

Diálogos

Mediación intercultural e inserción laboral

PROPUESTA DE TRABAJO

Autora:

Diana Mabel Vilar Rubiano

Coordinadora del proyecto Orixá:

Mariló Benito Pérez

Proyecto Orixá: Mediación intercultural e inserción laboral en Andalucía y Melilla.

Proyecto cofinanciado por el Fondo Social Europeo, en el marco de la Convocatoria de Ayudas Fundación Luis Vives – Fondo Social Europeo, de la subvención global del programa operativo de “Lucha contra la discriminación” del F.S.E (2000-2006). Cofinanciado por la Federación Andalucía Acoge.

Edita:

Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros en Andalucía.
Andalucía Acoge

Diseño y maquetación: Taller del Sur Comunicación - www.tallerdelsur.net

Imprime: Aeroprint Producciones S.L.

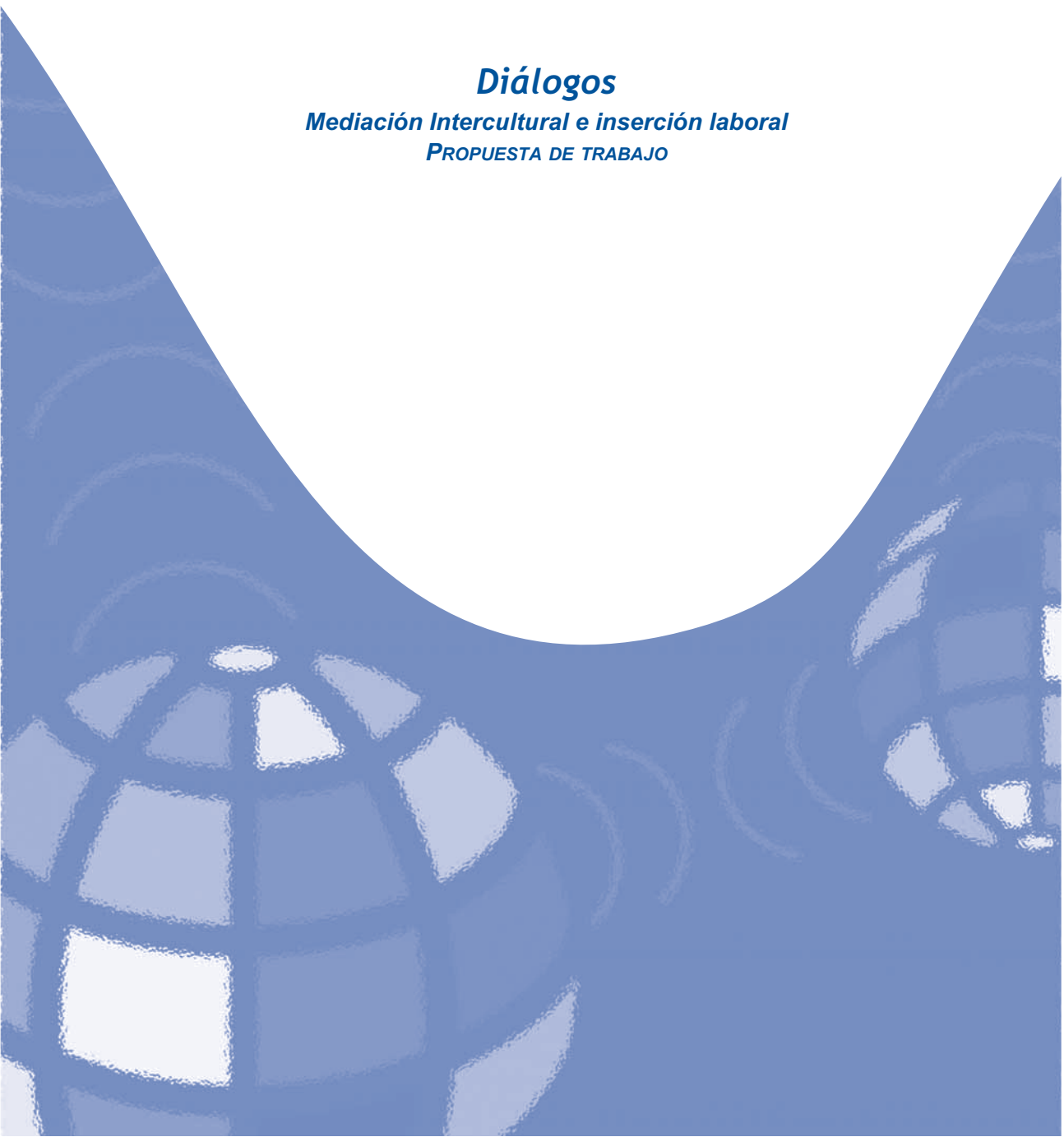
ISBN: 978-84-690-8524-0

Depósito Legal: GR-XXXX-2007

Diálogos

Mediación Intercultural e inserción laboral

PROPUESTA DE TRABAJO



Agradecimientos

A las técnicas, técnicos profesionales y voluntarios de orientación e inserción laboral de las asociaciones federadas en Andalucía Acoge y las técnicas, técnicos del Servicio Andaluz de Empleo, porque gracias a que compartieron con nosotras sus conocimientos, experiencias vitales y laborales en el marco del Proyecto Orixia, desarrollamos la presente propuesta.

Introducción

Esta propuesta de trabajo que presentamos está pensada y organizada dentro de procesos formativos dirigidos a personas que trabajan como agentes de empleo, orientadores e insertores laborales que se forman en elementos y estrategias de mediación intercultural.

Esta formación parte de la base de que todos los profesionales que desarrollan su trabajo en un entorno multicultural deben tener una formación específica para trabajar con personas pertenecientes a otros marcos de referencia cultural.

Dicha formación contempla aspectos teóricos, pero su énfasis fundamental está relacionado con el "saber hacer" y los aspectos actitudinales. Tomar conciencia sobre los propios prejuicios, las actitudes etnocéntricas, el sistema de valores sobre el que se ha construido la propia identidad, juegan un papel central, puesto que este proceso de descentración va a permitir el acercamiento y la comunicación con personas provenientes de culturas diferentes a la propia.

Es necesaria una formación que permita una evolución en las representaciones y prácticas profesionales, habiendo realizado un trabajo en profundidad sobre los aspectos que obstaculizan la relación con personas de referentes culturales distintos.

En ese orden de ideas, lo que buscan los procesos formativos para los que esta propuesta es una ayuda, es generar una mayor conciencia, sensibilidad por la identidad y la herencia cultural propia y de otros grupos, generando destrezas que faciliten la comunicación intercultural y potenciando la competencia intercultural; en síntesis, una formación desde la perspectiva de la mediación preventiva.

Esperamos que sirva como apoyo al valioso trabajo que a diario desarrollan técnicos y técnicas facilitando la inserción laboral de la población inmigrante.

Índice

Preguntas clave1

Líneas conceptuales7

Elementos que influyen
en el proceso de inserción
laboral de la persona
inmigrante35

Propuesta de trabajo41

Bibliografía57



Preguntas clave

¿De dónde partimos?

Partimos de un concepto de cultura que entiende que ésta se construye, se aprende, se transmite, que nuestra mirada es una de las maneras posibles, no “la verdadera” forma de ver e interpretar la realidad, el mundo. La cultura se transforma y se enriquece con el cambio.

Partimos de observar que las personas que comparten un referente cultural no lo viven de la misma forma, dentro de cada cultura existen diferencias que vienen dadas por la edad, la clase social, el nivel socioeconómico, la etnia de origen, etc.

El nivel de desarrollo técnico o económico que tiene un país o conjunto de países no deriva del valor que tenga su cultura. El nivel de desarrollo depende de los criterios que se utilicen para clasificarlas. Partimos entonces de que toda cultura, en tanto creación humana, tiene el mismo valor.

Partimos de imaginar que en un proceso de integración, las personas pueden conservar su identidad cultural, sus costumbres y desarrollar relaciones de intercambio positivas con personas que tienen otros referentes culturales.

Partimos de saber que la integración y la interculturalidad son procesos a largo plazo y no son fáciles, puesto que requieren importantes esfuerzos por parte de las personas inmigradas y las autóctonas.

Partimos del respeto y aceptación de la diferencia como elementos necesarios para la intervención social, en este caso, específica en un proceso de orientación e inserción en el ámbito laboral. Entendemos que el principal obstáculo para aceptar la diferencia son nuestros propios prejuicios, estereotipos.

Partimos de entender que una reacción humana es evitar lo desconocido, “lo extraño”, porque genera temor, al no ver o perder los referentes conocidos. Así como la generalización, o la simplificación de la identidad individual; pero que ninguna de estas tendencias es razón para la discriminación o el racismo.

Partimos de pensar que no se trata de tener una visión romántica de culturas diferentes a la nuestra, pero tampoco de generar guetos, preservar a ultranza las culturas (no mezclarlas), marginar, separar o asimilar.

Partimos de concebir que tendemos a interpretar características esenciales o centrales de otra cultura, fuera del contexto que le da sentido, lo cual conduce a distorsiones y juicios de valor.

Partimos de considerar que no existen “los inmigrantes”, existen personas, hombres y mujeres con diferentes características, rasgos, niveles educativos, proyectos migratorios específicos, etnias diversas, religión; unos son trabajadores, otros son refugiados, otros tienen previsto su retorno, unos eran campesinos en su país de origen, otros trabajadores cualificados, universitarios, etc. No se puede asociar cultura con nacionalidad.

Partimos de creer que quienes trabajamos con personas de culturas diferentes a la nuestra, debemos adquirir las habilidades y destrezas propias de la competencia intercultural.

Partimos de creer que, desde nuestro trabajo, podemos promover la comunicación, el acercamiento y la comprensión, el diálogo y el encuentro entre personas con códigos culturales diferentes.

En síntesis, partimos de la mediación intercultural en tanto proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación, la integración intercultural entre personas, así como grupos presentes en un territorio y pertenecientes a una o varias culturas.

¿Qué entendemos por inserción laboral de las personas inmigrantes?

La inserción laboral es un concepto que va de la mano de la integración social, ambos son conceptos que parten del hecho de que existe previamente una situación de exclusión o un riesgo de la misma, que puede abarcar múltiples dimensiones de la vida de una persona. Sin embargo, no se pueden confundir, la integración social no se agota en inserción laboral, ni esta última soluciona todos los problemas derivados de la exclusión social.

