



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

**El papel de la mediación intercultural en las nuevas sociedades
multiculturales. La organización AFS como impulsora de la convivencia
intercultural global**

Fernando Cuervas-Mons Fernández

Trabajo Fin de Grado

Dra. Sonia Gruben Burmeister

Madrid

(23/03/2023)

ÍNDICE

1. Resumen.....	3
2. Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Metodología	6
4.1. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	6
4.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA	7
4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
4.4. OBJETIVOS	9
5. Marco teórico	10
5.1. LA MEDIACIÓN EN CONFLICTOS INTERCULTURALES.....	10
5.2. EL ROL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL EN LAS SOCIEDADES MULTICULTURALES	13
5.2.1.Figura de cambio y reconocimiento del otro.....	17
5.3. EFECTOS DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y LOS PREJUICIOS EN LOS INMIGRANTES Y SU EFECTO EN LA POBLACIÓN ESPAÑOLA	18
5.4. PERSONAS INMIGRANTE	21
5.5. AFS COMO PROMOTORA DE LA INTERCULTURALIDAD Y LA CULTURA DE PAZ GLOBAL	25
6. Discusión.....	27
7. Conclusiones	28
8. Bibliografía	29
9. Anexo.....	32
9.1. GUÍA DE ENCUENTRO INTERCULTURAL	33

Resumen

En esta investigación se pretende entender el rol de los mediadores interculturales en sociedades multiculturales. La criminología como ciencia aporta el análisis de los delitos de odio y la exclusión social como algunas de las consecuencias que viven minorías étnicas y dónde la mediación intercultural tiene un papel fundamental. A la vez el Reconocimiento y la Revalorización como herramientas base de todo ejercicio mediador. Se han estudiado varios puntos de vista sobre el efecto de la cultura a nivel global. Asimismo, se ejemplifica a través de la organización sin ánimo de lucro AFS (American Field Service) como se han llevado acciones por el interculturalismo. El carácter de la investigación es cualitativo. Y junto a AFS hemos creado una guía de Encuentro Intercultural con el fin de que sea un documento que permita poner en práctica conocimiento de la mediación intercultural para familias, estudiantes y personas de contacto.

Palabras clave: *Mediación intercultural, reconocimiento, cultura, revalorización, multiculturalismo, gestión de conflicto de origen cultural.*

Abstract

Throughout this investigation, we try to understand the role of intercultural mediators in multicultural societies. Criminology as science analyses hate crimes and social exclusion as some of the consequences suffered by ethnic minorities and where intercultural mediation has an essential role. Recognition and Revaluation are basic tools for every mediator. We have studied different point of views about the global effect of culture. In addition, we will show different examples through AFS (American Field Service), a non-lucrative organization that have made intercultural actions. The nature of this study is qualitative. With AFS we have created a guide of Intercultural Encounter with the goal that this document will put in practice knowledge from intercultural mediation for families, students and contact persons.

Key words: *Intercultural mediation, recognition, culture, revaluation, multiculturalism, conflict management of cultural origin.*

Introducción

Este trabajo fin de grado busca examinar y analizar el rol del/la mediador/a intercultural en las sociedades debido a que actualmente las sociedades son progresivamente más multiculturales, aunque no más interculturales.

Explicaremos la diferencia entre los términos de multiculturalidad e interculturalidad y por qué es tan importante esta distinción de conceptos. La primera propone una coexistencia sin más aspiraciones, a diferencia de la segunda que proyecta un futuro de convivencia y enriquecimiento mutuo entre culturas.

En esta propuesta abogaremos por sociedades interculturales donde el *reconocimiento mutuo* sea el pilar fundamental (García y Barragán, 2004). En este sentido, en los años 90 y con el fin de gestionar una sociedad cada vez más multicultural, surge en España la figura del mediador intercultural cuyo rol es esencial para trabajar en la prevención, gestión, acompañamiento y la solución de desacuerdos culturales (Richarte y Díe, 2008).

Los choques culturales entre naciones son actualmente una preocupación y una constante en los discursos políticos que fomentan una narrativa peligrosa para la convivencia que exacerba los mutuos estereotipos ya presentes (El Hachmi, 2022). Las personas extranjeras inmigradas, especialmente si poseen un nivel socioeconómico bajo respecto a la media nacional, sufren por lo general discriminación y exclusión social. Este término hace referencia a cómo una persona que llega a nuestra sociedad es apartada de todos los derechos que gozan los ya considerados ciudadanos del país (Molero et al, 2001).

La mediación intercultural representa una nueva modalidad de intervención social y dinamización comunitaria en territorios con alta diversidad étnica. No tiene una única metodología de trabajo, sino que se nutre de diferentes modelos, adaptándose al contexto de la situación. Sus ejes transversales son tres y han de ser integrados en todo proceso mediador: la perspectiva de género, la diferencia social y la diversidad cultural. Son tres ejes que de no atenderse podrían generar desigualdad de poder (y consecuentes privilegios) entre las partes.

El planteamiento multifactorial de Giménez (2001) ¹representa un modelo de análisis válido en cualquier intervención en la que intervengan dos o más personas con diversidad cultural. Sus escuelas o modelos de referencia son el de Harvard (Fisher, Ury y Patton), el Transformativo (Bush y Folger), el Circular Narrativo (Sara Cobb) y finalmente el Modelo de mediación social intercultural del Dr. En Antropología social D. Carlos Giménez Romero y su equipo, que incluye todos los anteriores. Esta escuela integra sus propuestas de manera flexible siempre respetuosa con las diferencias culturales, los valores, creencias y demás factores en juego, buscando siempre *no exagerar las diferencias* sino lo que todas las culturas tienen en común. La finalidad es alcanzar, más pronto que tarde, una ciudadanía intercultural global. Su única “línea roja” es la vulneración de los Derechos Humanos fundamentales ya que no toda práctica cultural vale; eliminando así todo posible riesgo de culturalismo².

Pone especial énfasis en los términos de **Reconocimiento y Revalorización**³. El Reconocimiento se entiende como una forma de aceptar la existencia del otro como “legítimo otro”, esto es una persona merecedora por el solo hecho de serlo, de todos sus derechos y deberes. La Revalorización o empoderamiento consiste en ayudar a la persona a tomar consciencia de sus recursos aumentando así su capacidad de tomar decisiones y hacerse responsable de sus actos y consecuencias (Giménez, 2001).

La población inmigrante en España al 1 de enero de 2022 es de 5.417.883, creciendo en 49.612 personas más que en 2021. La mayor parte de las personas inmigradas son de origen Europeo (1.848,064), a diferencia de lo que algunos discursos políticos xenófobos proclaman (INE, 2022). Los prejuicios, ya sean cognitivos, sociales, grupales o afectivos, junto a la exclusión social son una fuente de discriminación que conlleva una serie de consecuencias sociales, laborales, emocionales, cognitivas, físicas e incluso el de poder llegar a ser víctima de un delito (Molero et al, 2001). En España, de acuerdo con el último informe del Ministerio del Interior (2020) han ocurrido 485 crímenes de delito de odio por cuestiones raciales o xenófobas, un 5,8% menos que el año anterior, resultando aún una variación poco significativa. Veremos más

¹ Los factores son personales o idiosincrático, situacionales y culturales, interactuando todos de forma compleja y dinámica (Giménez, 2001)

² De acuerdo con Lugosi (2009) definimos el Culturalismo como la tendencia que pone el énfasis en los factores sociales y culturales en el desarrollo de la personalidad y en la generación del conflicto.

³ Provenientes de la Escuela transformativa de Bush y Folger.

adelante el papel que podría desempeñar el/la mediador/a intercultural en la prevención y erradicación de posibles discursos y delitos de odio cometidos contra personas inmigrantes.

Como colaboradores de AFS, también conocida como American Field Service, organización sin ánimo de lucro presente en más de 100 países, enfocada en el intercambio de estudiantes por todo el mundo, destacamos su firme compromiso con las y los estudiantes para que éstos *vivan, aprendan y conozcan de primera mano otras culturas*. Fomenta el encuentro social entre culturas y con ello la prevención, desde su base social, de futuras guerras entre países. Promueve un mundo más respetuoso, pacífico y justo. Sus valores son la equidad, la diversidad, la justicia, el respeto y el pensamiento crítico. Fue fundada en la Primera Guerra Mundial donde una ambulancia iba curando a soldados heridos de ambos bandos. Lo mismo sucedió en la Segunda Guerra Mundial y también están presentes en la actual guerra e invasión por parte de Rusia a Ucrania.

AFS cuenta con una red de voluntariado de 50.000 personas, así como una gran experiencia promoviendo la interculturalidad desde hace más de un siglo (AFS Intercultural, 2022).

El fin de esta cooperación con dicha entidad es poder crear con este trabajo, una guía de **Encuentro Intercultural** que pretende ser un documento divulgativo, práctico y visualmente estético que sea usado por familias, estudiantes y personas de contacto de la organización por igual.

Finalmente, a través de la profundización en el marco teórico, iremos mostrando la relación entre los distintos temas que hemos mencionado. Asimismo, qué limitaciones aparecen, que contrastes existen y a que conclusiones hemos llegado.

Metodología

Tipo y método de Investigación

La metodología de este trabajo fin de grado es de naturaleza cualitativa. Utilizaremos la revisión sistemática de publicaciones de carácter estadístico, científico, intelectual y divulgativo relacionados con el ámbito de la mediación intercultural, las sociedades multiculturales, la situación de la inmigración en España y los discursos y delitos de odio

existentes. Toda la información que se presenta y se relaciona a lo largo de trabajo, tendrá como requisito respetar las culturas de las que se habla. Asimismo, que los estudios y datos científicos que se aporten sean rigurosos y éticos. Es requisito que esta información sea relevante para este trabajo.

Por último, como ya se ha mencionado, la idea es crear con AFS una guía de **Encuentro Intercultural** que tiene como fin último ser usado por los estudiantes y familias participantes de estos programas de intercambio intercultural de cara a prevenir y gestionar positivamente posibles diferencias culturales. Toda esta metodología es expuesta y desarrollada a lo largo del marco teórico, y tras ser contrastada en el apartado de discusiones, llegando así a las conclusiones.

Análisis del problema

Con el fin de efectuar un análisis del contexto sobre la situación actual de la inmigración y las respuestas de sociedades multiculturales, se procede a exponer que en la actualidad, uno de los mayores conflictos en la Unión Europea viene siendo generado por el creciente desplazamiento de personas que huyen del hambre, las guerras, la persecución política y por identidad sexual así como por el cambio climático, produciéndose una crisis de refugiados en busca de asilo y refugio en Europa sin precedentes; la más grande desde los sucesos de la Segunda Guerra Mundial con 70.000.000 de personas desplazadas (La crisis migratoria en Europa, 2020).

Sin embargo, el problema no es la diferencia cultural en sí, sino la *desigualdad* de poder y privilegios entre por ej. autóctonos / extranjeros, en la que además se pone el acento en aquellas diferencias culturales visibles en vez de destacar aquello que nos hace similares, que nos une y que nos hace seres humanos por igual.

