y otros profesionales de apoyo y promoción social).

A raíz de esta indefinición sobre la formación de la figura del mediador intercultural existe un importante debate acerca de diversas cuestiones relacionadas con el perfil del mismo. En este sentido lo que parece estar establecido de manera concreta es que el mediador intercultural no es un intérprete, sino un facilitador de la comunicación cuya función se basa en la conciliación de las partes a pesar de no tener poder de decisión (Carretero, 2008; Dabaj, 2007; Delgado 2011; Fandila, 2011; Giménez, 1997; Ortiz Cobo, 2006a; Ortiz Cobo, 2006b).

La mediadora o mediador intercultural tiene un perfil y funciones específicas, que requieren de una serie de habilidades y conocimientos fundamentales para desarrollar profesionalmente y con éxito la labor de mediación intercultural. Partiendo de las aportaciones reflejadas en los trabajos del Grupo Triángulo (2007) y Richarte y Díe (2008) señalamos a continuación los principales elementos que definen tanto el perfil profesional del mediador/a intercultural como sus funciones. De esta forma, el perfil profesional del mediador/a intercultural se caracterizaría por poseer:

- Conocimiento, habilidades y actitudes específicas en mediación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural. A este respecto nos permitimos sugerir los trabajos de Giménez (2001), Delgado (2011) y Ridaó (2010) sobre las diferentes técnicas de mediación y su aplicación a los contextos interculturales.

- Capacidad de negociación para la prevención, resolución y transformación de situaciones de conflicto cultural en diferentes ámbitos de intervención.
- Experiencia en participación social
- Capacitación lingüística necesaria para intervenir en la sociedad mayoritaria de cada comunidad y en las minorías con las que se pretende desarrollar la mediación.
- Polivalencia y diversidad.
- Capacidad para la relación con diversas culturas y encontrar puntos sobre los que articular los diferentes códigos culturales, en una búsqueda de compromisos y negociación interior.
- Capacidades personales como flexibilidad, equilibrio emocional, humor, habilidades para la interacción, para involucrarse y tomar distancia.
- Formación equivalente en capacidades y conocimientos, al menos, a la de un ciclo formativo de grado superior.

En cuanto a las funciones que ha de desempeñar, de manera general e independientemente de su contexto de trabajo (educación, salud, trabajo, jurídico, social, comunitario...), la mediadora o mediador intercultural ha de:

- Intervenir en la prevención, resolución y transformación de conflictos y tensiones interculturales. Identificar situaciones potenciales de conflicto para proveerse de los instrumentos necesarios que eviten su desarrollo.
- Participar en tareas de sensibilización y acercamiento intercultural entre los miembros de las diferentes culturas presentes en su entorno social.

- Desarrollar tareas de acompañamiento como acogida, acceso a los servicios públicos y privados, etc.
- Facilitar la comunicación entre personas/grupos de distintas culturas (traducción, interpretación, etc.).
- Construir ciudadanía y acompañar activamente los procesos personales de integración.
- Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos minoritarios en temas de interculturalidad, diversidad cultural y relaciones intercomunitarias.
- Favorecer la participación social y comunitaria. Tareas de cohesión social, realización de actividades de participación social y ciudadana, etc.

5. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

Como en muchas ocasiones se ha afirmado, los centros educativos son micro-cosmos que reproducen a escala las diferentes situaciones que se suceden en la sociedad. En este sentido, los centros educativos muestran una situación a escala del entorno social en el que se encuentran y, cómo no podía ser de otra forma, en ellos se dan numerosas situaciones de conflicto entre las personas y grupos culturales que conviven en ellos. Pérez Crespo (2003) señala como durante los últimos años se ha detectado, en los centros educativos un incremento de las situaciones de conflicto. De esta forma se ha producido diferentes propuestas de intervención para la resolución de los problemas basadas en la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos.