La inserción laboral de las personas inmigradas depende en igual medida, del modelo social en el cual están inmersas, las políticas respecto a la integración y al empleo, depende del mercado de trabajo, de la situación jurídica de las personas inmigrantes, así como de sus redes sociales y sus características individuales.

Entendemos la inserción laboral de la población inmigrante como un proceso que pretende la igualdad real de derechos y deberes de la población trabajadora inmigrante, constituyéndose en una vía para la integración, que estaría dentro de un conjunto de procesos sociales relacionados con la identidad en su dimensión personal y social.

En ese orden de ideas, la inserción no se acaba al encontrar un empleo, o cuando una persona que no tenía documentación para residir en España logra regularizar su situación jurídica. Sin desconocer la importancia de ambos eventos, la inserción trasciende al ámbito familiar, psicológico y de participación social.

En este marco, la orientación sociolaboral es un proceso de acompañamiento que busca potenciar las capacidades que ya posee la persona inmigrante, así como favorecer el desarrollo otras de habilidades personales, sociales y laborales que potencien su autonomía en la búsqueda, acceso y mantenimiento del empleo.

La inserción laboral de las personas inmigrantes, ¿tiene características específicas?

Consideramos que la población inmigrante tiene unas características y necesidades específicas, lo que no significa que necesariamente las personas inmigrantes tengan que ser atendidas en un servicio específico de orientación e inserción, pero sí que los profesionales que orienten, asesoren e inserten laboralmente a personas inmigrantes deben conocer las particularidades de un proceso migratorio, las fases de adaptación y desarrollar competencias interculturales.

Entendemos que para algunas personas inmigrantes, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, especialmente aquellas que están en situaciones de exclusión, o en las primeras etapas de su proceso migratorio, van necesitar procesos más largos y medidas específicas.

También es muy importante tener presente que la demanda de muchas de las personas inmigrantes que acuden a orientación laboral, es concreta, un “trabajo, cuanto antes mejor” y parte de la labor de las personas que las orientan es resignificar esa demanda sin desconocer su realidad.



Líneas conceptuales

Cultura e interculturalidad

La inmigración en España ha ido configurando una sociedad diferente en cuanto a su composición, ha generado cambios que a muchos de sus ciudadanos ha tomado desprevenidos. La diferencia en el entorno social y cultural antes “conocido”, así como las relaciones con sus conciudadanos provenientes de diferentes lugares del mundo, conlleva por parte de unos y otros, esfuerzos para llegar a una convivencia satisfactoria de todos.

Las diferencias y, en algunos casos, los conflictos no son de extrañar, ya que son parte de la vida de cualquier grupo. No obstante, las particularidades propias de un entorno multicultural se hacen ver y España, apoyándose en directrices europeas, ha desarrollado una serie de políticas públicas que hablan de integración y de la construcción de una sociedad intercultural, planteándose el aprendizaje de los aspectos positivos y negativos de modelos seguidos por otros países europeos que llevan más años como lugares de acogida de inmigrantes.

Para empezar, es fundamental definir lo que se entiende por cultura, es un concepto nuclear en este contexto. Es uno de esos conceptos complejos, ampliamente estudiados, discutidos y trabajados desde diversos ámbitos y modelos teóricos.

Desde la perspectiva del Proyecto Orixá, se entiende como un conjunto de significados compartidos y representaciones que se construyen en diversos contextos, bajo diferentes normas, valores y costumbres, que constituye y afecta los procesos de pensamiento que cada persona pone en funcionamiento. La cultura es aprendizaje, da sentido a la realidad, se transmite mediante símbolos.

Andalucía Acoge, desde hace varios años viene apostando por la construcción de una sociedad intercultural, desde el cambio político basado en la igualdad real de las personas, desde la educación en su más amplio sentido, desde el esfuerzo personal que supone tener curiosidad por conocer a otras personas pertenecientes a culturas distintas.

En ese orden de ideas, la interculturalidad se entiende como la capacidad de convivir con culturas diferentes a la de uno mismo y ser capaz de nutrirse de ellas. Es decir, una sociedad intercultural pretende que sus ciudadanos, de diferentes orígenes y tradiciones, mantengan relaciones de intercambio entre sí para poder conocer y valorar al otro.

Para llevar a cabo esta integración intercultural se debe tener en cuenta que:

1. No es posible en situaciones de marginación.
2. Debe haber una apertura y una disposición para ir aprendiendo de los otros, al tiempo que se mantienen elementos centrales de la propia identidad.
3. Es muy importante la experiencia de ser reconocido, de tener voz, de encontrar un sitio.

De la convivencia entre personas inmigrantes y personas nativas, surgen diversas situaciones que Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari (2001) han recogido en diversas experiencias y estudios que muestran la necesidad de la mediación intercultural, reflejada en:

1. Dificultades de comunicación entre personas de las minorías y de la cultura mayoritaria.
2. Complejidad de la convivencia entre ellas.
3. Desconocimiento mutuo de los códigos de referencia culturales.
4. Poco conocimiento del funcionamiento de la sociedad mayoritaria por parte de las minorías culturales.
5. Poca sensibilización y asesoramiento sobre minorías e interculturalidad de los profesionales de servicios de atención directa.
6. Inadecuación de metodologías de intervención social a las distintas especificidades culturales.
7. Desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de las minorías.
8. Prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes.
9. Vulnerabilidad psicosocial de personas de las minorías en sus procesos de cambio.
10. Desvinculación entre los servicios y los recursos generados por las propias comunidades.

Aunque hayan pasado varios años de las experiencias y trabajos desarrollados por Andalucía Acoge, las situaciones descritas en los espacios compartidos, en los barrios, se siguen observando e incluso ampliándose ya que la inmigración se ha visualizado y evidenciado como significativa en la mayor parte de municipios de la comunidad autónoma y en España.

Por ello Andalucía Acoge mantiene esta apuesta por la integración desde la perspectiva intercultural en donde la mediación es un recurso para facilitar la integración de la población inmigrada y la convivencia entre comunidades diversas.

Elementos de mediación y competencia intercultural

Es importante precisar una serie de conceptos, de elementos de la mediación intercultural que van a permitir entender la perspectiva de este trabajo.

En ese sentido, Aguado, T y Ballesteros, B (2005) plantean que las diferencias culturales deben considerarse como constructos dinámicos, relaciones construidas socialmente, no como características estáticas, fijas adquiridas o inherentes a los grupos e individuos, en la medida en que la cultura no pertenece al individuo sino que es compartida.

Para estas autoras, las diferencias culturales son diferencias en los universos simbólicos compartidos, en los significados que se le atribuyen a los acontecimientos, en la interpretación que damos a la conducta de los demás.

“Estos significados están en el origen de las normas y reglas que el grupo mantiene y se esfuerza en transmitir. Así entendidas, las diferencias culturales no son etiquetas fijas sino constructos dinámicos que se definen en relación con otros, en comparación con otros grupos y personas”. Aguado, T y Ballesteros, B (2005).

Las personas y los grupos ofrecen diversos grados de heterogeneidad interna, cada persona vive los referentes culturales de forma particular y al mismo tiempo, interpreta el mundo en función de los marcos culturales compartidos.

Para Llunch y Salinas (1996), las diferencias culturales se pueden definir en función de las siguientes dimensiones:

- 1 Estructura social y política: sistema de relaciones, estratificación, grupos sociales, quién manda cómo se legisla, cómo se eligen los representantes.
- 2 Sistema económico: formas de obtención, intercambio y distribución de recursos.
- 3 Sistema de comunicación: medios, lenguajes y técnicas.
- 4 Sistemas de racionalidad y de creencias: explicación de lo razonable: científica, religiosa, etc.
- 5 Sistema moral: códigos éticos, conductas aceptables, valores, normas, moral.
- 6 Sistema estético: expresiones de arte, ocio, música, gastronomía.
7. Sistema de maduración: mundo adulto/infantil, estructura y tamaño de la familiar, distribución de tareas, roles de género, patrones de jerarquía e igualdad, vejez, valoración, autoridad, papeles.

Es frecuente que en la relación intercultural se den desajustes culturales que son vividos por la persona como incomodidad y malestar. A estas situaciones se las denomina **incidentes críticos**. Estas situaciones son, en sí mismas, una oportunidad para tomar conciencia de los propios prejuicios y estereotipos, de que los valores que se sienten amenazados por un modelo de conducta distinto al propio, bloquean la capacidad personal para reconocer a la otra persona, lleva a que se ejerzan presiones para que actúe de la misma manera que uno actúa.

Los incidentes críticos se producen cuando dos esquemas referenciales, es decir, dos formas de ver e interpretar el mundo, se encuentran frente a una situación precisa.

Existen algunas áreas específicas en las que se hace especialmente evidente la forma propia y culturalmente determinada con la que se concibe el mundo: la concepción del espacio doméstico y público, la percepción del tiempo, la representación de los roles y estatus y los códigos de convivencia.

Las diferencias culturales pueden derivar en conflicto, si no existe una disposición y una apertura a los otros; conflicto, entendido como una divergencia percibida de intereses o creencias que son excluyentes, que es inherente a toda relación humana y refleja la diversidad del ser humano.

Desde la perspectiva de la mediación intercultural, lo que se busca es transformar el conflicto, aprovecharlo para identificar los desequilibrios, generando formas alternativas, más constructivas, justas para a los individuos y el grupo.

Siguiendo a Morales, F (2007)¹ existen dos tipos de **conflictos culturales**, el abierto que se expresa fácilmente: agresiones, enfrentamientos con claro corte xenófobo, etc, y el oculto que está latente, aunque pueda haber expresiones y reflejos de su presencia, se evita reflexionar sobre éstos o no se manifiesta porque no se dan las condiciones para que se produzca de manera abierta.

En este contexto, es fundamental que el profesional que ejerce su labor en un entorno multicultural y cuyo trabajo incide de forma directa en las personas inmigradas, desarrolle la competencia intercultural que le permita ofrecer una atención más adecuada y satisfactoria para ambos.

Competencia, de acuerdo a la definición dada por el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, en su segunda acepción, que la refiere como la pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

1 Francisco Morales Moreno. Competencias Interculturales. Material formativo Mediación intercultural desde la perspectiva de la inserción laboral. Proyecto Orixia.