La exclusión en las personas en busca de mejores oportunidades de vida genera en éstas una vivencia de rechazo si no son acogidas por la sociedad mayoritaria, lo cual podría llevar a la ejecución de conductas antisociales. A lo largo de la historia de la humanidad, la supervivencia humana requiere de la cooperación y apoyo del otro, del grupo. Instintivamente, por ser

gregarios tenemos la necesidad de pertenecer al grupo y lo contrario, el ser excluidos, crea en el individuo una gran cantidad de emociones negativas (Magallares, 2011).

En referencia a ciertos estereotipos y prejuicios culturales que fomentan el “rechazo del otro”, un reciente estudio ha demostrado que el 42,7% de las personas jóvenes en España no quiere que un individuo que sea parte de una minoría étnica discriminada desde hace siglos, como es la gitana, tenga algún cargo alto, como la alcaldía de una ciudad, ni sea su profesor. Un 40,3% cree que la xenofobia que está dirigida hacia personas migrantes es porque no se adaptan a nuestra cultura (Buenaventura, 2022). Un ejemplo de delito de odio es el que sufre un chico menor de edad de etnia china, el cual es golpeado e insultado como “chino de mierda” (Europa Press, 2022). Otro ejemplo es la de la actuación del grupo neonazi Hogar Social Madrid, quienes colocan carteles ofensivos en las cercanías de la mezquita, y su presidenta les grita “moros fuera” ya que argumenta que en esa mezquita “se está financiando el yihadismo” (Olaizola, 2022).

Tras conocer noticias de este calibre, pensamos que la respuesta no puede ser sólo punitiva, sino pedagógica y restaurativa. Especialmente en casos más leves donde aún se puede trabajar desde la prevención, entra en juego la mediación intercultural (Macías, 2021). El rol de un/a mediador/a intercultural y de un/a criminólogo en el diagnóstico y análisis, que no justificación de la conducta y comprensión de las causas subyacentes, podrían ser proactivos de cara a la prevención de conductas antisociales o delictivas.

Justificación de la investigación

Con el fin de relacionar y entender en profundidad el sentido de hacer un trabajo de fin de grado de criminología sobre el rol del mediador/a intercultural, es fundamental hacer una aproximación al papel de la criminología y su conexión sinérgica con la mediación.

Pérez (2016) definió que “la criminología establece relaciones entre los sujetos que cometen conductas contrarias al punto medio social con la reacción social que se produce por tales actuaciones; y, tiene la pretensión de solucionar y prevenir la conflictividad social” (pg. 31).

La criminología y la mediación ofrecen herramientas frente a conflictos penales que se encuentran en nuestra sociedad. La criminología se basa en muchas áreas de trabajo y una de las fundamentales es la prevención. En el rol como mediador/a intercultural, es esencial buscar el impacto en el presente a través de una resolución social intentando no llegar a un conflicto penal, del cual se encargaría ya la mediación penal. La prevención como ya se ha mencionado, es uno de los pilares básicos de la criminología y también de la mediación intercultural. Algunas de las tareas que entrarían dentro de esto sería el de complementar, analizar y discutir la elaboración de leyes.

Cómo Pérez (2016) señaló la definición de González (2010) “la mediación es considerada como una de las opciones pacíficas y colaborativas para que los individuos que se ven inmersos en un conflicto puedan resolver sus diferencias a través del diálogo, mediante la intervención de un tercero llamado mediador” (pg.15).

Este tema es relevante y esencial en el mundo de la criminología puesto que la prevención es una de las tareas primordiales de esta ciencia social interdisciplinar. El rol del mediador intercultural tiene como fin prevenir y gestionar conflictos, así como delitos que puedan surgir a raíz de las diferencias culturales.

Objetivos

Como **objetivo principal de este trabajo, nos proponemos:**

- Analizar el contexto de las sociedades multiculturales y el papel del mediador intercultural como figura del cambio y de “Reconocimiento y Revalorización del otro”.

Como **objetivos específicos**

- Examinar los efectos de la exclusión **social, los prejuicios y el estigma en los inmigrantes y como afecta a la coexistencia y convivencia con la población autóctona del país de acogida.**
- **Investigar la relación existente entre los delitos cometidos** contra inmigrantes y la inmigración.

- Estudiar la idea del reconocimiento como herramienta para gestionar conflictos culturales.
- Diseñar una guía de **Encuentro Intercultural** con ayuda de AFS como promotora de la interculturalidad y la cultura de paz global.

Marco teórico

La mediación en conflictos interculturales

Para entender el papel de la mediación intercultural en la actualidad, primero explicaremos qué es la mediación. Es una disciplina que se encarga de la resolución pacífica de conflictos, donde más de una persona acceden de manera voluntaria a un mediador o mediadora que es imparcial. El fin es llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes. Potencia el encuentro y no se limita a lo que está escrito a la ley, va un paso más allá (Rosenblum, 1998). Los individuos que se encuentren en un proceso de mediación deben en un grado u otro estar dispuestos a crear y alcanzar una solución. Al ser un proceso basado en el diálogo, el análisis de la comunicación también es fundamental. El mediador o mediadora es quien canaliza las palabras, quien felicita y desenreda la conversación. También busca que sea eficiente y que ayude a crear un camino compartido por los involucrados. En muchas ocasiones una comunicación dañina puede ser el origen del conflicto. El énfasis debe ser en el presente con mirada hacia el futuro, tratando el pasado, pero sin que se paralicen en él. (Armas Hernández, 2003).

Levesque (1998) recoge varias de las funciones y objetivos que tienen los mediadores. Estos son perfectamente aplicables para la modalidad de la mediación intercultural, y en todo caso complementarios, pero nunca prescindibles.

La primera sería encargarse del desarrollo de sesiones y marcar una base desde la cual trabajar. Algunos de los objetivos que tiene son el marcar los diversos intercambios, crear un punto de encuentro, generar un entorno cálido, manejar las conductas hostiles y ser neutral. En un segundo lugar, como ya se ha mencionado, la adquisición de una comunicación adecuada. Para ello, es esencial el uso de un diálogo sincero donde se facilite la expresión emocional de las

partes. Otro objetivo es hacer partícipes a las partes con la información recogida durante las sesiones y establecer las metas junto con lo que esperan obtener del proceso. En tercer lugar, la potenciación del acuerdo. Los propósitos por conseguir son la recogida de las necesidades de las partes y mostrarles que está en riesgo. Asimismo, estabilizar a los participantes y gestionar juegos de poder que puedan aparecer en las partes. Y fortalecer en los interesados la toma de decisiones y organizar los pasos a seguir (Levesque, 1998).

Lo que diferencia la mediación intercultural de otras ramas de la misma disciplina, es que visibiliza la diversidad cultural como un factor muy presente en la resolución de conflictos. Entiende que no se representa de la misma manera a todo el grupo étnico, idioma o cultura. Es decir, no se busca crear estereotipos desde esta disciplina, al contrario, borrarlos. Las culturas no se deben aislar las unas de las otras para llegar a un estado pacífico. Todo lo opuesto, las culturas son flexibles y se pueden acceder a ellas seas quien seas. Por encima de las culturas, existe una universalidad de valores. Aquellos compartidos por las culturas (García y Barragán, 2004). A continuación, contextualizamos la situación actual en la Unión Europea. Es esencial comprender el entorno para entender la propuesta de la mediación intercultural.

Hoy en día uno de los mayores desafíos en la Unión Europea es la gran crisis de inmigrantes que está recibiendo. (La crisis migratoria en Europa, 2020). Sin embargo, el problema no es la diferencia cultural en sí, sino que se pone el acento en aquellas diferencias visibles en vez de observar aquello que nos hace similares, que nos une. Del mismo modo, esto que se considera negativo se junta a que estos inmigrantes provienen de lugares con dificultades económicas o de países denominados como “tercer mundo o en desarrollo” (García y Barragán, 2004). Además, tienen una probabilidad muy alta de experimentar las consecuencias de la exclusión social.

Consideramos importante mostrar algunos de los relatos recogidos por Barranco y Calvo (2018) de inmigrantes llegados en patera a Europa.

Adama: “Por el camino muchos murieron o no pudieron continuar porque estaban exhaustos, éramos unas 60 personas y solo lo logramos 40, pero todos queríamos escapar de la muerte” (2018).

Mohamed: “Tengo 16 años, pero la Policía en Málaga no me creyó. Desistí y me fui a Barcelona, donde he pasado dos semanas durmiendo en la calle, por eso vine a Madrid.” (2018).

Mahamadi: “No me quedaba otra opción, asumí el riesgo de morir porque si miro hacia atrás, no me queda nada” (2018).

Claude: “El Gobierno español dice ante la Unión Europea que acoge a inmigrantes, pero no aplica su responsabilidad. Cuando llegamos no somos bienvenidos, espero que esto cambie” (2018).

Testimonios como los expuestos presentan la falta de atención a los Derechos Humanos que reciben las personas que llegan a nuestro país. De acuerdo con García y Barragán (2004) la necesidad de la mediación intercultural no se debe a la aparición de más diversidad cultural, sino a una *percepción*, una sensación de que existe una brecha muy grande entre las culturas. La mediación intercultural es la disciplina que se centra en encontrar lo que nos une y no lo que nos diferencia. A pesar de que esto último es importante y tampoco hay que obviarlo, no se pretende que el foco esté sobre lo que nos separa. La mediación intercultural social recoge como ya comentamos en la introducción, elementos de las escuelas Harvard (Fisher, Ury y Patton), el Transformativo (Bush y Folger), el Circular Narrativo (Sara Cobb). D. Carlos Giménez Romero (2001) reconoce sus valiosas aportaciones y remarca la necesidad de adjuntar la perspectiva intercultural.

En el modelo Harvard (Fisher, Ury y Patton), no se tiene en cuenta la causalidad lineal, el contexto donde estaría la historia y los factores internos de los individuos. La mediación intercultural social entiende que no hay una sola causa del conflicto, sino que es un fenómeno multifactorial. Giménez (2001) destaca algunos rasgos importantes, como el idioma en el que se transmite la información, la creación del modelo y su aplicación, los estigmas a los inmigrantes, y el posicionamiento del propio mediador/a.

Sobre la escuela Transformativa (Bush y Folger) se tiene en cuenta las relaciones interpersonales como factor involucrado en la mediación. Y, lo cultural es relacional. También la transformación sobre lo relacional entre la cultura acogedora y la cultura acogida. Pone la atención en la **revalorización** y el **reconocimiento**.

Por último, en el modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb) hay elementos muy presentes de la Psicología Sistémica-relacional. Se encuentra la teoría de la comunicación y las aportaciones de la cibernética de segundo orden. Sobre la teoría de la comunicación, es muy relevante el axioma de Watzlawick sobre la imposibilidad de no comunicar. Siempre se expresa algo de una forma u otra, incluso con el silencio. Por otro lado, la aparición del construccionismo social. Todos ellos muy relevantes en la mediación intercultural social. Se busca validar y hacer legítimas las posiciones de las partes. Existen límites de la legitimización de algunas acciones por parte de la mediación intercultural, y es la vulneración de los Derechos Humanos. Sin embargo, es de gran relevancia por parte del modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb) la modificación del significado de la historia de los involucrados (Giménez, 2001).