En el ámbito escolar, la mediación se ha visto enriquecida por diferentes aportaciones, de índole tanto teórica como aplicada,

provenientes de experiencias en programas y servicios de mediación desarrollados en otros ámbitos. Se ha incorporado e integrado al ámbito educativo diferentes perspectivas para hacer frente a las situaciones de conflictividad. Esta pluralidad en el afrontamiento de los conflictos ha derivado en el desarrollo de, principalmente, dos vertientes de mediación claramente diferenciadas: la mediación escolar y la mediación intercultural escolar.

5.1. La mediación escolar

Desde una perspectiva global Monjo (2000) señala que la mediación escolar es aquella que aplica un modelo de mediación para la resolución de los conflictos, basado en el análisis y la resolución de los mismos desde perspectivas constructivas y positivas, atentas y respetuosas con los sentimientos e intereses de los otros. La mediación escolar constituye un importante trabajo preventivo y formativo, tanto a nivel individual como colectivo. Los modelos de mediación escolar tienen como objetivo prevenir la violencia escolar, mejorar el clima escolar y enseñar habilidades que permitan la resolución de conflictos (Ortiz Cobo, 2006a). Este modelo es el que se ha venido desarrollando de manera tanto teórica como práctica, durante las últimas décadas, para tratar de solventar los conflictos acaecidos en los contextos escolares de manera pacífica, como parte de los métodos alternativos para la resolución de conflictos. En estos programas generalmente es un miembro de la comunidad escolar (alumnado, profesorado, padres y madres) el que suele actuar como mediador. Este miembro se forma, de manera básica, en los principios y técnicas esenciales de mediación.

A través de estos mediadores se extiende el servicio a todo el centro educativo, siendo los casos que suelen tratarse con mayor

frecuencia los relacionados con la violencia y las peleas entre alumnado (Pérez Crespo, 2003). Aunque no entramos en profundidad en este modelo, sí reconocemos la relevancia del mismo y por ello, si el lector se encuentra interesado recomendamos la consulta de las siguientes publicaciones sobre esta temática; López Gil y Prada (2007), San Martín (2003), Torrego (2000) y Viana (2011).

5.2. La mediación intercultural escolar

La presencia de un número cada vez mayor de grupos culturales en nuestra sociedad, se hace cada día más evidente. Esta pluralidad conlleva una importante riqueza sociocultural y, a pesar de que podría considerarse novedosa, debemos de ser conscientes de que en España han convivido grupos culturalmente diferenciados desde mucho tiempo atrás (gitanos, judíos, árabes, criollos, etc.).

En este contexto de diversidad sociocultural la mediación intercultural se presenta como una potente y eficaz herramienta de intervención social. Nos permite facilitar la comunicación y la resolución de conflictos derivados, al menos teóricamente, de la falta de entendimiento entre los miembros de las diferentes culturas.

Como ya hemos indicado la escuela reproduce la conformación de nuestra sociedad, por lo que la mediación intercultural escolar se concibe como un recurso que facilitará la integración del alumnado en el sistema educativo escolar desde una perspectiva intercultural y que va más allá de la mera resolución de conflictos, pretendiendo establecer la comunicación, conocimiento e interacción entre los miembros de las distintas culturas presentes en el ámbito educativo.

La mediación intercultural escolar, a diferencia de la mediación escolar, incorpora a un agente externo al centro educativo que desarrolla las labores de mediador. Este mediador suele formar parte de otra institución (Ayuntamiento, Diputación, Asociaciones, ONGs, etc.) y su labor se desarrolla en el centro educativo atendiendo a los conflictos que se producen y promoviendo la convivencia intercultural en pos del desarrollo de un marco de referencia en el que todas y todos se sientan reconocidos y respetados.

Para llevar a cabo la tarea de mediación intercultural en el ámbito escolar, el centro educativo ha de contactar con los servicios de mediación intercultural existentes en su entorno. Estos servicios, por medio del mediador intercultural, tratan de establecer lazos de interrelación entre las instituciones y comunidad educativa con otras instituciones cercanas (asociaciones, sindicatos, empresas, etc.), con las que emprender una serie de acciones que favorezcan el desarrollo de la convivencia intercultural. Para este propósito resulta fundamental que el mediador conozca las diversas culturas existentes, analice los procesos de contacto e interacción social (asimilación, exclusión, mestizaje, etc.) desarrollados con la finalidad de alcanzar el entendimiento, la comprensión y el establecimiento de las relaciones sociales.