Pereda y Berrocal (1999, 2001 citados por Álvarez, Ballesteros, Beltrán y Pérez), plantean que las competencias se pueden descomponer en cinco elementos:

- 1 El saber, los conocimientos.
- 2 El saber hacer, conjunto de habilidades cognitivas, emocionales, sociales y técnicas.
- 3 El saber estar, valores, creencias y actitudes.
- 4 El querer hacer, la motivación.
- 5 El poder hacer, aptitudes, rasgos de personalidad, más los condicionantes del contexto y la situación.
- 6 Todos estos elementos en su conjunto configuran el hacer que es la competencia, siendo observable para los demás y permitiendo establecer diferentes niveles de desempeño de las personas en su dimensión personal o profesional.

La **competencia intercultural** se refiere a la capacidad de desarrollar una comunicación y una comprensión intercultural, un enfoque que permite identificar, tomar plena conciencia y controlar los factores de fracaso o de riesgo para una interacción intercultural. Cohen-Emerique, M.

Según Morales, F. (2007), son las habilidades cognitivas, actitudinales y afectivas necesarias para interactuar en un medio intercultural. El conocimiento antropológico de los diferentes grupos culturales puede ser útil, pero resultara insuficiente si no se centran los esfuerzos en los procesos de construcción de la identidad, en el funcionamiento de los grupos sociales y sus relaciones, en las habilidades y destrezas de observación y comunicación.

La competencia intercultural contemplaría:

- 1 Conocimientos sobre la propia cultura y sobre las otras.
- 2 Habilidades de interacción y comunicación interpersonal.
- 3 Actitudes positivas y de respeto hacia la interacción con otras personas de diferentes culturas.

Algunos autores se refieren a ella como Competencia Comunicativa Intercultural, concibiéndola como la capacidad para negociar significados culturales y para llevar a cabo apropiadamente comportamientos de comunicación eficaz, considerando las múltiples identidades de los participantes en un entorno específico. Entre estos autores se encuentran Chen y Starosta (1999, citados por) quienes proponen que tiene tres componentes necesarios e inseparables: la sensibilidad intercultural, la conciencia intercultural y la destreza social.

La sensibilidad intercultural se refiere a que se proyecten y reciban respuestas emocionales positivas, antes, durante y después de la interacción intercultural. Esta sensibilidad es promovida a través de las siguientes dimensiones: autoconcepto positivo, auto-observación, flexibilidad o apertura mental, empatía, implicación en la interacción, escucha libre de prejuicios.

La conciencia intercultural se refiere a los conocimientos acerca de otras culturas, acerca de la propia cultura y acerca de las diferencias y los puntos en común. Chen y Starosta (1996).

La destreza social corresponde a las habilidades de comunicación verbal y no verbal, basada en habilidades para la producción e interpretación de mensajes, autopresentación apropiada, flexibilidad conductual, gestión de la interacción y habilidades sociales.

Morales, F. (2007), cita a Bennett y Hannner (1998) en cuanto al modelo explicativo de las etapas que se atraviesan para adquirir las competencias y la sensibilidad intercultural:

- 1 La denegación: la realidad de las otras formas culturales no se percibe del todo o es negada por la existencia de barreras psicológicas o físicas que evitan el contacto.
- 2 La defensa: se reconoce la existencia de diferencias culturales, pero se denigran las otras culturas en comparación con la propia.
- 3 La minimización: se considera la cultura propia como universal, las diferencias culturales aparentes se describen como variaciones superficiales.
- 4 La aceptación: se aceptan las otras culturas como complejas y representaciones alternativas de la realidad.
- 5 La adaptación: se siente cómodo con la diferencia y se consideran puntos de vista alternativos a la propia visión inicial de las cosas.
- 6 La integración: se amplía la experiencia de sí mismo para incluir las visiones del mundo de otras culturas.

Otra forma de ver y entender la competencia intercultural, aunque coincidente en lo fundamental, es la propuesta por Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari (2002), en la que el acento está puesto en las habilidades, destrezas y actitudes, que se podrán desarrollar en la medida en que cada persona que intervenga en un contexto intercultural aplique y genere sobre sí y sobre los demás tres procesos: la descentración, la aproximación al marco de referencia del otro y la mediación intercultural.

En la descentración se trata de cuestionar el etnocentrismo, comprender que los marcos de referencia con los que se ha crecido, la forma como se ve y se entiende el mundo, es sólo eso, una forma de verlo; de esta manera, se concibe que todas las culturas tienen igual valor, que todas las culturas están adaptadas y se adaptan continuamente a contextos determinados.

La descentración lleva a que quien la asume sigue siendo quien es pero no impone sus valores y modelos de vida, la descentración sólo puede aprenderse en la confrontación con la diferencia, “cuando somos muy diferentes en nuestra identidad cultural y social, cuando las actitudes y comportamientos de la otra persona o grupo nos resultan chocantes o extraños, el otro está jugando un papel revelador de nosotros mismos, de espejo de nuestra identidad”. Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari (2002).

La descentración busca que se ejerza, que se mire de manera autocrítica, que a partir de la confrontación con el otro, se reflexione sobre las preconcepciones y saberes propios que impiden muchas veces comprender “la vulnerabilidad de las personas inmigradas en los procesos de cambio personal y cultural, que forzosamente de origen”.

El prejuicio es un concepto importante a la hora de practicar y llevar a cabo los ejercicios de descentración, porque hay que evidenciar los propios. El prejuicio entendido como una opinión previa acerca de algo que no se conoce, un juicio producto del desconocimiento. Puede ser favorable o desfavorable hacia la persona, no basado en la experiencia real. Puede ser individual o social, como ejemplos se puede indicar: elitismo, clasismo, etnocentrismo, racismo, sexismo, etc.

Profundizando un poco en el ejemplo del etnocentrismo, se diría que es cuando las personas ponen sus propios valores y visión personal por encima de cualquier otra, exagerando las virtudes del propio grupo sin ver las del otro perdiéndose el sentido de la realidad.

Generar prejuicios en sí mismo no tiene un valor positivo o negativo, es propio del ser humano, puesto que para poder organizar toda la información que percibe del entorno, genera procesos de categorización del pensamiento que le sirven para ordenar y simplificar sus percepciones de la realidad.

Frías, R. (2007) explica que las características propias de la categorización del pensamiento humano, estarían:

- 1 Formar clases o agrupaciones.
- 2 Asimilar lo particular a la categoría.

- 3 Permite identificar con rapidez cuanto se asocia a una categoría.
- 4 Todo lo que contiene la categoría se satura con el mismo valor emocional.
5. Varía en cuanto a su grado de racionalidad.

Por otra parte, el estereotipo hace referencia a generalizaciones sobre grupos sociales que se mantienen de forma rígida, estructuras cognitivas que contienen ideas, creencias y expectativas del observador sobre un grupo humano.

Los prejuicios y estereotipos tiene una función adaptativa en cuanto que generan una economía cognitiva, protección del yo preservando la autoestima del individuo, y el sentido de afiliación, al identificarse con el propio grupo desarrolla la propia seguridad, sirviendo de mecanismo de supervivencia. Cuanto mayor sea la opresión que experimenta un grupo, mayor será la necesidad de relacionarse con su propio grupo para soportarla. Frías, R. (2005) afirma que, generalmente, tiene un origen defensivo, lleva a la persona a reafirmarse en su propia valía en comparación con los otros.

Es importante comprender el origen y la función que cumplen los prejuicios y los estereotipos para las personas. No se trata de combatirlos sin más, es totalmente infructuoso. Tanto autóctonos como inmigrantes, desarrollan y crean prejuicios y estereotipos. Lo fundamental, desde la perspectiva de la competencia intercultural, es tomar conciencia de ellos, analizar los prejuicios propios y en qué medida han condicionado o condicionan las relaciones e intercambios con personas de otros referentes culturales.

La aproximación al **marco de referencia del otro** es el segundo proceso necesario para desarrollar una competencia intercultural y tiene que ver con la empatía y el interés; es importante informarse sobre la otra u otras culturas, pero no suficiente, es también necesario desarrollar un espíritu de descubrimiento sobre los gestos, la comunicación, las palabras, los silencios. No se trata de averiguar para buscar causas o juzgar, sino ponerse en el lugar del otro, haciendo observaciones sobre el mundo partiendo de su punto de vista.

El tercer proceso es la **mediación intercultural**, que aparece como especialmente necesaria cuando la comunicación falla o está bloqueada probablemente porque se está ante elementos sensibles de la identidad de unos y otros o hay conflictos. Con la mediación, se favorece la búsqueda de un terreno común que permitirá encontrar intervenciones adecuadas y soluciones válidas para todos. Se profundizará en ella en los siguientes apartados.

Mediación Intercultural

Según Jiménez, C. (1997), "en cualquier relación lo deseable es que ambas partes se acepten como interlocutores (reconocimiento), haya una comprensión cabal no sólo de las palabras del otro sino del conjunto de sus mensajes y las implicaciones de éstos (comunicación), se respete la distintividad del otro y se sepan prevenir o resolver posibles conflictos (regulación del conflicto)".

Por lo tanto, según la perspectiva de este autor, la mediación intercultural viene dada por diferentes razones o motivos. Éstos son:

- 1 Para reconocer al Otro como interlocutor.
- 2 Para favorecer la mejor comprensión del Otro, la comunicación efectiva con el Otro.
- 3 Superar prejuicios y estereotipos, miedos y recelos que impidan la relación.
- 4 Promocionar el aprendizaje de la convivencia.
- 5 Hacer efectivo el potencial de enriquecimiento mutuo en situaciones de pluriculturalidad no jerárquica.
- 6 Para evitar, prevenir o regular situaciones de conflicto.
- 7 Para adaptar la organización y las instituciones a sus beneficiarios y mejorar, por tanto, la gestión de ésta.
- 8 Para facilitar la cooperación entre sujetos étnicamente diferenciados.

Todo esto hace que surja la mediación como una primera respuesta a estas necesidades. Se define entonces 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, el desarrollo de la convivencia, la regulación del conflicto y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados". Jiménez, C. (1997),

Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari (2002) la conciben 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, grupos o instituciones de manera imparcial, a través de una metodología y funciones determinadas.