El rol del mediador intercultural en las sociedades multiculturales

Con el fin de enriquecer y ofrecer múltiples puntos de vista, hemos analizado la relación entre tres libros de diferentes enfoques, aunque con cierta similitud. El primero siendo el “choque de civilizaciones” (Huntington, 1996), el segundo “la sociedad multiétnica” (Sartori, 2000) y por último “identidades asesinas” (Maalouf, 2012). Los tres libros coinciden que la cultura es clave y fundamental en una gran parte de los conflictos que se presentan en nuestras sociedades.

La “sociedad multiétnica” analiza la sociedad multiétnica y argumenta que la cultura de las personas si no se regula y no se promueve una convivencia pacífica resulta en conflicto (García y Barragán, 2004). Sartori (1924-2017) fue un académico de las ciencias políticas y el análisis comparativo de estas. Considera que una buena sociedad es de carácter pluralista, no multiculturalista. No está de acuerdo con el multiculturalismo puesto que prioriza las diferencias étnicas y culturales. Sin embargo, los conceptos de multiculturalismo y pluralismo no chocan si se entiende como las diferencias existentes entre culturas. El pluralismo busca la paz intercultural y un reconocimiento por ambas partes. Existe un rechazo al odio cultural. Asimismo, el pluralismo no está a favor de la regla de la mayoría, pero si del principio. En otras palabras, no es correcto el hecho de que las leyes favorezcan a una mayoría, pero discriminen a las minorías. No cuestiona que se gobierne en lo que la mayoría haya escogido en un momento dado. Entiende la tolerancia como algo fundamental (Sartori, 2000). Asimismo, divide el pluralismo en tres partes: “1) pluralismo como creencia, 2) pluralismo social, y 3) pluralismo político.” (Sartori, 2000, p.27).

Sobre el primero se refiere a un **Reconocimiento** y aceptación de otras culturas étnicas-culturales convivientes con otras. A la vez que una ausencia de odio y rechazo entre ellas. El segundo término de pluralismo está relacionado con un sistema social, un institucionalismo de lo social, no necesariamente como una distinción social. Por último, el pluralismo político lo entiende como una ambivalencia entre el conflicto y la resolución basado en un diálogo político. Existen conflictos actuales entre las facciones políticas sobre cuestiones culturales que generan tensiones. Se amansan y se resuelven a través de políticas específicas con el fin de contentar a una mayoría (Sartori, 2000).

Una de las apreciaciones que se le hace a Sartori por parte de Morales (2003) es la equivocación de definiciones teóricas en la raíz de la palabra. Pluralismo y multiculturalismo proceden del mismo origen: el liberalismo o ideología de lo liberal. En lo que Sartori (2000), los diferencia es en la aparición del término de **Reconocimiento** y que se usen políticas liberales como resolución de la desigualdad. Añadiendo otro apunte de Morales (2003) es el hecho de que la cultura pluralista no es la solución de todos los conflictos. En muchos ejemplos (ETA, Al Qaeda, los separatistas de Chechenia...) proceden de una larga trayectoria conflictiva con diferentes intereses en juego. La fórmula ideal es el conjunto de un pluralismo tolerante y un multiculturalismo reconecedor con todas las culturas.

El siguiente autor es Amin Maalouf, periodista y escritor de origen francés y libanés. En su libro “identidades asesinas” expone a través de un análisis personal y sociológico como los aspectos culturales (religión, idiomas, hábitos...) pueden ser usados para promover el odio y el radicalismo. La pregunta principal para responder por Maalouf es la razón por la que se cometen tantas acciones violentas en nombre de las identidades. Los genocidios, las guerras entre grupos étnicos son situaciones donde según Maalouf la identidad se usa como justificación de ellas. Poniendo de ejemplo su vida, muestra como a lo largo de su desarrollo personal, va adquiriendo distintas identidades al pertenecer a diversos grupos culturales. Por ejemplo, Maalouf se siente unido a la cultura libanés y francesa, siendo estas etnias diferentes. Entiende que en muchas ocasiones las personas son etiquetadas en función de su identidad, de su origen. Se le puede atribuir a un individuo francés los estereotipos de alguien que es blanco, cristiano y con especial gusto en las áreas artísticas. Define la cultura como un constructo social, el cual no distingue a las personas en función de etnia, color o género. Cualquiera de nosotros sería diferente de haber sido criado en otro seno cultural (Maalouf, 2012).

La lucha de superioridades que se genera entre las distintas culturas convivientes es un motivo de conflicto. Y, sin embargo, la dualidad que existe entre las sociedades occidentales y las del resto del globo. Aparece el uso de la tecnología como una herramienta propia y exclusiva de los países “modernos” frente a la ausencia de recursos de las demás naciones. Maalouf (2012) pone en duda el paradigma establecido de que una cultura sea mejor que otras. Menciona la confusión y fusión de los términos “occidental” y “moderno”. Sin embargo, no tienen por qué ir juntos. Asimismo, menciona como la represión de una cultura genera una reacción de contraataque que se suele manifestar como un nacionalismo extremo (Maalouf, 2012).

El escritor describe el modelo de sociedad ideal expuesto en “identidades asesinas”. En especial, que ocurre cuando más de un grupo étnico-cultural convive en un mismo lugar. Maalouf (2012) propone la reflexión individual y colectiva acerca de la forma en que podemos llegar a entendernos. Entiende que el modelo actual democrático no responde a todas las necesidades de las minorías debido a que el voto no conlleva una representación significativa frente a la mayoría cultural.

El tercer libro, “choque de civilizaciones” fue escrito por el politólogo y director del Instituto de Estudios Estratégicos Samuel P. Huntington (1996). Analiza los conflictos internacionales en base a una división de culturas existentes. Las divide entre la hindú, japonesa, confuciana, occidental, islámica, latinoamericana y ortodoxa. Las tres civilizaciones subrayadas son aquellas consideradas por el autor como las más influyentes y con más poder sobre lo que ocurre en el mundo. La occidental estaría liderada por Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda, Australia y los países Europeos de occidente. Los tigres asiáticos (Taiwán, Corea del Sur, Hong Kong y Singapur) junto con China estarían en cabeza de la civilización confuciana. Por último, la ortodoxa es representada por Rusia. De acuerdo con Huntington (1996) hay dos razones principales por las que las civilizaciones entran en conflictos. En primer lugar, los motivos culturales generan choques con otros grupos étnicos. La segunda razón es el fenómeno de la globalización que ha favorecido la comunicación entre las diferentes culturas globales, lo que ha hecho que unas impongan su influencia sobre otras.

Las limitaciones de “choque de civilizaciones” son varias. Comenzando por la fractura del mundo en varias partes, sin que muestre un razonamiento suficiente. A continuación, no se tiene tanto en cuenta las razones económicas y políticas que en muchas ocasiones propiciaban

los conflictos entre naciones. Como ejemplo la invasión de Estados Unidos a Irak por sus recursos, pero mantiene cierta cercanía con el régimen de Arabia Saudí (Domínguez, 1997). A pesar de ello, Huntington (1996) presenta una investigación certera sobre la situación geopolítica del futuro.

Por lo tanto, observamos que estas lecturas coinciden en ciertos aspectos y se complementan. El rol del mediador o mediadora intercultural social en las sociedades multiétnicas está presente. Para actuar desde la mediación intercultural en la actualidad se siguen una serie de principios. Macías (2021) recoge los siguientes: Voluntariedad, otredad, respeto, sentido de la identidad cultural, sentido de igualdad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, flexibilidad y tolerancia cultural. La voluntariedad hace referencia al hecho de que los interesados no tienen obligación de participar en un proceso de mediación y que son totalmente libres de abandonar el proceso en cualquier momento. La otredad se define como el reconocimiento de los demás como sujetos de obligaciones y derechos. Se comienza a explorar aquello que se comparte con la otra persona y a través de ello el legitimar, comprender y diferenciarse. El respeto se lleva a cabo a través de un encuadre seguro y una comunicación organizada. El sentido de la identidad cultural es el hecho de tener en cuenta los aspectos de las culturas que son representadas a través de las partes. Se gestiona y no se permite imponer valores y creencias culturales sobre otras personas. El sentido de igualdad expresa la necesidad que existe de no seguir una jerarquía y buscar una armonía en los procesos de mediación intercultural. La confidencialidad es el acuerdo con efectos legales donde se comprometen todos a que la información que se exponga en las sesiones no salga de ahí. La neutralidad es un principio por el que el mediador o mediadora no se pondrá del lado de ninguna parte, sino que representa una figura facilitadora de la comunicación. En la mediación intercultural es clave observar cualquier abuso de poder y ahí es donde la neutralidad dejaría de ser efectiva. La imparcialidad se diferencia de la neutralidad en que el mediador o mediadora no se dejará ver influenciado/a por recibir algún beneficio o perjuicio a cambio de su apoyo. La flexibilidad es un proceso que permite cierta libertad, donde los interesados junto con la figura mediadora lleguen a un acuerdo que satisfaga a ambas partes y se pueden admitir nuevas sugerencias que difícilmente se permitirían en un proceso legal corriente. Por último, la tolerancia cultural exige a los mediadores a que no discriminen, estigmaticen o actúen desde la superioridad cultural.

Y como herramientas que tienen los mediadores interculturales Macías (2021) propone varios instrumentos. La escucha activa no se trata únicamente de poner atención plena en lo que

transmiten las partes involucradas. También es entender el significado que lleva el mensaje, lo no dicho a través del lenguaje no verbal. Y conectarlo con lo dicho en otros momentos. En la misma línea, es necesario que los mediadores puedan traducir el lenguaje verbal y no verbal. La empatía como acción movilizadora que permite situarnos en el mundo del otro sin quedarnos en él. La curiosidad ayuda con la observación a comprender e indagar en las historias vitales y aspectos culturales del proceso. Por último, el planteamiento de preguntas pertinentes. Es decir, que permitan a los mediados reflexionar y hacer un proceso de introspección que termine por facilitar la comunicación.

Por último, explica las estrategias que se tienen que seguir para conseguir un cambio a través de la mediación intercultural. La identificación de grupos sociales según su país es fundamental. Analizar los lugares de residencia, barrios y guetos para trabajar con la población. Un acercamiento procediendo a través de un estudio de las necesidades e información que aportan. Para más tarde su análisis de datos y diseñar las actividades a efectuar. La integración de diferentes puntos de vista. La difusión con el fin de promover y prevenir. La operatividad es la acción de los mediadores interculturales en el campo ya sea a través de asociaciones, empresas, escuelas...Y una metodología que utilice entrevistas semiestructuradas (Macías, 2021).

Figura de cambio y reconocimiento del otro

El Reconocimiento es fundamental para el mediador y la mediadora, y sobre todo para un/a mediador/a intercultural.

Ponemos especial énfasis en los términos de **Reconocimiento y Revalorización**. El Reconocimiento se entiende como una forma de aceptar la existencia del otro como legítimo ser humano merecedor de derechos y deberes. La Revalorización o empowerment consiste en ayudar a la persona a tomar consciencia de sus recursos aumentando así su capacidad de tomar decisiones y hacerse responsable de sus actos. Ambos nos permiten, a través de una comunicación fluida y afirmativa aceptar una convivencia basada en la aceptación mutua (Giménez, 2001).