La intervención del mediador intercultural tratará que las relaciones entre los miembros de las diferentes culturas sean enriquecedoras y con una asimetría reducida, potenciando los aspectos comunes y evitando los fundamentalismos culturales. Basándonos en este prisma podemos referenciar tres puntos sobre los que se articula la intervención de este profesional:

- Favorecer la atención al alumnado que desconoce el entorno educativo. De esta forma se presta apoyo para su acogida e integración social y escolar.
- Prevenir o favorecer la superación de conflictos relacionados con elementos culturales, promoviendo cambios para mejorar la convivencia intercultural en los centros educativos.
- Crear o restablecer los canales de comunicación efectivos entre el centro educativo, la familia y otras instituciones o entidades relevantes.

A este respecto, y siguiendo las indicaciones del Programa Educativo de Mediación Intercultural del CAREI (Arenaz y Jiménez Cacho, 2008), mostramos a continuación las principales funciones, criterios y procedimiento de actuación desarrollados en los procesos de mediación intercultural escolar. En la tabla 2 presentamos, de manera resumida, las funciones de intervención más relevantes, organizadas de acuerdo con el destinatario preferente de la actuación.

En cuanto a los criterios de actuación recogidos por Arenaz y Jiménez Cacho (2008) podemos subrayar los siguientes:

- Implicación del centro educativo en la intervención.
- El Centro como referente para las familias.
- El mediador opera como un actor más, pero gestiona y planifica el proceso de manera conjunta con el resto de profesionales.
- El mediador creará el vínculo relacional entre el centro y la familia, pero esta relación es independiente del mediador.

- Provocar en la comunidad educativa un interés, respeto y conocimiento mutuo hacia las diferentes culturas (Sensibilización Intercultural).
- Implicación de las familias en la intervención.
- Conocer y respetar los límites de la intervención en mediación.
- Actuar con profesionalidad: objetividad, imparcialidad, confidencialidad, etc. y respetando los factores culturales que influyen en cada caso.

Tabla 2. Principales funciones del mediador intercultural escolar.

Basado en Arenaz y Jiménez Cacho (2008).

Centro Educativo	Familia	Alumnado
Facilitar el acercamiento entre centro y familia		Participar activamente en el desarrollo de actividades interculturales para la sensibilización del alumnado
Apoyar la formación del profesorado	Dar a conocer las claves socioculturales de la sociedad de acogida	
Información y sensibilización sobre el proceso de mediación intercultural		
Prevenir conflictos interculturales	Informar y orientar sobre los recursos sociales de interés	
Mediar en la resolución de conflictos interculturales		
Familiarizar al profesorado con algunas claves culturales	Motivar la participación activa de la familia en la educación de sus hijos dentro del centro	
Facilitar la presencia de intérpretes y traducir documentación		Facilitar la presencia de intérpretes y entregar la documentación escolar y del sistema educativo español traducida

El procedimiento de actuación sobre la mediación intercultural escolar, desarrollado por el CAREI, se da por iniciado con la presentación de una demanda de asistencia por parte del centro educativo o de otra administración.

A partir de esta solicitud se establece el seguimiento de una serie de pasos para la mediación intercultural que se podrían sintetizar en:

1. Recepción de la demanda.
2. Presentación del mediador y del programa de mediación a los profesionales/demandantes del Centro.
3. Recogida de información sobre la demanda. Se recopilan todos los datos necesarios e importantes para la intervención y el estudio del caso. Se planifican las actuaciones con los agentes implicados, actuando en colaboración o derivando según corresponda.
4. Definición del tipo de intervención.
5. Realización de la intervención.
6. Seguimiento.
7. Evaluación.

Concluimos este apartado no sin antes recomendar a aquellas personas interesadas en profundizar sobre el protocolo de actuación para la mediación intercultural en contextos educativos, diseñado por el CAREI, la lectura de Arenaz y Jiménez Cacho (2008), así como de los trabajos de Carretero (2008), Dabaj (2007) en los que se muestran experiencias prácticas sobre el proceso de mediación intercultural en el ámbito educativo.