Andalucía Acoge considera la mediación desde un punto de vista profesional, como ésta última, pues piensa que es el proceso que permite el cambio de una situación de "conflicto" a una situación de "integración".

La definición de Lederach (1996) sobre mediación dice: "la mediación consiste en la intervención de un tercero que facilita el logro de acuerdos en torno a un conflicto".

Las definiciones de mediación tienen una serie de características en común que la diferencian de otro tipo de mecanismos de resolución de conflictos (confrontación, recurso a la ley, arbitraje, negociación), éstas son:

- 1 La voluntariedad de las partes: consistente en que las distintas partes están dispuestas a aceptar que un tercero entre en el problema y además, ellas van a hablar de forma voluntaria sobre el problema.
- 2 Ayudar a las partes: el objetivo del mediador es escuchar a la gente y, para ello, hay que darles espacio y tiempo para que se expresen.
- 3 La no obligatoriedad para los participantes de acatar o aceptar las intervenciones que lleve a cabo el mediador: los mediadores no son los que dictan la solución. La solución siempre está en manos de las partes involucradas.
- 4 Confianza de las partes: para ello el mediador debe crear un ambiente agradable y controlar el intercambio de mensajes entre las partes.
- 5 Neutralidad: según Lederach (1996) va a depender del contexto porque, por ejemplo, en Norteamérica prefieren que la persona sea neutral e imparcial, en cambio, en Somalia el tercero debe ser una persona de confianza, que participe de las relaciones.
- 6 Reubicación del conflicto: es pasar del "yo/tú" al "nosotros", de "tú eres el problema" a "compartimos un problema". Es crear un marco común para llegar a un entendimiento común del conflicto.
- 7 Inexistencia de perdedores y ganadores: en el acuerdo todos deben sentir que han ganado algo y que no han perdido nada.

Entonces, por lo que respecta al tema que se trata, la mediación intercultural es una modalidad de la mediación social. Ésta se aplica en diversos contextos: en la familia, en el sistema judicial, en los conflictos laborales, en la práctica pedagógica, en la salud y los servicios sociales: familia, vivienda, menores, sanidad, educación, cultura, justicia, laboral, medios de comunicación, etc.

El SEMSI, Servicio de Mediación Social Intercultural (Ayuntamiento de Madrid-Universidad Autónoma de Madrid): lo entiende como "... una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo, con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural".

Desde Andalucía Acoge se concibe la mediación intercultural como un recurso organizado y profesionalizado, que pretende una mejor comunicación, una mejor relación y una integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.

Todo esto se lleva a cabo en una dimensión colectiva, de equipo, o como tercero entre dos y desde un lugar propio.

El Grupo Triangulo (2007), que proviene entidades y autores ya mencionados que se dedican a la práctica de la mediación intercultural, sintetiza varias de las definiciones antes mencionadas, concibiéndola como un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas y grupos presentes en un territorio y pertenecientes a una o varias culturas. Además, manifiesta que esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Existen múltiples definiciones y hoy en día cada vez más autores trabajan el tema. Los factores comunes a todas las definiciones son los siguientes: es un recurso de intervención social, que facilita la comunicación entre partes, cualesquiera que ellas sean, con el fin de prevenir o resolver conflictos entre personas o grupos de diferentes culturas.

Tipos de Mediación

Se puede decir que existen dos tipos de mediación, como planteó Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari (2002):

Una natural, que aparece de manera espontánea, sobre todo en los momentos iniciales de llegada a un país receptor por parte de familiares o amigos de la persona inmigrada. En ella se ejercen las siguientes funciones:

- 1 Servir de intérpretes y traductores.
- 2 Proporcionar alojamiento provisional.
- 3 Informar acerca de los servicios (sanitarios, educativos...) y el funcionamiento de la sociedad receptora.
- 4 Acompañar, en su caso, a los potenciales usuarios de alguno de esos servicios.

Pero este tipo de mediación también tiene sus limitaciones, entre las cuales se encuentran:

- 1 La poca disponibilidad de tiempo del mediador natural.
- 2 Los propios intereses particulares del mismo.
- 3 Su circunscripción al círculo de familiares o amigos.
- 4 Una falta de dominio correcto del idioma del país receptor.
- 5 Informaciones erróneas acerca del funcionamiento de la sociedad receptora.
- 6 Poca capacidad para salir de propio marco de referencia cultural.
- 7 Falta de objetividad a la hora de interpretar demandas del usuario y/o propuestas de los profesionales.
- 8 Posicionamiento a favor de una u otra parte en la mediación de conflictos...

El otro tipo de mediación sería la mediación intercultural profesionalizada, que requiere una cierta especialización y un reconocimiento más allá de las redes de sociabilidad y parentesco.

Desde la mediación profesional, siguiendo a Margalit Cohen-Emerique (1997), se entendería y trabajaría de tres maneras:

- 1 Mediación preventiva: es aquella en que no se parte de un conflicto previo, sino de una situación cotidiana entre personas o grupos de referentes culturales distintos, cuyo peso probablemente recaiga en la comunicación; por tanto, busca facilitar el acercamiento, la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.
- 2 Mediación rehabilitadora: es la intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar, o reconciliar personas, partes, dicho de otra forma, regula, resuelve conflictos y tensiones interculturales.
- 3 Mediación creativa o transformadora: supone un proceso creador, que busca cambios sociales, nuevas formas de hacer o realizar procesos, manejar de manera innovadora situaciones en un entorno multicultural para que sean compartidos.

Ambos tipos de mediación, natural y profesional, son compatibles y pueden y deben coexistir porque tienen campos comunes de actuación y a la vez campos propios.

Modelos de Mediación Intercultural

A continuación se van a desarrollar tres modelos de mediación desde la perspectiva de la mediación intercultural. (Giménez, C, 2001)

Modelo de Harvard.

Este modelo es más una escuela de negociación y resolución de conflictos más que un proceso de mediación. Estamos ante un método de mediación para la negociación asistida. Se centrara en el método Fisher-Ury. Parte de cuatro puntos básicos en la negociación:

Personas: Separar a las personas del problema. El negociador tiene dos clases de intereses: los "intereses de esencia" y los "intereses de relación". Por un lado, quiere alcanzar un acuerdo que satisfaga sus intereses esenciales y por otro, tiene interés en su relación con la otra parte.

Hay que destacar tres elementos claves en las relaciones entre personas: las percepciones, las emociones y la comunicación.

Intereses: Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Para llegar a una solución justa, es preciso y posible acordar intereses y no posturas. Los intereses definen el problema y detrás de las posturas opuestas hay intereses compartidos y compatibles.

Opciones: Inventar opciones en beneficio mutuo. Para crear nuevas opciones (visiones del problema) se necesita:

- 1 separar el acto de inventar opciones con el de juzgarlas
- 2 ampliar las opciones que se creen
- 3 buscar los beneficios mutuos
- 4 intentar que las opciones ayuden a tomar decisiones de forma fácil

Criterios: Insistir en utilizar criterios objetivos. Después de encontrar los beneficios mutuos de las partes, deben descubrirse y usarse criterios objetivos para poder llevar a cabo el acuerdo.

Suárez (1996), citada por Giménez, C (2001), indica algunas características que limitan la aplicación de este modelo en la mediación intercultural.

Entre ellas se encuentran la causalidad lineal y la comunicación.

El modelo Fisher-Ury tiene una concepción lineal de la causalidad, es decir, la causa del conflicto es una y esa es el propio desacuerdo. Sin embargo, es una concepción muy limitada debido a que en el conflicto interétnico y en mediación intercultural los factores influyentes son varios.

La comunicación en este modelo también es entendida de forma lineal, donde el papel que juega el mediador es de mero facilitador de la comunicación verbal, en cambio, el mediador intercultural además de facilitar la comunicación verbal, tiene en cuenta los diferentes aspectos que influyen en esa comunicación (comunicación no verbal, cultura, religión, idioma...)

Giménez, C (2001) señala cuatro aspectos positivos de este método para la aplicación en la mediación intercultural.

- 1 Ofrece y encuentra soluciones directas y más o menos rápidas, por lo que es muy práctico en el día a día.
- 2 Tiene una metodología con potencialidad terapéutica, porque cuando se llega a un acuerdo, da pie a una mejora de las relaciones.
- 3 La metodología se puede aplicar como complemento a otras metodologías.
- 4 Este método puede ser muy útil como una fase dentro de un proceso más amplio de mediación intercultural.

Modelo transformativo

Este modelo parte de una concepción distinta del concepto conflicto, entendido no como un problema, sino como una oportunidad de crecimiento y transformación moral.

Un conflicto es primero y principalmente una ocasión de crecimiento en dos dimensiones; la primera implica el fortalecimiento del yo. La segunda implica superar los límites del yo para relacionarse con los otros.

Carol Gilligan, citada en Bush y Folger (1996), sugiere que el desarrollo ético pleno implica una integración de la autonomía individual y la preocupación por otros, de la fuerza y la compasión. Reunir estas dos cualidades inherentes es la esencia de la madurez moral humana. En el enfoque transformador, los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer ambas cualidades, y por lo tanto avanzar hacia un desarrollo moral pleno.

En la mediación transformadora se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejor, en cierto grado, gracias a lo que ha sucedido en el proceso de la mediación. Tiene éxito cuando las partes realizan la experiencia del crecimiento en las dos dimensiones. Estos son los objetivos de la revalorización y el reconocimiento. Son los efectos más importantes y alcanzarlos, su objetivo más crucial.

Es típico que las partes en disputa estén conmovidas, confundidas, temerosas, desorganizadas e inseguras acerca de lo que deben hacer, se sienten vulnerables y excedidas. Las partes se ven fortalecidas en la mediación cuando superan esta debilidad relativa, recuperan la calma y la claridad, adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión y, por consiguiente, obtienen o recobran cierto sentido de sus fuerzas para asumir el control de la circunstancia.

A la **revalorización** se arriba a través de los pasos concretos dados en procura del fortalecimiento del yo en el ámbito de la sesión, no a través de la naturaleza del resultado o la solución.

La revalorización es importante en el campo de la mediación intercultural porque las partes pocas veces son valoradas y están expuestas, ante el rechazo y la incomprensión, a la baja autoestima.