En la mediación intercultural, el paradigma tradicional de mostrar una Revalorización “acerca del otro”, es sustituida y aceptada por una que sea “junto al otro”. La reciprocidad siendo una de las características presentes. Es fundamental y se convierte en la base de las sociedades interculturales. El fomento de la Revalorización es esencial en el mundo actual. La gestión de conflictos como proceso para obtener una resolución pacífica junto con la utilización de los recursos disponibles son la base. La mediación intercultural también canaliza el uso de la Revalorización como un factor de la igualdad. Las personas inmigrantes que desconozcan el sistema judicial y/o que no puedan comunicarse en el idioma de nuestro país, pueden en la mediación intercultural obtener una ayuda (Giménez, 2001).

A continuación, analizamos el papel del Reconocimiento. Primero, entendemos que ha tenido que haber una Revalorización, con los correspondientes niveles que hayan sido alcanzados por los individuos en la mediación. En la mediación intercultural el Reconocimiento es de vital importancia. El rol del mediador/a en estos casos es el de transformar una visión separatista comúnmente aceptada y divulgada (las diferencias culturales) en un aspecto positivo y donde se busque lo que une a los mediados. La comprensión de la situación del otro en cuanto a los aspectos personales, profesionales o jurídicos es otra de las funciones que debe fomentar el/la mediador/a en esta parte. En especial, una comprensión empática donde “el otro” sea un ser visto con emociones, sentimientos y derechos. Y que existan acciones de un acercamiento positivo de las partes. Esto incluye la integración de como “el otro” ha vivido la situación y entender de donde parten las soluciones propuestas. También por la parte del mediado que se traslade su opinión tanto al mediador/a como al otro mediado. Por último, que el/la mediador/a sea consciente de la posibilidad de un no acuerdo y hacer llegar a las partes interesadas un pesar por no haberlo logrado, siempre de forma honesta (Giménez, 2001).

Efectos de la exclusión social y los prejuicios en los inmigrantes y su efecto en la población española

A comienzos del siglo XX la inmigración no era percibida por la población española como uno de los principales “problemas”. Actualmente está situada muy cerca de otros como el desempleo. En muchas ocasiones es percibido por las personas como una cuestión de que se compromete la estabilidad del país. Sin embargo, las consecuencias de la exclusión social son

más visibles en la población extranjera. Se considera que hay tres componentes que en gran parte pueden situar a un individuo en situación de exclusión social. La primera sería una dificultad de integrarse en el mundo laboral con buenas condiciones, una ausencia de hogar digno y falta de lazos sociales (Tezanos y Tezanos, 2006).

Como ya hemos señalado en la introducción la exclusión social conlleva una serie de consecuencias emocionales, cognitivas, físicas e incluso de delitos. Está presente en todos los ámbitos de la sociedad, por ejemplo: En la educación, el campo profesional o el comunitario. Hay muchos colectivos que están afectados por la exclusión social, y una persona puede ser víctima por formar parte de varios grupos. Las personas que sufren el *sinhogarismo*⁴, individuos con problemas de adicciones, individuos que forman parte de la comunidad LGTBQI+, mujeres y otros son más propensos a sufrir exclusión social. Entre estos colectivos se encuentran las personas extranjeras, de diferente etnia, cultura o religión. Y, de hecho, son de los que más la padecen (Magallares, 2011).

Asimismo, existe el riesgo de que sean víctimas de delitos de odio, lo cual analizamos en el siguiente apartado. Los efectos psicológicos que sufren las víctimas dependen de cada individuo, siendo un fenómeno multifactorial donde influye el consumo de sustancias, una pobre autoimagen, la desregulación emocional, una dificultad a la hora de afrontar cambios y varios más. Los agentes psicosociales, como el tener una red de apoyo también influyen. Un inmigrante que llega a nuestro país con un grupo social le puede facilitar la integración a diferencia de uno que no conoce a nadie. Una serie de consecuencias a corto plazo son el hecho de que los individuos se pueden encontrar desbordados por emociones de ira, frustración, sentimiento de injusticia, incapacidad propia, soledad, y parálisis. A medio y largo plazo de la mejor forma que pueden los inmigrantes asumen la situación traumática vivida. Pueden afrontarla con miedo, rechazo, pasividad o agresividad (Achutegui, 2017).

A nivel económico y laboral, personas procedentes de otros países, en concreto los que llegan “irregularmente” suelen tener trabajos en peores condiciones y habitan en barrios marginales y desestructurados. Las personas extranjeras suelen dedicarse a trabajos temporales, siendo un 57% en la construcción, un 47% como personal de limpieza doméstico y un 46% en hostelería

⁴ Personas que se encuentran viviendo en la calle debido a factores externos económicos, estructurales o políticos (Hernández, 2018).

(Molero et al, 2001). Esta precarización laboral conlleva una realidad oculta. Existe una mayor cifra de accidentes laborales en la población inmigrante que en la española (Tezanos y Tezanos, 2006).

Una vez explicadas las consecuencias de la exclusión social, aparecen niveles diferentes en los que se categoriza por situación vital actual. El primer grado de exclusión es aquel con más riesgo para la persona, viven en la pobreza absoluta y se encuentran en situación de calle. El segundo grado son aquellos que están cercanos al primer grado pero que aún tienen algún tipo de mecanismo de protección. Aquí se encuentran minorías étnicas y la población inmigrante. Por último, en el tercer grado las personas son rechazadas y apartadas puesto que sus acciones son consideradas no normativas y amorales. Aquí se encontrarían a personas con drogodependencia o personas del colectivo LGBTQI+ (Arroyo, 2016).

Las personas extranjeras se ven en muchas ocasiones en el segundo grado debido al rechazo y desdeñamiento de cierta población autóctona hacia ellos. Sirven como justificación de los “males” que suceden en la sociedad como el desempleo, la pobreza...Es un factor de riesgo que empuja a las personas inmigrantes a verse solas y a mudarse a barrios o guetos⁵. Estos pueden ser lugares caracterizados por cierta falta de seguridad. Al verse aislado de la sociedad también aparecen sentimientos de frustración, desconfianza e ira (Arroyo, 2016).

Actualmente, con la ocurrencia del fenómeno de la exclusión social la mediación intercultural sirve como un puente que une y trabaja por dotar a personas de otras culturas, como inmigrantes o etnias culturales, una voz con la que puedan ser escuchados.

⁵ “Barrio o suburbio en que viven personas marginadas por el resto de la sociedad” (Real Academia Española, 2014).

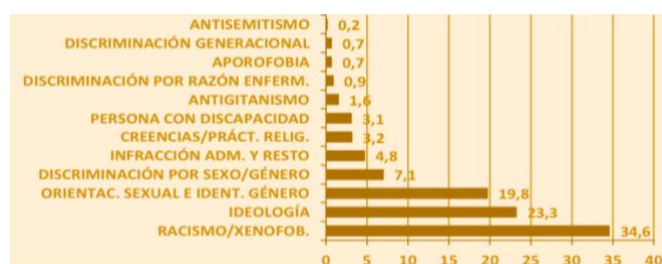
Personas inmigrante

Analizamos los delitos de odio en este apartado. Los delitos de odio de carácter racista/xenófobo son aquellos donde ha habido una acción de prejuicio, violencia, discriminación, rechazo hacia personas de nacionalidad, religión, etnia o cultura diferente a la española.

Cabe destacar que, en este apartado, nos centramos en los delitos de odio cometidos contra personas con una cultura distinta a la establecida en España. El Ministerio del Interior a partir del 2012 creó la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio como herramienta de actuación y reconocimiento de este crimen. De acuerdo con el informe elaborado por este mismo Ministerio en 2020, exponen la evolución global y los cambios respecto al 2019. El delito menos cometido es el de antisemitismo⁶ con una variación de -40,0% respecto al año anterior. Los más comunes son aquellos por ideología, aunque presentan un descenso de un -45,3%. Con aquellos cometidos por motivaciones de racismo / xenofobia varía un -5,8%. Delitos considerados antigitanos han aumentado un 57,1% en el 2020 (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

Figura 1

Distribución Porcentual de los Hechos Según Ámbito – Año 2020



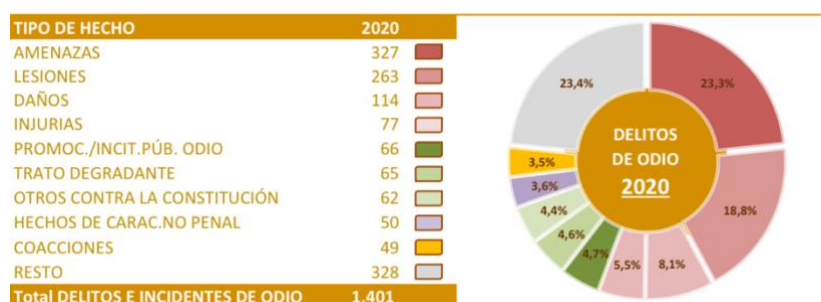
Nota. La figura muestra los porcentajes de delitos de odio cometidos en el año 2020. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

⁶ Delito de carácter violento, discriminación y rechazo contra personas de etnia judía o de procedencia del Estado de Israel (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

Las tipologías delictivas más comunes son las amenazas, constituyendo 23,3% de todos los hechos delictivos cometidos. A continuación, las lesiones con un 23,4%, seguido por daños en un 18,8%. Las injurias (8,1%), incitación al odio público (5,5%) y trato degradante (4,7%) serían los siguientes.

Figura 2

Tipo de hecho delictivo cometido en los delitos de odio.