6. CONCLUSIONES

La mediación ha demostrado ser un instrumento de gran utilidad en diversos ámbitos para la resolución pacífica de los conflictos. En el ámbito educativo se ha optado tradicionalmente por el desarrollo de estrategias de mediación escolar, las cuales han buscado la consecución de una mejora de la convivencia dentro del

contexto escolar. En estos programas la función de mediación, habitualmente, ha sido desempeñada por un miembro de la propia comunidad educativas que ha recibido formación básica en el ámbito de la mediación.

A pesar de los buenos resultados obtenidos por medio de estos programas consideramos que, debido a la conformación de nuestra sociedad y al requerimiento del desarrollo de una conciencia intercultural, de respeto a la diversidad recogida en nuestra legislación educativa. Para ello sería recomendable el desarrollo dentro del ámbito educativo de programas de mediación intercultural. Estos programas han de favorecer tanto la prevención y la resolución de conflictos como el reconocimiento y la cohesión social entre los miembros de las diferentes culturas, para lo que es fundamental el respeto, la generación de contextos de comunicación horizontal, el diálogo y la escucha mutua, el acceso a la información pertinente, el entendimiento de los otros y el desarrollo de sinergias.

En los modelos de mediación intercultural, el mediador suele ser un profesional externo al centro, con sus pros y sus contras, que debe de colaborar con el centro y la comunidad educativa en la promoción de la convivencia y el desarrollo de contextos interculturales.

Para nosotros, el mediador y sus actuaciones son el eje esencial del proceso de mediación intercultural en el contexto educativo y consideramos que su formación debería estar respaldada por un programa formativo oficial, ya que en ocasiones la carencia formativa de estos profesionales provoca problemas a la hora de llevar a cabo su actuación. De igual manera, en el ámbito educativo consideramos que sus actuaciones deben estar recogidas en un

programa específico, conocido y coordinado con el resto de agentes (sociales y escolares) implicados en el proceso de mediación intercultural. Esta coordinación es esencial, ya que los tutores, las tutoras y el resto de profesorado así como los padres y madres que componen, junto con el alumnado, la comunidad educativa se postulan como agentes activos en los procesos de mediación intercultural. Por este motivo la coordinación entre el mediador y el resto de agentes del contexto educativo mejorará los resultados de la mediación intercultural y contribuye a la construcción de una sociedad más rica y equitativa.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, T., Ballesteros, B., Malik, B. y Sánchez, M. (2003). Educación intercultural en la enseñanza obligatoria: prácticas escolares; actitudes y opiniones de padres, alumnos y profesores; resultados académicos de los estudiantes de diversos grupos culturales. *Revista de Investigación Educativa*, 21(2), 323-348. doi:10.6018/99241
- Arenaz Villaba, B. y Jiménez Cacho, R. (2008). Protocolo de actuación del Programa Educativo de Mediación Intercultural del Carei. CAREI. Recuperado a partir de <http://dl243.dinserver.com/hosting/carei.es/documentos//pemic.pdf>
- Carretero Palacios, A. (Ed.). (2008). *Tendiendo puentes: experiencias de mediación social intercultural desde el ámbito educativo*. Sevilla: Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía, Andalucía Acoge.
- Dabaj, A. L. (2007). *Retos en los contextos multiculturales: competencias interculturales y resolución de conflictos*.

Madrid: Fundación Secretariado Gitano. Recuperado a partir de [http://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUN-ret Retos en Contextos Multiculturales.pdf](http://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUN-ret_Retos_en_Contextos_Multiculturales.pdf)

Delgado Aguiar, A. (2011). La mediación social e intercultural en espacios públicos. Investigación curso en mediación social e intercultural. En *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1055-1064). Granada: Instituto de Migraciones, Universidad de Granada. Recuperado a partir de

<http://migraciones.ugr.es/congreso2011/libroacta/ICIMACompleto.pdf>

Fandila Aguilera, M. (2011). Mediación intercultural en el ámbito educativo. En *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1025-1035). Granada: Instituto de Migraciones, Universidad de Granada. Recuperado a partir de

<http://migraciones.ugr.es/congreso2011/libroacta/ICIMACompleto.pdf>

Folger, J. P. y Bush, R. A. B. (1997). Ideología, orientación respecto del conflicto y el discurso de la mediación. En J. Piatigorsky (Trad.), *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales* (pp. 25-54). Barcelona: Paidós.