En el conflicto es típico que cada parte en disputa se sienta amenazada, atacada y agredida por la conducta y las pretensiones de la otra. Concentra la atención en la autoprotección y es casi incapaz de ver más allá de sus propias necesidades. Desde esta relativa concentración en el yo, las partes llegan al **reconocimiento** cuando eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas y empáticas y más sensibles a la situación del otro.

El objetivo se alcanza cuando una parte otorga a la otra cierta forma de reconocimiento. El reconocimiento puede sobrevenir, puede darse en muchos grados diferentes. En el curso de una sesión mediadora el reconocimiento a menudo va y viene, se acentúa y se debilita. El mediador comprende que se realiza el objetivo obteniendo el grado de reconocimiento que las partes están dispuestas a otorgar.

El reconocimiento debe basarse en la revalorización. Como ocurre en la revalorización, el reconocimiento se refiere a efectos que se manifiestan no sólo en el ámbito de la sesión mediadora, sino más allá de la misma.

El enfoque transformador de la mediación posee varias ventajas, una orientación directiva y la influencia del mediador. En la orientación transformadora los mediadores carecen de incentivos para influir sobre el resultado. El interés es el de asegurar que el resultado permanezca en manos de las partes. La influencia esta canalizada para proporcionar la crucial oportunidad de la revalorización.

Modelo circular-narrativo

El modelo se denomina circular por tener una concepción circular tanto de la comunicación como de la causalidad y se denomina narrativo porque esta categoría es central desde el punto de vista analítico como propositivo.

Suares (1996), citada en Giménez, C. (2001), dice que es un modelo nutrido de otras áreas de las ciencias sociales, en concreto de cinco: la teoría de la comunicación, de la terapia familiar sistémica, la cibernética de segundo orden, el construccionismo social y la teoría posmoderna del significado.

La comunicación es considerada como un todo donde se tienen en cuenta los elementos verbales y los elementos para-verbales.

Hay cuatro elementos claves para este modelo:

1. El aumento de las diferencias. Se trata de aumentar las diferencias, permitir que se manifiesten y aumente hasta un punto determinado. Esto produce un caos que hace que se flexibilice el sistema y da la posibilidad de que aparezcan estructuras disipativas que implican la posibilidad de alternativas y a partir de estas se podrá lograr un nuevo orden.
2. La legitimación a las personas. Construcción para cada una de las personas de un lugar legítimo dentro de la situación. En el campo de las relaciones etnoraciales esta cuestión es central y polémica. La posibilidad de legitimación se basa en dos pilares fundamentales: la voluntariedad de las partes en acceder al proceso de mediación y mantenerse en él y el trabajo del mediador o mediadora para que el reconocimiento del otro avance y se consolide.
3. Cambiar el significado. Cambiar la historia material que traen las partes a la mediación. Las partes tienen su historia, que es la historia verdadera. El trabajo del mediador es construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo.
4. Creación de contextos. Determinar el contexto de trabajo es algo primordial, el proceso formal de mediación no comenzará hasta que el contexto esté especificado.

El modelo consta de cuatro fases, estas están precedidas por una fase previa de pre-reunión donde se da a conocer a las partes las características del proceso y se explica todo lo relativo a la confidencialidad.

La primera fase es de reunión conjunta y sirve para informar del proceso, así como las alternativas existentes, y establecer las reglas del proceso.

La segunda es de reunión individual. El mediador trabaja con cada parte por separado.

La tercera fase es de reunión interna, del equipo de mediación. En esta fase se hace una reflexión sobre las historias a comparar y sobre las diferencias y semejanzas entre las observaciones de las partes. Se comienza a construir una historia alternativa.

Y por último, la fase de reunión conjunta. En esta fase se produce la narración de la historia alternativa y la construcción del acuerdo. En esta fase es fundamental: oír a las partes, discusión sobre las ventajas y desventajas de las opciones, la conducción para generar una opción común y escribir un acuerdo.

Este modelo es muy interesante en contextos multiculturales, debido que pone el acento en la comunicación y, dentro de ella, en la narrativa y las historias. También por tener en cuenta el análisis y la acción mediadora tanto en contenido como las relaciones. Un tercer aspecto a tener en cuenta es la relevancia de llevar a sus últimas consecuencias el axioma de la imposibilidad de comunicarse, es decir, el distanciamiento o no relación entre segmentos etnoculturales ya está significando, ya nos está hablando de un tipo de comunicación interétnica: la comunicación mala o deficiente entre segmentos socioculturales. Y por último, la multiplicidad de factores incidiendo en la comunicación interétnica (componentes sociopolíticos, claves culturales, valores, costumbres, rituales...).

El Rol del mediador/ mediadora intercultural

La figura del mediador se estructura de forma profesional como nueva, un poco confusa para muchas personas y organismos, emerge con fuerza, porque la convivencia entre personas de diferentes referentes culturales y el esfuerzo por la integración requiere de personas que pueden ayudar a facilitar el entendimiento en una sociedad diversa culturalmente.

La figura del mediador intercultural está reconocida por el Ministerio del Interior -según Real Decreto 638/2000 de 11 de mayo- pero no existe un título oficial de mediador intercultural, ni un sistema de formación y acreditación.

Los mediadores y las mediadoras interculturales son un puente entre dos culturas, su labor es hacer el trayecto correcto y prudentemente para alcanzar el objetivo de la travesía: unir, acercar, diluir tensiones y conseguir que haya una comunicación eficaz entre ambas partes.

Los mediadores interculturales no se limitan a oír y trasladar lo que se dice de una parte a otra, sino que saben preguntar en el momento oportuno, cortar cuando alguna de las partes se desvía del tema, centrándolas sin presionar, respetando los silencios, de manera relajada. La empatía es imprescindible, no debe partir de ideas preconcebidas, ni de su propia perspectiva, sino siempre de la del otro.

Al tiempo, el mediador es consciente y cuidadoso con el peligro de hablar en términos de idiosincrasia o estereotipos o de culturalismo, teniendo en cuenta las características personales de cada cual y, además, la adaptación o cambio que puede devenir del contacto entre culturas.

En síntesis, para Andalucía Acoge, el papel del mediador es crucial como un agente de cambio, que promueve la deseada sociedad intercultural. Es quien interviene para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de los actores implicados, para superar situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflictos de valores e intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades.

La labor del mediador intercultural abarca tres funciones: (Federación Andalucía Acoge-A.E.P. Desenvolupament Comunitari, 2001):

1. **Facilitar la comunicación:** traducción/interpretación lingüística, traducción/interpretación sociocultural, apoyo personal a usuarios, apoyo personal a profesionales.

- 2 **Fomentar la cohesión social:** dinamización comunitaria, ayuda a la resolución de conflictos, impulso a la mutua difusión de valores.
- 3 **Promover la autonomía y la inserción social:** fomentar la autoestima y la participación, impulsar la creación de espacios de organización de las minorías, adiestrar en el desenvolvimiento en la sociedad receptora, información y defensa de derechos y deberes, fomento de la ayuda mutua.

Para Sánchez, M. et al. (2005), la mediadora o el mediador intercultural tiene unas competencias específicas, a saber:

- 1 El mediador funciona con su propia interculturalidad, la cual le da puntos de referencia respecto a cómo establecer puentes, poner pasarelas para hallar un compromiso negociado entre las partes con conflictos de valores.
- 2 La especificidad del mediador está esencialmente ligada a su proximidad con los grupos de población con los que interviene.

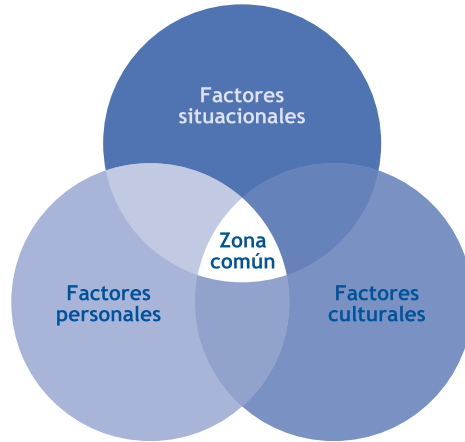
El Grupo Triangulo (2007) plantea que las funciones de la figura mediadora intercultural son:

- 1 Facilitar la comunicación entre personas / grupos de culturas distintas.
- 2 Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos minoritarios en temas de interculturalidad, diversidad cultural (cultura, inmigración) y relaciones intercomunitarias.
- 3 Asesorar a personas y colectivos minoritarios en su relación con la sociedad mayoritaria.
- 4 Promover el acceso a los servicios y recursos públicos y privados.
- 5 Construir ciudadanía y acompañar activamente los procesos personales de integración.
- 6 Favorecer la participación social y comunitaria.

Los ámbitos donde se puede desarrollar la mediación intercultural son el educativo, vecinal, social, sanitario, laboral, jurídico, etc.

Método multifactorial

Desde diferentes organismos que trabajan en mediación intercultural de manera profesionalizada se aborda e interviene desde una metodología multifactorial, planteamiento propuesto por Giménez, C. (2002), en la que para analizar las diferentes situaciones interculturales o posibles conflictos se miran teniendo en cuenta la interacción de los factores intervinientes, como lo son los personales, los situacionales y los culturales para analizar a cada uno de los actores de una situación o conflicto dado.



Factores personales: se refiere a aquellas cosas que tienen que ver predominantemente con las características, pautas, actitudes y comportamientos propios de cada individuo.

Giménez, C. (2002) propone el siguiente listado no sin antes advertir que cualquier factor tiene dimensiones de singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural.

- 1 Autopercepción o idea de sí mismo.
- 2 Pautas de percepción del otro y de lo ajeno.
- 3 Actitudes básicas del individuo.
- 4 Pautas habituales en el comportamiento.
- 5 Talante: agresividad/conciliación.
- 6 Habilidades sociales.
- 7 Sentimientos y estructura afectiva y emocionalidad.
- 8 Escala de valores de la persona.
- 9 Forma particular de vivir su vida.

Factores situacionales: que en palabras de Giménez, C. (2002), serían rasgos, variables o características del contexto donde se desenvuelven los individuos, grupos o instituciones y de la posición que en dichos contextos ocupan esos sujetos.

Giménez, C. (2002) en el caso de los sujetos individuales ejemplifica los siguientes factores predominantemente situacionales en los inmigrantes:

- Estatuto jurídico
- Nivel de ingresos de la persona y de la familia
- Compromiso económico con familiares y otras personas en origen

- Condiciones de trabajo (jornada laboral, existencia o no de contrato, explotación, etc.)
- Condiciones de vida (habitación alquilada, hacinamiento, infravivienda, etc.)
- Desarrollo escolar
- Salud y acceso al sistema sanitario
- Proyecto migratorio, estrategias y expectativas.