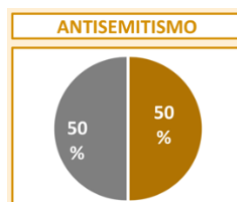


Nota. La figura representa el número de tipología delictivas cometidas en el año 2020. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

Seguidamente mostramos el perfil de la víctima en relación con su edad, sexo y ámbito. A nivel global, los hombres son más propensos a sufrir delitos de odio, en un 59%. No muy alejadas con un 40% se encuentran las mujeres. Los delitos relacionados con el racismo / xenofobia tienen como víctima de forma equitativa con un 50% tanto a hombres como mujeres. En el antigitanismo las mujeres sufren un 60% de los casos frente a los hombres en un 40%. Sobre el antisemitismo también hay igualdad en delitos sufridos por mujeres y hombres (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

Figura 3

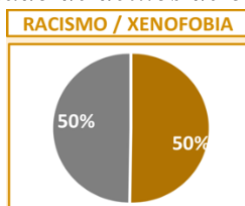
Perfil de la víctima en el subpartado de delitos de odio antisemitas



Nota. La figura expone el porcentaje de víctima por género. En gris las mujeres y naranja los hombres. El uso de estos colores se mantiene para las figuras 4 y 5 también. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

Figura 4

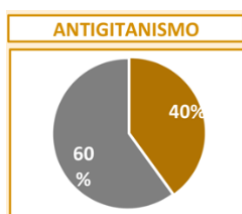
Perfil de la víctima en el subapartado de delitos de odio por racismo/xenofobia



Nota. La figura muestra el porcentaje de víctimas por racismo/xenofobia en relación con su género. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

Figura 5

Perfil de la víctima en el subapartado de delitos de odio por antigitanismo



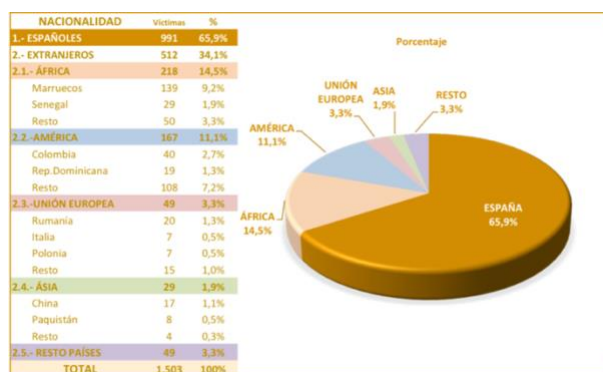
Nota. La figura representa el porcentaje de víctimas de antigitanismo por género. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

En cuanto a la edad de las víctimas, la mayoría, 516 de ellas se encuentran en la franja entre los 26 y 40 años. Después, de 41 a 50 años siendo 332 de los casos. Por último, aquellas entre 18 y 25 años con 245 crímenes (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

La mayor parte de víctimas de delitos de odio son personas de origen español (65,9%), pero se debe recordar que en los delitos de odio se incluyen no solo aquellos de carácter racista, xenófobo, antigitano o antisemita. Acto seguido, un 14,5% contra personas procedentes de África. Primero, los naturales de Marruecos (un 9,2%), luego de Senegal (1,9%) y el resto de otros países (3,3%). Continuamos con las personas de América (11,1%). Siendo los más numerosos los de Colombia (2,7%), después los individuos autóctonos de República Dominicana (1,3%). En cuarto lugar, a nivel general, aquellos con origen de la Unión Europea representan un 3,3% de todos los delitos de odio. Asia el 1,9%. Por último, el resto de los países un 3,3% (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

Figura 6

Perfil de las víctimas de delitos de odio por nacionalidad.



Nota. La gráfica muestra el perfil de la víctima por nacionalidad en porcentajes. Asimismo, crea grupos en función del continente de procedencia y luego expone subgrupos. Fuente: Ministerio del Interior, 2020.

El perfil de agresor en casos de delitos de odio muestra una predominancia de varones en un 81,5%, siendo su edad comprendida entre los 26 y los 40 años (Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio, 2020).

De acuerdo con Achutegui (2017) las víctimas de delitos de odio suelen serlo a través de una agresión proactiva⁷. Es motivado por el estigma, la cultura, afectando a lo cognitivo, afectivo y comportamental. Y comenta que no es una conducta adaptativa basada en la evolución del ser humano como especie. Asimismo, existe una cifra negra del 80% en los delitos de odio. Y las personas que quieren denunciar se encuentran por lo general en situaciones bastante vulnerables, dificultando el acceso al sistema de justicia. Se aprecia una limitación puesto que gran parte de las víctimas también sufren de aporofobia⁸.

Un estudio por Cassanova et al (2022) analiza a través de estadísticas oficiales la causalidad que existe entre la población extranjera y los delitos de odio. Formula la hipótesis de que a mayor población extranjera existe mayor cantidad de delitos de odio. Sin embargo, encuentran que esta relación causa-efecto es inversamente proporcional en ciertas regiones de España. Concluyen por lo tanto que existen otras variables culturales, económicas y políticas que están afectando.

⁷ Agresión caracterizada por ser premeditada, instrumental y calculada (Penado et al, 2014).

⁸ "Fobia a las personas pobres o desfavorecidas" (Real Academia Española, 2014).

AFS como promotora de la interculturalidad y la cultura de paz global

La prevención de malentendidos culturales es un problema que se puede abordar de raíz. La educación desde temprana edad de la población infantil y adolescente es fundamental a la hora de prevenir conflictos. Educar es una herramienta muy potente y se describe como “desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño o del joven por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc.” (Real Academia Española, 2014).

AFS destaca frente a otros programas de intercambio no solo por su historia sino por ser una organización sin ánimo de lucro. Tiene como finalidad crear conexiones entre personas de diversas culturas, países, etnias y religiones. Aspira a la prevención de conflictos globales a través del entendimiento cultural. AFS coincide con los ideales expuestos por la UNESCO. La organización ha creado una serie de directrices para la educación intercultural. Este es una compilación de todo lo recogido a lo largo de conferencias de expertos. Estas directrices están compuestas por diferentes puntos de vista culturales y étnicos. La finalidad es que lo puedan utilizar instituciones que se dedican a la educación, a la creación de políticas, comunidades, pero sobre todo útil para todas las personas (Cabrera y Lorenzo, 2008).

Con el fin de ofrecer una educación basada en los Derechos Humanos, y sobre todo el reconocimiento del otro existe el artículo 26.2 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) que recoge lo siguiente:

La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los Derechos Humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz. (pg.54)

AFS con sus programas de intercambio no solo fomenta y permite que haya presencia de personas de otros países, sino que además tiene como objetivo promover estos encuentros para crear un estado de paz global.

Por tanto, la Comisión sobre la Educación para el Siglo XXI alcanza un acuerdo y genera las cuatro bases fundamentales de la educación. El primero consiste en la transmisión de una cultura general a los diferentes alumnos, con el fin de mejorar la comunicación. Es decir, a través del aprendizaje de cultura general e idiomas se potencia el diálogo. En segundo lugar, promover la sociabilidad como medio para un buen trabajo en equipo. La realidad global es que la colaboración entre individuos es esencial para la supervivencia de la especie. En tercera posición, el **Reconocimiento** del otro (como en la mediación intercultural) en sus múltiples facetas de actuación. Con ello, entender y comportarse en base a la protección y cuidado de la paz global. Siempre teniendo en cuenta la diversidad de culturas en la que vivimos. Por último, el derecho a ser uno mismo, a ser diferente y único. Tener una propia identidad genera aspectos positivos en las personas, especialmente cuando se les trata como a un ser merecedor de derechos, pero también de obligaciones (Cabrera y Lorenzo, 2008).

Por su parte, AFS se compromete a fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la ONU. Su fin es el fortalecimiento pacífico de las sociedades y mejorar al mundo y a los individuos de forma sostenible. Tiene tres etapas: mundial, local y personal. Luego tiene 17 metas a cumplir que se reparten en 5 subgrupos. Estos son los siguientes: Prosperidad, Alianzas y Paz, Justicia e instituciones Sólidas, Personas y Planeta (Altozano y Ruíz, 2020).

En el apartado de Personas se encuentra como principal objetivo que todos los individuos sean sujetos iguales de derecho. Buscan el fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad e igualdad de género (Altozano y Ruíz, 2020). En el segundo bloque de Planeta, es la capacidad de atender las necesidades del planeta a través de un agua limpia y saneada. Seguido por un movimiento a favor del clima, por una producción y consumo responsable, la protección de la vida submarina junto con la de los ecosistemas terrestres (Altozano y Ruíz, 2020). En prosperidad se pretende el crecimiento resiliente y que se adapte de forma adecuada a las necesidades de la población. Es decir, pasar de una energía de carburantes a una ecológica. Unas condiciones laborales justas que permitan un desarrollo económico positivo. La innovación y modernización de la infraestructura. Una minimización de las desigualdades. Y la creación de comunidades sostenibles (Altozano y Ruíz, 2020).

Todos están muy relacionados con la mediación intercultural. Destacamos especialmente el bloque de: Paz, justicia e instituciones sólidas. Pretende eliminar la discriminación y la violencia hacia personas por cualquier motivo (Altozano y Ruíz, 2020).

Por último, generar aliados. Es decir, crear vínculos y conexiones con los agentes con más capacidad de promover un cambio en la sociedad actual. Entre ellas, AFS se propone ser un actor de cambio trabajando con instituciones internacionales y con familias y estudiantes de todo el mundo (Altozano y Ruíz, 2020).

Discusión

En el trabajo se han propuesto distintos modelos de visión de la sociedad actual. Nosotros nos posicionamos con la visión intercultural frente a la multicultural. Es decir, una sociedad donde haya un intercambio cultural, un aprendizaje compartido y no una mera coexistencia basada en la diferencia. Lo que nos une es más fuerte que lo que nos diferencia, y es lo que nos aporta la mediación intercultural.

A continuación, mostramos algunas de las limitaciones del estudio. La disciplina de la mediación intercultural está aún en desarrollo, por lo que para este estudio han surgido ciertas limitaciones. El desarrollo de estudios empíricos es aún reducido. Hay una cifra negra de las consecuencias que sufren muchas personas extranjeras y el análisis de la realidad es limitado. Existe una ausencia de intervención y de prevención por parte de las instituciones pertinentes. Y las actuaciones existentes están sujetas a una temporalidad y los resultados son escasos a corto plazo. También es difícil pasar de un trabajo de mediación intercultural de nivel local a un nivel más nacional.

Por último, proponemos una serie de recomendaciones:

- I. Se sugiere que se divulguen los principios de actuación de la mediación intercultural en las sociedades multiculturales en los distintos ámbitos sociales.
- II. Mediante esta investigación se plantea que se lleven a cabo estudios cualitativos sobre el impacto de la mediación intercultural en diferentes comunidades.

- III. Se propone la utilización de los valores del Reconocimiento y Revalorización para futuras investigaciones en el ámbito de la mediación.

Conclusiones

La pregunta que nos hemos formulado al principio de la investigación ha sido el contexto de las sociedades multiculturales y el papel del mediador intercultural como figura del cambio y de Reconocimiento y Revalorización del otro. Y el ejemplo de AFS como impulsora de la convivencia intercultural global. La alta tasa de inmigración en Europa y España ha generado tensiones económicas, culturales y políticas. Por lo tanto, el mediador o mediadora intercultural ha servido de punto de encuentro y como agente de protección entre las distintas culturas coexistentes.

Asimismo, el Reconocimiento del otro ha sido un instrumento fundamental de trabajo en los mediadores interculturales. La Revalorización y el Reconocimiento del otro han apoyado la igualdad entre los individuos de grupos culturales diferentes. Los mediadores han tenido como función la prevención de la exclusión social y los delitos de odio a través de sus distintas formas de intervención en contextos con una alta tasa de diversidad cultural. La mediación intercultural en las sociedades multiculturales ha sido fundamental para alcanzar una convivencia basada en los Derechos Humanos. También ha sido un modelo de actuación que se ha basado en la potenciación de los factores comunes entre culturas. No ha apoyado la búsqueda de las diferencias entre culturas como punto base. AFS a través de sus intercambios de estudiantes globales y su compromiso para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU ha fomentado los valores de la diferencia de género, la diferencia social y la diversidad cultural de la mediación intercultural. Y hemos concluido este trabajo con la creación de una guía de Encuentro Intercultural que prevenga y gestione los conflictos interculturales. Ha sido con la colaboración de AFS y se ha basado en los principios de la mediación intercultural.