Funes, S., Martínez, S., Aylón, E. y Goicoechea, D. (2002). Una aproximación al concepto de mediación socioeducativa. *Monitor educador*, (94), 8-13.

Giménez Romero, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, (2), 125-160.

- Giménez Romero, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones*, (10), 59-110.
- Giménez Romero, C. (2007). ¿Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí? Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural. *Revista De @cuerdo*, 4, 5-15.
- Giménez Romero, C. (2008). Etapas, retos, oportunidades y riesgos de mediación intercultural. *Proyecto Hombre: Revista de la Asociación Proyecto Hombre*, (66), 28-31.
- Grupo Triángulo. (2007). Documento base. Presentado en I Encuentro Estatal de Mediadoras-es Interculturales, Valencia. España
- INE (2000). *España en Cifras 2000* (p. 47). Madrid.
- INE (2012). *España en Cifras 2012* (p. 56). Madrid.
- INE (2013). *España en Cifras 2013* (p. 55). Madrid.
- López Gil, J. A. y Prada de Prado, J. de. (2007). *Armonía: mejorar la convivencia escolar*. Valladolid: Junta de Castilla y León.
- Mammar, F. y Giménez Romero, C. (2004). Información básica sobre el servicio de mediación social intercultural (S.E.M.S.I.). *Quadern CAPS*, (32), 63-67.
- Mayor Zaragoza, F. (2008). Una aproximación al ámbito educativo. En A. Carretero Palacios (Ed.), *Tendiendo puentes: experiencias de mediación social intercultural desde el ámbito educativo* (pp. 17-26). Sevilla: Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía, Andalucía Acoge.
- Monjo Larrañaga, M. (2000). ¿Qué queremos decir cuando hablamos de mediación intercultural? Curso de Experto Universitario en Mediación Intercultural, Granada: Universidad de Granada.

- Morales Moreno, F. (2008). Una aproximación a la mediación intercultural. En A. Carretero Palacios (Ed.), *Tendiendo puentes: experiencias de mediación social intercultural desde el ámbito educativo* (pp. 29-34). Sevilla: Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía, Andalucía Acoge.
- Ortiz Cobo, M. (2006a). «Interculturalidad» en la mediación escolar. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (6), 43-57.
- Ortiz Cobo, M. (2006b). La mediación intercultural en contextos escolares: reflexiones acerca de una etnografía escolar. *Revista de educación*, (339), 563-594.
- Pérez Crespo, M. J. (2003). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (8), 91-100.
- Richarte Vidal, I. y Díe Olmos, L. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación social*, (148), 133-156.
- Ridao Rodrigo, S. (2010). Técnicas de mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, (47), 25pp.
- San Martín, J. A. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.

- Sobrados León, M. y Muñoz Chacón, P. (2009). El mediador intercultural de los medios de comunicación: una apuesta por el cambio social. *Mediaciones Sociales*, (5), 41 - 60.
- Torrego Seijo, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Editorial Herder.
- Viana Orta, M. ^a. I. (2011). Mediación escolar y observatorios para la convivencia: estudio comparado entre Comunidades Autónomas. *Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación*, (21), 229-248.
- Vinyamata, E. (1999a). La Resolución de Conflictos, una nueva disciplina. *El Ciervo*, 48(578), 31-33.
- Vinyamata, E. (1999b). *Mediación y resolución de conflictos*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2002). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2006). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós.
- Vinyamata, E. (2011). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Zeigler, J. W. (1997). *The mediation kit: tools to solve disputes*. New York: J. Wiley.