Factores culturales: “aquellas pautas de conducta y modos de significación de la realidad (normas, valores, creencias, etc) que el individuo ha aprendido mediante aprendizaje en su proceso de socialización y que comparte con otros miembros de su mismo grupo étnico, socio-racial o cultural”. Giménez, C. (2002). Podrían encontrarse múltiples aspectos, se mencionan algunos que predominantemente se conciben como de construcción cultural.

- 1 Normas: prohibiciones y prescripciones (comida, vestido, celebraciones, etc.)
- 2 Estructura y jerarquía de valores:
 - Roles y estereotipos de edad.
 - Roles y estereotipos de género.
 - Sistemas de parentesco, familia, herencia.
 - Concepciones y prácticas de intercambio, reciprocidad, redistribución, etc.
 - Sistemas de jerarquía, autoridad y prestigio.
 - Lengua y pautas de comunicación verbal y no verbal.
 - Creencias y prácticas religiosas (espiritualidad).
 - Otras concepciones y creencias (espacio, tiempo, etc).
 - Rituales y ciclo festivo.
 - Identidad étnica.

En el cruce de estos factores, está la zona común que es propia y particular para cada individuo, es decir, es la manera personal de significar sus referentes culturales, su contexto y su propia forma y características personales.

Herramientas que utiliza la mediación intercultural

La herramientas que utiliza la mediación no son de su exclusividad, provienen de muchas disciplinas, entre ellas, la psicolingüística, se utilizan y trabajan en diferentes tipos de asesoría e intervenciones con personas o grupos en el ámbito clínico y social.

Escucha activa: sirve para comprender lo que otra persona está expresando, es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo. Es el saber escuchar. Se suele prestar mayor atención a la necesidad propia de comunicar y se pierde la esencia de la comunicación.

Escuchar requiere un esfuerzo, escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar, no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Los elementos que facilitan la escucha activa serían:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- La distracción.
- Interrumpir al que habla.
- Juzgar.
- Ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- Rechazar lo sentimientos de quien se expresa.
- El "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Otros recursos positivos en la escucha activa son:

Parafrasear: este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que quien habla acaba de decir, dicho de otra manera, consiste en repetir las palabras propias de quien se expresa, sus ideas, sentimientos, pensamientos. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice.

Connotar positivamente, se refiere a reconocer verbalmente los aspectos positivos de las personas, que posiblemente ellas o su grupo no habían identificado valorado suficientemente, no perdiendo de vista la neutralidad y haciendo énfasis en los valores comunes.

Resumir, se informa a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Es una síntesis de la información que quien habla está refiriendo de manera ordenada, separando situaciones, personas, problemas, afectos y permite a quien habla corregir o matizar.

Clarificar: se refiere a comprobar o examinar si se ha entendido correctamente, indagando sobre los puntos oscuros del discurso del interlocutor.

La pregunta: es una interrogación que se hace con el fin de que el interlocutor responda lo que sabe, lo que entiende o interpreta sobre una cosa, situación, etc.

Lo importante en cualquier tipo de intervención social, y especialmente desde la perspectiva de la mediación intercultural, es saber preguntar, es decir, disponer de una actitud abierta, desprejuiciada en la medida de lo posible, en un lenguaje asequible, que permita obtener información significativa de cara a la intervención, reflexionar, generar otras preguntas, clarificar situaciones, posturas, centrar...

Reencuadre: se refiere a cambiar la perspectiva o el marco de referencia con el cual se experimenta una situación, y colocarla dentro de otro, cambiando el sentido.

Elementos, estrategias y herramientas de la mediación intercultural en la inserción laboral de la población inmigrante

Teniendo en cuenta los aspectos que se han venido desarrollando hasta ahora como el contexto social y laboral, los elementos, estrategias y herramientas que utiliza la mediación intercultural, se considera pertinente precisar la especificidad en el ámbito en el que se encuentra esta investigación, como es la inserción laboral.

Entendiendo que en el proceso de integración de la población inmigrante se busca que las personas inmigradas accedan a los servicios en igualdad de condiciones que las personas autóctonas, es decir en condiciones de normalidad con las vicisitudes que se le puedan presentar a cualquier persona española, consideramos que las personas que orientan o facilitan la inserción de personas inmigrantes, ya sea desde el sector público o privado deben ser formadas de manera específica para desarrollar o potenciar su competencia intercultural.

Una formación que permita una evolución en las representaciones y prácticas profesionales, habiendo realizado un trabajo en profundidad de los prejuicios, los estereotipos, el etnocentrismo y demás aspectos que obstaculizan la relación con personas de referentes culturales distintos.

Esta habilidad les facilitará tener una mayor conciencia y sensibilidad por la propia identidad y herencia cultural, la de otros grupos y una serie de destrezas interculturales que les permitirán trabajar y tomar decisiones idóneas en beneficio de la persona atendida.

Trabjarán desde la perspectiva de la mediación preventiva, cuando haya presencia de conflictos que requieran otro tipo de intervención profesionalizada distinta a la de su función como orientador/a o insertor/a, contarán con el apoyo del /la mediador/a intercultural.

Una persona que trabaje como orientador o insertor laboral desde esta perspectiva tendrá la capacidad de:

- 1 Identificar la/s cultura/s a las que pertenece y el significado, lo que le implica pertenecer a ella/s.
- 2 Identificar las raíces históricas y sociológicas de las zonas sensibles de su propia cultura.
- 3 Observar en el contexto, su trasfondo social y cultural.
- 4 Ser consciente de las diferencias en el estilo de comunicación y saber anticipar el efecto sobre otra persona.

- 5 Ser consciente de sus estereotipos y prejuicios sobre otros grupos étnicos, religiosos y culturales y saber cómo les afecta personal y laboralmente.
- 6 Estar informados sobre los otros grupos culturales con los que se relaciona y trabaja.
- 7 Reconocer los incidentes críticos.
- 8 Comprender la importancia de los procesos de construcción de la identidad y la autoestima.
- 9 Relacionarse e implicarse activamente con personas de otras culturas fuera del contexto laboral.
- 10 Saber buscar y seleccionar fuentes de información que ayuden a comprender el marco referencial propio y ajeno.
- 11 Habilidades de comunicación y dinamización de grupos.
- 12 Destrezas en la prevención de conflictos.

En síntesis, el desarrollo de esta competencia va mucho más allá de los conocimientos conceptuales sobre los procesos migratorios, los factores y consecuencias asociadas, sino que genera un compromiso vital, que trasciende el ejercicio profesional, que es favorecedor de la convivencia social y es muestra de coherencia al hacer que sus intervenciones sean realmente integradoras.



Elementos que influyen en el proceso de inserción laboral de la persona inmigrante

Un elemento importante a considerar es el **proyecto migratorio**, que se refiere al plan o idea que tienen las personas respecto de su migración, puede estar claramente definido o ser un conjunto de ilusiones e ideas que le dan sentido a ésta.

Es un proceso complejo con multitud de motivos que lo originan; puede ser emprendido en solitario, en familia, o por un grupo, en todos los casos estará influido por las ideologías del parentesco, el género, las jerarquías de poder dentro del grupo.

Este proyecto no es estático, sufre modificaciones a lo largo de los encuentros y desencuentros que vive la persona con la realidad del país de receptor, afectando o transformando de manera temporal o definitiva las expectativas iniciales.

Por ello, es frecuente que en ese proceso de ajuste, de encuentros y desencuentros, la persona que ha migrado no sepa claramente o no pueda plantearse temporalmente unos objetivos laborales o vitales a mediano o largo plazo y más aún si se encuentra en una situación de vulnerabilidad o excluida socialmente.

Un segundo elemento es la inserción de las personas migrantes en la sociedad de origen, es decir, que desde qué inserción determinada parten. En algunos casos pueden haber estado excluidas también. Lo que sí está siempre presente, es el cambio.

Respecto a lo laboral, pueden darse diversas situaciones, entre ellas:

- La movilidad puede ser descendente respecto del nivel de cualificación y experiencia laboral anterior, puede ser que ocupe el mismo nivel ocupacional con mayores ingresos.
- Puede darse un ascenso relativo, especialmente en lo referido a las condiciones laborales.
- Pasar de la "inactividad" económica a la actividad.
- Recualificación profesional o cambio de actividad profesional.

En este mismo sentido, es importante considerar como elemento importante las nociones, conceptos, así como vivencias que reflejan la cultura laboral que la persona inmigrada ha adquirido y construido a partir de su experiencia laboral en su país de origen.

Un tercer elemento a considerar, es el contar o no con redes de apoyo, lo cual es un elemento realmente esencial en el devenir del proceso migratorio, puesto que las relaciones sociales y vínculos son los que le facilitarán el viaje, los conocimientos básicos sobre la sociedad de acogida, el alojamiento, especialmente en los primeros momentos, trabajo, información, dinero, apoyo emocional, religioso, etc.

La situación documental sería el cuarto elemento. Disponer de un permiso de residencia y trabajo es para las personas inmigradas la puerta de entrada a muchos de los beneficios sociales y, en ocasiones, es la llave que realmente permite reivindicar sus derechos. El no tenerlo condiciona sus posibilidades de trabajo, las relaciones con las personas autóctonas, el verse sometido a situaciones de explotación laboral. De igual manera, afecta a su bienestar psicológico, al verse expuestas a numerosas situaciones de inestabilidad y de no aceptación social.

Es una situación de fragilidad, ya que una persona puede pasar muy fácilmente de una situación administrativa de regularidad a una de irregularidad, condicionada en la mayoría de los casos a la disposición del contrato laboral, aunque haya estado en disposición de un permiso de residencia o residencia y trabajo por varios años.

Es muy importante destacar que la tenencia del permiso de residencia o residencia y trabajo aunque deriva en una situación positiva, no garantiza la inserción laboral e integración social.

El quinto elemento a tener en cuenta, es el sistema de relaciones de género, el cual ayuda a entender las emigraciones de las mujeres, así como el lugar que ocupan en la sociedad de acogida. La emigración puede ser un elemento que modifique sustancialmente el sistema de relaciones de género.