Bibliografía

- Achutegui, P. (2017). Victimización de los delitos de odio. Aproximación a sus consecuencias y a las respuestas institucional y social. *Revista de Victimología*, 5, 33-62. <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/82>
- AFS ayuda a los ciudadanos del mundo a aprender cómo vivir juntos – Intercultural (afs-intercultural.org). <https://www.afs-intercultural.org>
- Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125-136. <https://raco.cat/index.php/Educación/article/view/20783>
- Arroyo, M. (2016). Exclusión social y pobreza en la Unión Europea. *Geographos*, 7 (35), 104-131. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54011/1/Marina_Arroyo.pdf
- Altozano, M., Ruíz, L. (2020). *Voluntariado y Objetivos de Desarrollo Sostenible: Guía práctica para entidades con más de 50 medidas concretas para su cumplimiento*. FEVOCAM. https://afs-recursos.com/web/wp-content/uploads/2021/04/Gu%C3%ADa-de-ODS-y-voluntariado_FEVOCAM_Web.pdf
- Barranco, F., Calvo, O. (2018). Seis historias de migrantes llegados en patera que se habrían quedado en la calle sin la respuesta ciudadana en Madrid. *elDiario.es*. https://www.eldiario.es/desalambre/historias-respuesta-ciudadana-migrantes-madrid_1_2760032.html
- Buenaventura, P. (2022). El 435 de los jóvenes no quiere que las minorías étnicas ocupen puestos de responsabilidad como alcaldías. *20 minutos*. <https://www.20minutos.es/noticia/5074912/0/el-43-de-los-jovenes-no-quiere-que-las-minorias-etnicas-ocupen-puestos-de-responsabilidad-como-alcaldias/>
- Cabrera, P., Lorenzo, F. (2008). *La mediación: caja de herramientas*. Documentación social. <https://www.caritas.es/producto/la-mediacion-caja-de-herramientas-ante-el-conflicto-social/>
- Cassanova, C., Giner, C., Fernández, T. (2022). El delito de odio: la posible relación causa-efecto entre inmigración y racismo o xenofobia. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 21 (31), 58-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8536788>
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. 26.2. (1948). https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

- Domínguez, J. (1997). El choque de civilizaciones. *Aceprensa*.
<https://www.aceprensa.com/resenas-libros/el-choque-de-civilizaciones/>
- Europa Press. (2022). Denuncian una agresión xenófoba a un menor de 12 años en Alicante: le propinaron varios puñetazos y le gritaron “chino de mierda”. *20minutos*.
<https://www.20minutos.es/noticia/5068061/0/denuncian-una-agresion-xenofoba-a-un-menor-de-12-anos-de-origen-chino-en-un-instituto-de-alicante/>
- El Hachmi, N. (2022, enero 7). El otro que hay en ti. *El País*. <https://elpais.com/opinion/2022-01-07/el-otro-que-hay-en-ti.html>
- Hernández, C. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17), 67-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552005.pdf>
- Huntington, S. (1996). *Choque de civilizaciones* (100).
- Instituto Nacional de Estadística. (21 de junio de 2022). Cifras de Población (CP) a 1 de enero de 2022 Estadística de Migraciones (EM). Año 2021.
https://www.ine.es/prensa/cp_e2021_p.pdf
- García, F. J., Barragán, C. (2004). Mediación intercultural en sociedades multiculturales: Hacia una nueva conceptualización. *PORTULARIA*, 4, 123-142.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=860425>
- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista MIGRACIONES*, 10.
<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376>
- González, D. (2). (2010). *Manual práctico del juicio oral*.
- Hernández, C. (2018). Ni una persona sin hogar. *20minutos*.
https://www.20minutos.es/opiniones/cristina-hernandez-columna-ni-una-persona-sin-hogar-3269250/?utm_source=Twitter-20minutos&utm_medium=Social&utm_campaign=Postlink
- La crisis migratoria en Europa, (2020). *Noticias Parlamento Europeo*.
<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20170629STO78631/la-crisis-migratoria-en-europa>
- Levesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Edisem – La fondation des gouverneurs.
- Lugosi, F. (2009). El Culturalismo. *Ser Racional, Ser Humano, Ser Social...*
<https://trimegistos.wordpress.com/2009/01/14/el-culturalismo/>

- Macías, M.J. (2021). La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas. *MSC Métodos de Solución De Conflictos*, 1, (1), 133-156. <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/13>
- Magallares, S. (2011). Exclusión social, rechazo y ostracismo: principales efectos. *Revista Psicología.com*, 1-17. <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/exclusion-social-rechazo-y-ostracismo-principales-efectos/>
- Maalouf, A. (2012). *Identidades asesinas* (5).
- Ministerio del interior (2020). *Informe sobre la evolución de delitos de odio en España*. <https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/servicios-al-ciudadano/delitos-de-odio/estadisticas/Informe-sobre-la-evolucion-de-delitos-de-odio-en-Espana-ano-2020.pdf>
- Molero, F., Navas, M., Morales Francisco, J. (2001). Inmigración, prejuicio y exclusión social: reflexiones en torno a algunos datos de la realidad española. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 1 (1), 11-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=495683>
- Oficina Nacional de Lucha Contra Los Delitos De Odio, Ministerio del Interior. (2020). Informe sobre la evolución de delitos de odio en España 2020. https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/publicaciones-periodicas/informe-sobre-la-violencia-contra-la-mujer/Informe%20evolucion%20delitos%20odio%20Espana%202020_126200207.pdf
- Olaizola, B. (2022). Juicio a la organización neonazi Hogar Social Madrid: la líder defiende el ataque a la mezquita de la M-30 porque “financia el yihadismo terrorista”. *El País*, <https://elpais.com/espana/madrid/2022-10-18/juicio-a-la-organizacion-neonazi-hogar-social-madrid-la-lider-defiende-el-ataque-a-la-mezquita-de-la-m-30-en-2016-porque-financia-el-yihadismo-terrorista.html>
- Pérez, J. (2016). Criminología y Mediación. Una estrecha relación. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 8, 22-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5813525>
- Penado, M., Andreu, J., Peña, E. (2014). Agresividad reactiva, proactiva y mixta: análisis de los factores de riesgo individual. *Anuario de Psicología Jurídica*, 24, 37-42.

<https://www.elsevier.es/es-revista-anuario-psicologia-juridica-369-pdf-S1133074014000178>

- Real Academia Española. (2014). Aporofobia. *Diccionario de la lengua española* (23). Real Academia Española. <https://dle.rae.es/aporofobia>
- Real Academia Española. (2014). Educar. *Diccionario de la lengua española* (23). Real Academia Española. <https://dle.rae.es/educar?m=form>
- Real Academia Española (2014). Guetto. *Diccionario de la lengua española*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-diccionario/>
- Richarte, I., Díe, L. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación social*, (148), 133-156. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2666247>
- Sartori, G. (2001). *La sociedad multiétnica: pluralismo, multiculturalismo y extranjeros* (1).
- Tezanos, J., Tezanos S. (2006). La cuestión migratoria en España. Tendencias en inmigración y exclusión social. *Sistema*, 190-191. [https://www.ciberoamericana.com/documentos/TezanosVazquezyTezanos%20\[2006\].pdf](https://www.ciberoamericana.com/documentos/TezanosVazquezyTezanos%20[2006].pdf)

Anexo**Guía de Encuentro Intercultural****Por: Fernando Cuervas-Mons Fernández****Tutora: Sonia Gruben Bumeister****Coordinador de apoyo AFS: Víctor José
Ruíz Gutierrez**

ÍNDICE

1. Introducción	35
2. Primeros pasos: cuestionarios a ambas partes	36
3. Persona de contacto para ambas partes (familia y estudiante) descripción de la figura y sus funciones	41
4. Desacuerdos posibles en la convivencia y como gestionarlos	43
5. ¿cómo proceder en caso de que el conflicto no se resuelva por medio de la conciliación?	46
6. La función de la mediación intercultural – la intervención del mediador o mediadora	47
7. Formación reglada, habilidades necesarias y fases del proceso mediador	48
8. La última ratio: el cambio de familia	55
9. Anexo	58
9.1. GUIÓN PARA FACILITAR LA RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO	58
10. Bibliografía	59

Introducción

¡Bienvenido/a! En esta guía de Encuentro Intercultural os vamos a ofrecer algunas recomendaciones que os pueden ayudar como persona de contacto de la familia de acogida y el/la estudiante. La finalidad de esta guía es que sea un documento vivo y de fácil acceso útil para familias, estudiantes y voluntariado de AFS.

Desde la premisa de que los conflictos forman parte de nuestra vida diaria y que vamos a encontrarnos con ellos mientras existan las relaciones interpersonales nos centraremos en este trabajo en la importancia acerca de cómo nos posicionamos y reaccionamos frente a estos conflictos. Entenderlos como algo natural ayuda a que emociones como el miedo o la ira disminuyan y a tomarlos como un aprendizaje, pues nos ayudan a entender nuestras propias necesidades y las de los demás. Karl Theodore Jaspers, reconocido psiquiatra habla de cómo los conflictos nos permiten concienciarnos sobre nuestras limitaciones, pero al mismo tiempo son fuente de conocimiento y autoconocimiento para ser una persona con más recursos en el futuro.

Primero abordaremos los cuestionarios a familia y estudiantes, con el fin de que puedan conocerse mejor. A continuación, mencionaremos las funciones de la persona de contacto y la importancia de las reuniones de feedback. Asimismo, presentaremos los tipos de desacuerdos o conflictos más comunes con especial mención del análisis multifactorial del Dr. Carlos Giménez. Finalmente, cuál ha de ser la actuación por seguir en caso de que el conflicto no se resuelva en la fase de conciliación. Momento en el cual hará su aparición la figura del/la mediador/a intercultural. Hablaremos de la formación requerida para poder mediar en el desacuerdo, sus habilidades, herramientas y las fases del proceso de la mediación. El Círculo del cambio, creado para que el/la estudiante pueda tener ayuda sobre su proceso en caso de cambio de familia. Por último, en el Anexo presentaremos un guión que puede ser de utilidad para facilitar la resolución del conflicto entre familia y estudiante desde la autorreflexión y responsabilidad.

Primeros pasos: Cuestionarios a ambas partes

Los cuestionarios son entregados entre familias y estudiantes. Cada una de las partes rellena la suya y luego se entregan a la persona de contacto. A continuación, tras haberlas visto ambas se procederá a una reunión en la que la persona/s de contacto/s dialogarán y tratarán de llegar a un mayor conocimiento entre ellas de cara al siguiente paso.

- **Familias:** Exponer distintas situaciones y sus múltiples opciones de lo que se podría hacer en un caso u otro.

A continuación, en este cuestionario y con el fin de poder orientaros a las familias, se expondrán una serie de situaciones en las que quizá os encontréis con vuestro/a estudiante de acogida. Ninguna respuesta es incorrecta y simplemente se busca encontrar que es lo que más se adecúa a vuestras normas o reglas de convivencia. Posteriormente el cuestionario se entregará a la persona de contacto y este se lo comunicará al estudiante.