Colectivo IOE (1998) En cuanto a la inserción, pueden darse diversas estrategias de inserción social:

1. Estrategia de ocultación, que consiste en el disimulo o borrado de diferencias con la sociedad autóctona. Aunque se mantienen las referencias identitarias de origen, éstas son percibidas como un obstáculo para la inserción por lo que se trata de ocultarlas a los ojos de los autóctonos, con el fin de ganar su confianza o evitar su rechazo.

2. Estrategia de doble vínculo es cuando las personas inmigrantes consideran que las referencias de la sociedad de origen y de residencia, son incompatibles pero les resulta forzoso mantenerlas. Preservan entonces, ciertas garantías de realización personal adhiriéndose al marco de la sociedad autóctona, pero dejan abiertas las puertas para un futuro no emigrante, conservando las pautas de origen como garantía ante un eventual retorno.
3. Estrategia de cierre comunitario, mediante la que las relaciones y prácticas cotidianas se desarrollan fundamentalmente dentro de las redes familiares y étnicas, reduciendo los contactos con las personas de la sociedad autóctona a lo mínimo necesario (trabajo, escuela, trámites, vecinos, etc).
4. Estrategia de inserción en la pluralidad, cuando se asume la igualdad de derechos y deberes con los demás ciudadanos, desde dos posiciones: una perspectiva respetuosa de desarrollo separado o multiculturalismo, o desde la convivencia enriquecedora, interculturalismo.

Estas estrategias pueden corresponderse con las etapas del proceso migratorio, es decir, que se irán modificando o pueden mantenerse en el tiempo. Dependerá de aspectos personales tales como la capacidad para adaptarse al cambio y tolerar la frustración, situacionales como su situación documental, y aspectos culturales como los roles de acuerdo a la edad, así como la situación y logros conseguidos en el proceso migratorio.



Propuesta de trabajo

Esta propuesta parte de los conocimientos, experiencias vitales y laborales de las personas profesionales y voluntarias de orientación e inserción laboral de las asociaciones federadas en Andalucía Acoge y del Servicio Andaluz de Empleo, que compartieron con la investigadora en el marco del Proyecto Orixá.

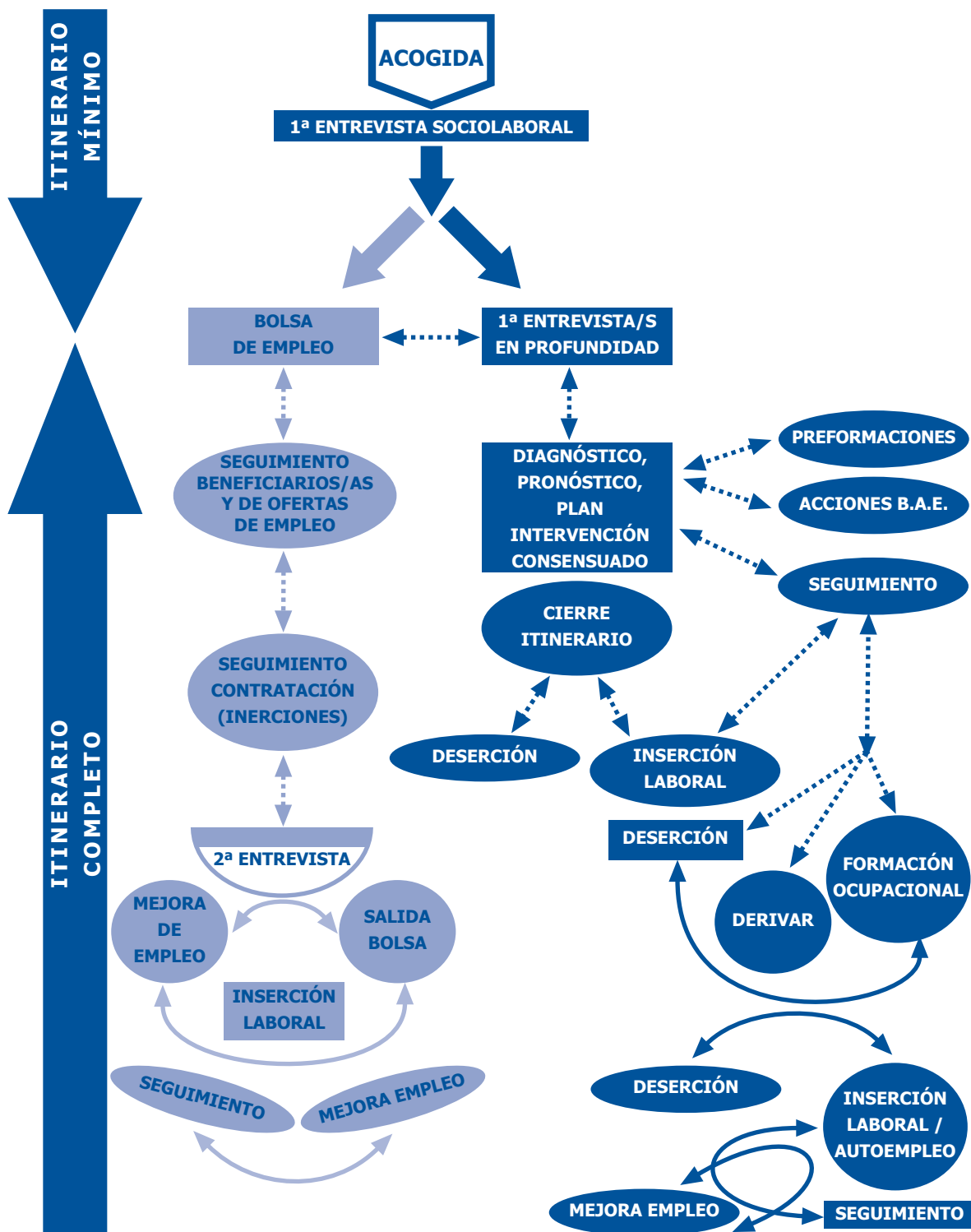
Hemos considerado y recogido también aportes conceptuales de los docentes que participaron en el proceso de formativo del Proyecto Orixá, así como la experiencia de diferentes profesionales de Andalucía Acoge y los trabajos o publicaciones desarrolladas por la misma.

Esta propuesta no pretende ser un modelo de intervención en orientación laboral, una referencia para que el profesional insertor u orientador, tenga en cuenta de forma concreta los elementos, estrategias y herramientas que parten de la mediación intercultural y puedan aplicarlas en su labor diaria.

Los procesos e itinerarios de orientación laboral dependerán de cómo está orientado el programa o servicio, si es un centro orienta, una oficina pública de empleo o un programa de atención sociolaboral. La visión, las funciones, los objetivos, así como la forma de entender y desarrollar la orientación es distinta, así como también lo son los usuarios y usuarias que acuden a cada servicio y el tipo de demanda que nos plantean. No obstante, se trata de mirar fases y etapas generales que nos sean comunes a todos y todas, aunque no siempre las podamos llevar a cabo, ni en todos los casos.

Sabemos que la realidad se impone y más en el caso de personas inmigrantes no documentadas o con diversas situaciones de vulnerabilidad, con las cuales es difícil completar todo el proceso. Pero independientemente de ello, en el tiempo que trabajemos con ellas, poco o mucho, intenso o diferido, es importante que éstas perciban y sientan que sus "necesidades van a ser reconocidas, su dignidad respetada, sus emociones acogidas y sus palabras escuchadas" y, en la medida de las posibilidades y de los recursos disponibles, buscaremos facilitar su inserción e integración social.

A manera de ejemplo, posibles itinerarios:



Fase de Acogida

Objetivos

1. Fomentar la creación de un clima de confianza que favorezca la comunicación.
2. Identificar las expectativas que tiene persona inmigrante frente al programa de orientación.
3. Informar sobre las posibilidades que ofrece el servicio.
4. Clarificar y ajustar las expectativas a las condiciones y posibilidades reales.
5. Animar la participación en el proceso de orientación.
6. Iniciar el proceso de conocimiento de la persona inmigrante y sus posibilidades.
7. Establecimiento de acuerdos y compromisos para el desarrollo del proceso de orientación.

Acciones Generales

- Primera entrevista sociolaboral.
- Información sobre recursos sociales disponibles, mercado laboral, derechos y deberes laborales en España.
- Información del funcionamiento del programa o servicio.
- Entrevista en profundidad.
- Derivaciones.

Estrategias y Herramientas de Mediación Intercultural

Estrategias:

- Adecuación del lenguaje para ser congruente con las particularidades de cada usuario inmigrante.
- Cuidar y manejar la postura corporal.
- Tener en cuenta las variaciones y especificidades de la comunicación verbal y no verbal relacionadas con características culturales.
- Adoptar una predisposición positiva frente a posibles choques culturales.
- Identificar prejuicios y estereotipos propios.
- Reflexionar sobre las limitaciones de los referentes culturales propios.
- Sensibilidad intercultural.
- Reconocer al usuario como interlocutor válido.
- Empatía.
- Observación.
- Flexibilidad.
- Motivación hacia la comunicación intercultural.
- Esperar el momento oportuno, paciencia.
- Análisis multifactorial.
- Identificar posibles incidentes críticos.
- Identificar posiciones, necesidades e intereses.
- No valorar o juzgar o tomar posición.

Herramientas:

- Escucha activa.
- Preguntas de aclaración.
- Protocolo de saludo.
- Paráfrasis y reformulación.
- Utilización de traductores o interpretes.
- Clarificar y esquematizar.
- Reformulación.
- Contextualizar.
- Resumen.

En esta fase ten presente:

- La integración es un proceso de doble vía.
- Que nacionalidad no es lo mismo que cultura.
- Una misma cultura tiene múltiples formas de vivirse.
- Ninguna cultura es superior a otra, aunque sea más desarrollada tecnológicamente o económicamente.
- La percepción está influida por la cultura.
- Se atiende a la persona que ha migrado, su vida no comienza con la migración.
- No te apresures a valorar las relaciones de género.
- Es importante para hacerse una idea de su proyecto migratorio, el desarrollo del mismo, conocer el tiempo que lleva en España y si ésta ha sido su primer destino.
- De acuerdo con los referentes culturales, hay maneras de expresar acuerdos o desacuerdos en una conversación, por ejemplo: los sonidos guturales. Generar un entorno adecuado favorece mucho el inicio del proceso.
- Muchas de sus reacciones o expresiones pueden ser producto de la frustración que le genera el incumplimiento de sus expectativas al observar la realidad.
- Su forma de manejar el espacio y medir el tiempo.
- Si cuenta con redes de apoyo.
- Recibir y entender su “urgencia”, lo que no quiere decir que la respuesta vaya en el mismo sentido.
- Hay que tener conciencia de los límites personales, profesionales e institucionales de cara a la intervención.

Fase de Orientación

Objetivos

1. Realizar un diagnóstico de la empleabilidad de la persona usuaria inmigrante que permita diseñar el itinerario personalizado.
2. Estimular la total participación de la persona inmigrante en el programa.
3. Profundizar en el proceso de conocimiento de la persona inmigrante y sus posibilidades.
4. Fomentar la autonomía de las personas inmigrantes usuarias del servicio.
5. Desarrollo del itinerario individualizado de inserción.
6. Aconsejar sobre procesos formativos prelaborales y profesionales.
7. Dar a conocer herramientas y técnicas para la búsqueda de empleo.
8. Sugerir acciones de búsqueda activa de empleo.
9. Motivar el reconocimiento de las capacidades y habilidades que ya posee la persona inmigrante.
10. Estimular la cualificación/ formación ocupacional y profesional de la persona inmigrante.
11. Definir el objetivo profesional a corto y largo plazo.

Acciones Generales

- Elaboración del diagnóstico.
- Entrevista(s) de definición conjunta del itinerario.
- Establecimiento de acuerdos y compromisos.
- Intervención individual o grupal, en dónde se trabajarán, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Autoconocimiento.
 - Preformación.
 - Conocimiento del mercado de trabajo.
 - Técnicas actuales de búsqueda de empleo.
 - Autoempleo.
- Rastreo e información sobre las ofertas de empleo disponibles, que se adecuan al perfil de la persona inmigrante y cómo acceder a las mismas u otras nuevas.
- Inscripción en bolsa de empleo.
- Coordinación con otras entidades.
- Asesorar acerca de ofertas formativas.
- Ajustes en el itinerario.
- Derivaciones.

Estrategias y Herramientas de Mediación Intercultural

Estrategias:

- Adecuación del lenguaje para ser congruente con las particularidades de cada usuario inmigrante.
- Cuidar y manejar la postura corporal.
- Tener en cuenta las variaciones y especificidades de la comunicación verbal y no verbal relacionadas con características culturales.
- Adoptar una predisposición positiva frente a posibles choques culturales.
- Identificar prejuicios y estereotipos propios.
- Reflexionar sobre las limitaciones de los referentes culturales propios.
- Sensibilidad intercultural.
- Flexibilidad.
- Motivación hacia la comunicación intercultural.
- Esperar el momento oportuno.
- Análisis multifactorial.
- Identificar posibles incidentes críticos.
- Identificar posiciones, necesidades e intereses.
- No valorar o juzgar.
- Técnicas de desbloqueo.

Herramientas:

- Preguntas de aclaración.
- Escucha activa.
- Paráfrasis y reformulación.
- Utilización de traductores o intérpretes.
- Esquematizar.
- Reformulación.
- Contextualizar.
- Resumen.

En esta fase ten presente:

- El momento de su proyecto migratorio.
- Frecuentemente, la persona inmigrada no comienza su vida laboral en España, por lo tanto, dispone de una cultura del empleo, cualificaciones y conocimientos previos.
- Alguna de la información que le solicitas puede ser íntima de acuerdo con sus referentes culturales.
- La importancia del grupo, la familia, la religión, la naturaleza.
- El sentido del humor puede ser diferente.
- La relaciones de jerarquía, poder, estatus, que vivía en su país de origen.
- Dentro de su país su origen geográfico.
- Si ha migrado en familia o en solitario.
- Las zonas sensibles de su identidad.
- Recuerda la percepción de las diferencias, la tendencia a la generalización.
- Recuerda que hay cosas que puede que para ti no tengan sentido, pero dentro de los entramados culturales de la persona inmigrante, lo tiene.
- Que la persona puede estar interesada en el proceso de orientación, pero no es para ella el momento oportuno, si ha generado un vínculo y valora el sentido de este espacio, volverá más adelante.
- En su esquema de valores puede que el trabajo no sea el primero, aunque manifieste o creamos “objetivamente” que lo requiere con urgencia.

Fase de Inserción

Objetivos

1. Desarrollar estrategias, habilidades para el mantenimiento del empleo.
2. Tutelar ofertas y contrataciones.
3. Fomentar la autonomía de las personas inmigrantes usuarias del servicio.

Acciones Generales

- Conocimiento y manejo del mercado de trabajo.
- Entrevistas de mantenimiento del empleo.
- Entrevistas e renovación y compromiso.
- Acompañamiento de beneficiarios.
- Intermediación con empresas, entidades y empleadores/as.
- Seguimiento de ofertas y contratación.
- Identificar otros posibles sectores y ocupaciones en los que puedan emplearse las personas inmigrantes.
- Derivaciones.

Estrategias y Herramientas de Mediación Intercultural

Estrategias:

- Adecuación del lenguaje para ser congruente con las particularidades de cada usuario inmigrante.
- Cuidar y manejar la postura corporal
- Tener en cuenta las variaciones y especificidades de la comunicación verbal y no verbal relacionadas con características culturales.
- Adoptar una predisposición positiva frente a posibles choques culturales.
- Identificar prejuicios y estereotipos propios.
- Reflexionar sobre las limitaciones de los referentes culturales propios.
- Sensibilidad intercultural.
- Flexibilidad.
- Motivación hacia la comunicación intercultural.
- Esperar el momento oportuno.
- No valorar o juzgar, ni tomar posiciones.
- Apoyo y/o trabajo conjunto con el/la mediador/a intercultural.

Herramientas:

- Preguntas de aclaración.
- Escucha activa.
- Utilización de traductores o intérpretes.
- Esquematizar, reformular, contextualizar.
- Resumir.

En esta fase ten presente:

- No dar por sentado que la persona inmigrante tiene claro las costumbres, pautas del entorno laboral español: horarios, puntualidad, normas, derechos y deberes.
- No presionar a la aceptación de un empleo, si la persona inmigrante se muestra reticente, aunque tu consideres que es el/la candidato/a adecuado/a o que lo requiere con urgencia.
- Examina si tus propios prejuicios pueden llevarte a incluir o excluir candidatos para una oferta.
- “Estoy dispuesto a trabajar en lo que sea”, no quiere decir lo mismo para todos, hay que valorar con cada usuario que significa y que nivel de flexibilidad dispone de cara a aceptar o no un empleo.

Fase de Seguimiento

Objetivos

1. Acompañar el proceso de la persona inmigrante.
2. Realizar una valoración general del proceso, tanto por parte de la persona orientadora como de la persona inmigrante.
3. Generar un espacio de despedida y finalización del proceso.

Acciones Generales

- Entrevistas de seguimiento.
- Entrevista de cierre.
- Mejora de empleo.
- Derivaciones.

Estrategias y Herramientas de Mediación Intercultural

Estrategias:

- Adecuación del lenguaje para ser congruente con las particularidades de cada usuario inmigrante.
- Cuidar y manejar la postura corporal.
- Tener en cuenta las variaciones y especificidades del lenguaje verbal y no verbal de acuerdo con sus características culturales.
- Sensibilidad intercultural
- Flexibilidad.
- Motivación hacia la comunicación intercultural.
- Esperar el momento oportuno.
- No valorar o juzgar, ni tomar posición.
- Apoyo y/o trabajo conjunto con el/la mediador/a intercultural en caso de conflicto laboral.

Herramientas:

- Preguntas de aclaración.
- Escucha activa.
- Utilización de traductores o intérpretes.
- Esquematizar, reformular, contextualizar.
- Resumir.

En esta fase ten presente:

- No valorar o prejuzgar al empresario o al trabajador/a inmigrante.
- Si surgen diferencias entre el empleador y el/la trabajador/a y puedes intervenir actuando como facilitador/a de la comunicación y ayudando a flexibilizar posiciones.
- No dudes en recurrir al mediador intercultural si lo consideras necesario o tus posibilidades de intervención son limitadas.



Bibliografía

1. Actis, W.; Prada, M.; Pereda, C. (1998) **Inmigrantes, trabajadores, ciudadanos**. Edita: Colectivo IOE.
2. Bermúdez, K. García, R. Prat, M. et al. (2001) **"Mediación intercultural: una propuesta para la formación"**. Edita: Desenvolupamente Comunitari y Andalucía Acoge.
3. Bush, R. A. y Folger, J. P. (1996). **"Cambiar a la gente, no sólo las situaciones: una visión transformadora del conflicto y de la mediación"**. En la promesa de la mediación. Editorial Gránica.
4. Bush, R. A. y Folger, J. P. (1996). **"El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes"**. En la promesa de la mediación. Editorial Gránica.
5. Giménez Romero, C. (2001). **"Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural"**. En Revista Migraciones nº 10. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
6. Giménez Romero, C. (2001). **"Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo"**. En Ponencias del III Congreso sobre la inmigración en España.
7. Grupo Triángulo (2007). **"Guía para la mediación intercultural: marco-proceso e instrumento de evaluación"**. Cuaderno de mediación intercultural Nº 1.
8. Holgado Ramos, D. (2007). **"Manual de mediación sociolaboral en contextos multiculturales"**. Fundación Formación y Empleo de Andalucía.
9. Malik, B y Herraz, M, (2005). **"Mediación intercultural en contextos socio-educativos"**. Málaga. Ediciones Aljibe.
10. Morales, F., Pérez, C., Sagredo, L., Souleimani, S., Benito, M. (Coord). **"Material formativo del curso Mediación intercultural desde la perspectiva de la inserción laboral"**. Proyecto Orixá. (No publicado).
11. Red Acoge (2006). **"Metodología para la inserción laboral de personas inmigrantes"**. Red Acoge. Madrid.
12. Ripol-Millet, A. (2001). **"Qué es la mediación"**. En familias, trabajo social y mediación. Editorial Paidós, serie Trabajo Social 10.
13. Sales, D. **"Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España 1"**. Grupo CRIT Departamento de Traducción y Comunicación Universidad Jaime I de Castellón. ()