EJEMPLO desde el punto de vista de la familia:

1. El/la estudiante comenta que quiere salir de noche con unos amigos.

- a. Entendéis que es una responsabilidad muy grande que un estudiante a vuestro cuidado salga de noche con unos amigos y preferís que no salga. Tienes que elegir si entendéis o queremos...
- b. Si sale queréis que nos escriba un mensaje para saber dónde está y con quien va. Asimismo, que pase la noche en casa de un amigo/a puesto que no podéis/queréis recogerle tarde.
- c. Preferís que el estudiante os diga donde está y que os llame a cualquier hora para que le vayáis a recoger.
- d. Otra:

2. El estudiante no come todo lo que le ponemos para comer.

- a. Es normal que a un estudiante de otra cultura no le guste toda la comida y no pasa nada.
- b. Entendemos que no siempre es fácil adaptarse a una nueva cocina, pero agradecemos que se esfuerce por probarla.
- c. Está en otro país y tiene que hacer lo posible por integrarse

- d. Otra:
- 3. Lleva con nosotros unas semanas y aún sigue hablando por face time (u otra aplicación de videollamadas o mensajería) con su familia de origen casi todos los días.**
- a. Le animamos y mostramos que puede contar con nosotros si necesita hablar, distraerse...
 - b. Tenemos una charla sobre la importancia de adaptarse a su nueva situación y de ir soltando y espaciando los tiempos de comunicación con la familia de origen.
 - c. Ponemos unas reglas sobre cuánto tiempo y veces a la semana se debería mantener el contacto con la familia.
 - d. Otra:
- 4. Pasadas unos días/semanas/meses desde la llegada del estudiante no apreciamos interés por su parte en aprender el idioma.**
- a. Nos sentamos con él/ella para explicarle la importancia de que se tome en serio su año en el país.
 - b. Buscamos recursos de apoyo externos para que encuentre motivación para aprender el idioma.
 - c. No hacemos nada, al final el/la estudiante es quien pierde el año y no nosotros.
 - d. Otra:
- 5. El/la estudiante no quiere participar en los planes familiares.**
- a. Le comentamos que para nosotros es muy importante que se integre y venga a las actividades que hacemos.
 - b. Buscamos algún plan con el/la estudiante que pueda interesarle a la vez que también a nosotros.
 - c. No le obligamos a participar, aunque nos gustaría que formara parte de ellos no es necesario que venga si no es de su agrado.
 - d. Otra:

- 6. Nos han comentado desde el instituto que el/la estudiante no muestra ningún interés en las clases ya que no es necesario por ser un “año sabático”.**
 - a. Es su decisión si participa o no, es una buena oportunidad, aunque tiene que ser el/ella quien lo coja.
 - b. Le explicamos que es relevante para su aprendizaje intercultural que se tome en serio las clases.
 - c. Le preguntamos qué sucede y si de alguna manera se podría fomentar su motivación.
 - d. Otra:

- 7. El estudiante nos ha contestado mal cuando le hemos pedido que haga algo.**
 - a. No toleramos ninguna contestación mala independientemente de los motivos.
 - b. Quizá haya habido alguna razón o que esté muy estresado/a. Aun así, no nos parece correcta su actuación.
 - c. Nos sentamos a hablar y le advertimos que ese comportamiento no se puede hacer en la vivienda familiar.
 - d. Otra:

- 8. El/la estudiante se encierra todo el día en su habitación.**
 - a. Le pedimos que nos comente que sucede y como se encuentra en la familia.
 - b. Le dejamos un poco más de espacio hasta que se vaya adaptando poco a poco.
 - c. Inmediatamente organizamos planes para sacar al estudiante de su habitación y que se integre.
 - d. Otra:

- 9. El/la estudiante no quiere participar en actividades religiosas.**
 - a. No nos importa, comprendemos que no es una actividad necesaria para que participe.
 - b. A pesar de que lo comprendemos, nos gustaría que nos acompañara.
 - c. Es esencial para la vida familiar que venga con nosotros.
 - d. Otra:

10. Cuando quedamos con la familia extensa no se le ve muy interesado/a.

- a. La barrera del idioma puede suponer un impedimento para que participe, tampoco nos agobia.
 - b. Nos gustaría más participación por su parte.
 - c. No nos preocupa en absoluto.
 - d. Otra:
- **Estudiantes:** Cómo pueden vivir estas situaciones. Son vivencias que se pueden dar perfectamente en el día a día. Lo importante es analizar la manera en que se comporta el/la estudiante para mejorar nuestra comprensión hacia su forma de comunicarse.

EJEMPLO: desde el punto de vista del/la estudiante**11. Llegas muy cansado/a de todo el día en el instituto y solo quieres descansar.**

- a. Le explicas a la familia que estarás un rato en tu habitación para descansar.
- b. Preguntas si necesitan ayuda con algo.
- c. Directamente te pones a hacer cosas sin preguntar o explicar.
- d. Otra:

12. Te cuesta entender cosas que te dice la familia

- a. Le preguntas a la familia, ya que no entiendes.
- b. Dices que si o que no, pero no estás comprendiendo que te quieren decir.
- c. Lo buscas en un diccionario.
- d. Otra:

13. Te apetece mucho salir con unos amigos que te han ofrecido un plan, pero ya tenías un compromiso con tu familia de acogida.

- a. Les pregunto si puedo ir al plan con mis amigos, ya que me apetece más.
- b. Rechazo el plan con mis amigos, ya que me había comprometido con mi familia.
- c. Comento la situación, y espero que la familia me de permiso para ir con mis amigos.
- d. Otra:

14. Están comenzando a preparar la cena en mi casa de acogida.

- a. Inmediatamente me pongo a ayudar con lo que me digan.
- b. Me voy a mi habitación a que me llamen para cuando terminen.
- c. Me quedo esperando en el salón haciendo alguna actividad.
- d. Otra:

15. Quieres ir de fiesta con unos amigos, pero mi familia ya me ha dicho que no quiere que salga tan tarde.

- a. Trato de convencerlos de alguna manera para que me dejen salir.
- b. No hago nada, si ya me lo han dicho, no puedo hacer nada.
- c. Les comento que no lo entiendo y pido que haya un cambio.
- d. Otra:

16. Te molesta algo que hace tu familia, tú...

- a. No dices nada, me tengo que adaptar.
- b. Se lo trato de decir de la mejor forma posible.
- c. Me quejo.
- d. Otra:

17. Sientes nostalgia y bastante tristeza porque te gustaría estar en tu país, tú...

- a. Buscas apoyo en tu familia de acogida, y se lo comentas.
- b. Haces videollamada con familia, amigos...
- c. Te encierras en tu habitación y no quiere salir.
- d. Otra:

18. Tu familia te dice que vais a comer fuera, pero que te tienes que pagar tu comida.

- a. Les dices que no vas a pagar y que entonces prefieres quedarte en casa.
- b. Comentas que no hay problema, y que te pagarás tu parte.
- c. Me enfado y se lo digo a mi familia de origen.
- d. Otra:

19. Tu familia de acogida me invita a participar en sus actos religiosos.

- a. Los acompaño ya que creo que podría ser una actividad interesante.
- b. No quiero ir, y así se lo transmito.
- c. Voy a regañadientes.
- d. Otra:

20. Tu familia de acogida me pide que vaya con ellos a visitar a familiares.

- a. Además de ser parte de mi intercambio, quiero conocerlos.
- b. Les digo que no me apetece y que prefiero quedarme en casa.
- c. Me genera un poco de nervios, pero voy.
- d. Otra:

Persona de contacto para ambas partes (familia y estudiante)

descripción de la figura y sus funciones

La función de la persona de contacto es de escuchar, de comprender y **conciliar**. Tanto como persona conciliadora de la familia como del estudiante. Entre las funciones prácticas se encuentran las siguientes:

- Entablar como mínimo una conversación mensual con la familia y estudiante (separados).
- Preguntar a ambos sobre posibles desacuerdos o conflictos existentes.
- Hacer actividades con el estudiante para promover la reflexión y el pensamiento crítico.
- Prevenir futuros desacuerdos a través del diálogo y el reconocimiento mutuo.
- Acompañar al estudiante y familia a lo largo del proceso de intercambio.

Son funciones esenciales que permiten a la persona de contacto conciliadora ser un nexo que promueva una comunicación fluida. Se distingue de la figura del mediador/a intercultural, principalmente en la formación, donde será necesario **una formación** reglada que se comentará en otro punto apartado. En la teoría, la persona de contacto conciliadora es quien haría estas funciones mientras que un mediador/a intercultural ya intervendría con el conflicto/desacuerdo

ya planteado y con la necesidad de ser gestionado y resuelto, La actividad del conciliador sería la de una figura imparcial que facilita el diálogo y actúa con el fin de que ambas partes lleguen a un acuerdo mutuamente beneficioso. Siempre potenciando lo que une a familia y estudiante, y no lo que les diferencia.

Reuniones periódicas de feedback

Reuniones mensuales entre familia y estudiante previas al diálogo con la persona de contacto con el fin de hablar sobre temas, situaciones...que sean relevantes o estén teniendo un efecto en alguna u ambas partes.

Las reuniones de feedback consisten en un intercambio de puntos de vista por parte de la familia y el estudiante de intercambio. Su fin es promover una mejor convivencia al mismo tiempo que una mayor confianza y cercanía. Una vez al mes antes del encuentro con la persona de contacto se sentarían ambas partes para hablar sobre situaciones, acciones, comentarios y demás que hayan podido generar un posible desacuerdo. Es una oportunidad de mejora para ambas partes en las que un diálogo de reconocimiento, empatía y escucha es esencial.

Os dejamos algunas fórmulas de comunicación:



Desacuerdos posibles en la convivencia y como gestionarlos

Análisis multifactorial de Carlos Giménez

Existen tantos tipos de desacuerdos como personas. Por ello es imposible listarlos todos. Sin embargo, podemos agruparlos en distintas categorías. Asimismo, también puede darse la posibilidad que se esté dando más de uno, pues no son excluyentes. Desde esta perspectiva no son siempre de tipo cultural.

Desacuerdos por falta de información: En muchas ocasiones se puede dar que se genere un desacuerdo cuando haya una ausencia de datos sobre lo que puede estar pasando. Es decir, en una familia de acogida se puede dar el caso de que el estudiante se duche durante más tiempo de lo que una familia considere aceptable. Sin embargo, si no se transmite esta información al estudiante, este no cambiará sus hábitos y se puede ir generando un enfado que lleve a un desacuerdo mayor. Por ello, es esencial transmitir nuestras necesidades tanto como familia como estudiante. Es una responsabilidad propia hacerle saber al otro lo que necesitamos o pedimos como personas que convivimos (Armando, 2016).

Desacuerdos interpersonales: Los desacuerdos de este tipo se dan entre dos o más personas. Se puede ocasionar por factores como la personalidad, gustos, creencias, valores...Aquí los factores que afectan son las personas en sí. Por ejemplo, se puede dar que un estudiante tenga una personalidad en la que no acostumbre a compartir sus “cosas personales” y la familia para mejorar la conexión le gustaría conocer estas experiencias del estudiante. Aquí pueden surgir ideas como: “no confía en nosotros” por parte de la familia o “no me dejan en paz” por el estudiante (Armando, 2016).

Desacuerdos intrapersonales: Aquí la diferencia con los anteriores desacuerdos es que el conflicto se da en una de las partes consigo misma y esto acaba afectando a la relación. Imaginemos que un estudiante siente nostalgia de su familia de origen y considera que su familia de acogida no es igual de bueno. Esto puede generar expectativas donde la comparación entre familias afecte a la relación. La familia sin saberlo puede encontrar al estudiante poco interesado o sin motivación sin saber el por qué (Armando, 2016).

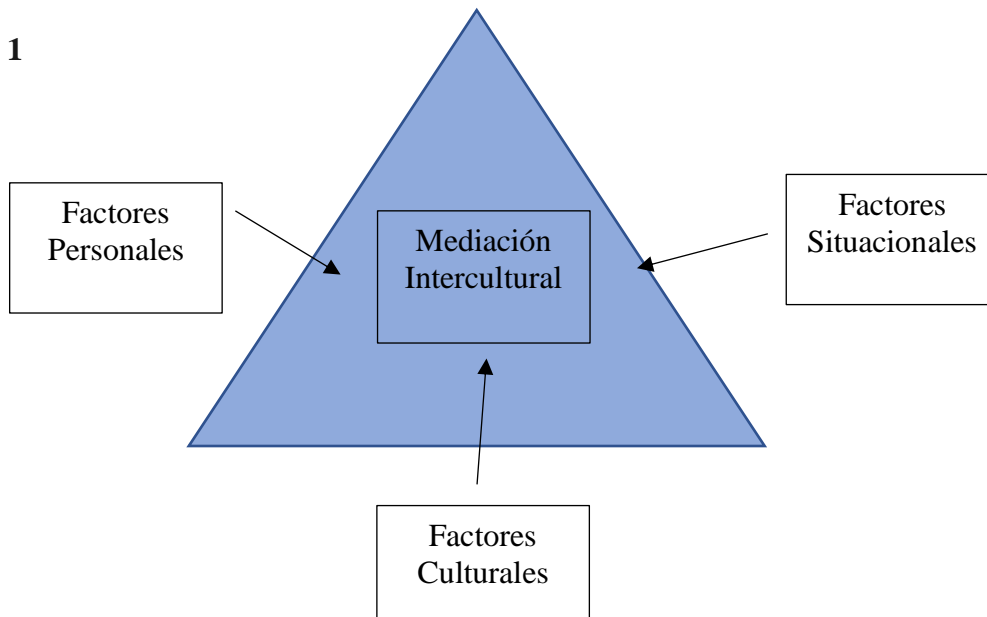
Desacuerdos de intereses: Los intereses son fundamentales en las relaciones. Siempre van a existir disparidades a la hora de lo que una personas puede querer frente a lo que otra necesita. Por ello, aquí los intereses entre familia y estudiante suelen ser el mismo: “Tener una buena experiencia”. Pero por el camino puede haber diferencias en como consideran esa experiencia, en que necesitan...Por ejemplo, la familia puede querer que su estudiante se levante los domingos temprano para hacer una ruta, y el estudiante quiera seguir durmiendo. Ambos considerarían que esas necesidades tienen el fin de tener una buena experiencia. Sin embargo, pueden pensar que lo que quiere el otro no permite vivir esa experiencia (Armando, 2016).

Desacuerdos por poder: Los desacuerdos por poder pueden darse tanto por la familia como por el estudiante. Se producen por el abuso de la autoridad de una parte en una situación específica. Una familia puede exigir del estudiante que de clases de idiomas a sus hijos. O puede decirle al estudiante que no hable con la persona de contacto sobre nada de la familia. Por parte del estudiante puede difundir información privada de la familia a otras personas, o excederse en sus conductas de “recién llegado” en los primeros momentos. Es importante hablar de ello sin miedo, y puede generar ciertos tabú, puesto que no solemos lidiar con situaciones como estas (Armando, 2016).

Desacuerdos culturales: Los desacuerdos culturales involucran todas aquellas temáticas que tienen como desacuerdo alguna diferencia cultural. Los ejemplos pueden ser muchos. Por ello, es importante preguntar sobre el funcionamiento, hábito, costumbres de las culturas involucradas. Esto permite acercarse sin prejuicios y sobre todo no caer en *sesgos* que limiten el pensamiento crítico (Giménez, 2001).

En algunos casos, **donde el desacuerdo parece ser de tipo cultural:**

El análisis multifactorial nos permite hacer una aproximación a los conflictos desde la mediación intercultural. El máximo representante teórico – práctico de la mediación intercultural social en España es el Catedrático de Antropología Social D. Carlos Giménez Romero, quien propone. una metodología específica de análisis multifactorial de los conflictos, tomando en cuenta otros factores que estén influyendo en el proceso conflictivo. Giménez (2002) propone esta figura con los tres factores significativos a la hora de llevar a cabo analizar un conflicto cultural:

Figura 1

Nota: La figura muestra la metodología multifactorial para un proceso de mediación intercultural. Fuente: Giménez (2002).

Es importante conocer como estos factores se relacionan entre ellos, que los caracteriza y como afectan al proceso de la mediación intercultural. Los factores personales son aquellos pertenecientes a los individuos. Es lo que les define, como su personalidad, sus actos, su forma de pensar, como se expresan (Giménez, 2002).

Algunos ejemplos son:

- El manejo de las habilidades sociales
- Actitudes y aptitudes
- Estilo de comunicación (agresivo, pasivo, asertivo...)
- Estructura afectiva-emocional
- Valores de la persona

En el proceso de mediación, el factor personal se ve afectado por la situación vital en la que esté la persona y su identidad respecto a su cultura. Entre el factor personal y situacional sucede lo siguiente: La forma de ser de una persona puede estar adaptada a un cierto ritmo de vida y a una situación concreta (Giménez, 2002).

Giménez (2002) destaca los factores situacionales que hacen referencia a:

- La situación del núcleo familiar

- La situación económica personal y del país
- La edad en la que se encuentra la persona
- El nivel de ingresos y por lo tanto de clase social

Entre lo cultural y lo situacional existen diversas relacionales. Especialmente aquella que trata la diversidad de idiomas, culturales y religiosa con lo respectivo a la situación que vive la persona. Por ejemplo: “En esta situación hago X porque en mi cultura X me enseñaron a comportarme de esta forma” (Giménez, 2002).

Algunos factores culturales recogidos por Giménez (2002):

- Los roles y estereotipos de la edad y el género.
- Las estructuras familiares
- Los niveles de jerarquía existentes
- Los idiomas y su comunicación tanto verbal como no verbal
- La religión
- Identidad cultural
- Creencias

Los factores culturales en la mediación intercultural tienen un rol fundamental. En muchas ocasiones determinan de qué manera se va a establecer una buena comunicación entre las partes y el mediador o mediadora. En AFS donde una o más culturas comparte espacio es importante examinar estos factores. Las narrativas de cada parte tendrán un trasfondo cultural también a analizar, especialmente en los malentendidos (Giménez, 2002).

¿Cómo proceder en caso de que el conflicto no se resuelva por medio de la conciliación?

Sobre los desacuerdos la persona/s de contacto entablará una conversación con el estudiante y la familia. Si la persona de contacto es la misma para la familia y para estudiante, puede considerar hablar por separado con cada uno para conocer las versiones y luego conjuntamente. Si la persona de contacto es diferente para familia y estudiante, es esencial que hagan un equipo común y busquen la resolución del desacuerdo.

La persona de contacto facilita la comunicación entre las partes. Y como figura externa aporta a su **vez nuevos** puntos de vista que quizá las partes no han podido ver al ser parte involucrada.

En los desacuerdos es crucial no condenar y no juzgar a las partes por mostrar sus necesidades, sino por el contrario, invitarlas a que las expresen. Escucharlas y **hacer que la persona se sienta entendida** ayuda a desbloquear la situación.

En caso de que el conflicto no se resuelva y se genere una situación de conflicto escalada que **dificulte** la convivencia **se intentará realizar una mediación para reconducir la convivencia. Si no se logra y se imposibilita la situación, la** persona de contacto tendrá que poner en marcha el protocolo de AFS para una posible mediación y/o la gestión de cambio de familia. Esto se puede dar y aquí todos los mecanismos para la prevención y gestión del desacuerdo no han funcionado. Como persona de contacto también se analiza que se podría haber hecho diferente o que se ha aprendido para futuras actuaciones.

La persona de contacto se pondrá en contacto con el coordinador/a de personas de contacto de su zona de voluntariado. A continuación, es la oficina de AFS quien lo gestionará con la mayor rapidez posible. Es importante hablar con la familia y con el estudiante para poner en marcha un cierre que permita despedirse de la mejor forma posible. El estudiante, al tratarse de un menor de edad es importante que pongamos una actuación de especial protección pues se encuentra en una situación vulnerable.

La función de la mediación intercultural – la intervención del mediador o mediadora

La mediación intercultural es una disciplina que se encarga de la resolución pacífica de conflictos, donde más de una persona acceden de manera voluntaria a un mediador o mediadora que es imparcial. El fin es llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes. Potencia el encuentro y no se limita a lo que está escrito a la ley, va un paso más allá. Lo que diferencia a la mediación intercultural es que tiene en cuenta el factor cultural como hecho influyente en las relaciones interpersonales (Rozenblum, 1998).

El mediador o mediadora es quien canaliza las palabras, quien felicita y desenreda la conversación. También busca que sea eficiente y que ayude a crear un camino compartido por los involucrados. En muchas ocasiones una comunicación dañina puede ser el origen del conflicto. El énfasis debe ser en el presente con mirada hacia el futuro, tratando el pasado, pero sin que se paralicen en él (Armas Hernández, 2003).

Formación reglada, habilidades necesarias y fases del proceso mediador

AFS de forma online y presencial tiene una serie de formaciones que superar antes de poder ejercer para todos los voluntarios. Primero han de superar la formación general y obligatoria del curso de Foundations: Fundamentos de Aprendizaje Intercultural y Competencias Globales. Aquí se trabajan distintos bloques. Se tratan temas como el impacto que genera AFS en los estudiantes internacionales. Además de comprender la influencia de la cultura y no recurrir de juicios rápidos. Asimismo, estrategias de inclusión a nivel local y cómo poner en práctica el aprendizaje intercultural en nuestras comunidades. Después, para poder ejercer como persona de contacto para familias y estudiantes, se hace una formación específica que se llama: Formación en contactos mensuales.

Sin embargo, a nivel profesional si un voluntario de AFS quiere formarse para ejercer como mediador/a interculturales necesario estar en posesión de un título universitario en disciplinas como la psicología, derecho, trabajo social, educación social o sociología. Más adelante, ha de realizar un posgrado o Máster en mediación intercultural. Actualmente existen varias opciones a nivel presencial y online ofrecidos por diferentes Universidades del Estado Español.

Principios mediadores

Voluntariedad

La voluntariedad es la primera de las habilidades y principios requeridos cuando se comienza un proceso de mediación. Consiste en que ambas partes decidan por su cuenta y con total libertad si quieren participar en la mediación. El hecho de que sean los afectados quienes decidan empezarlo de alguna forma también influye positivamente en su motivación para resolver el conflicto (Whalting, 2013).

Neutralidad

La neutralidad es un principio por el que el mediador o mediadora no se pondrá del lado de ninguna parte, sino que representa una figura facilitadora de la comunicación. Permite que las partes sepan que se va a llegar a un acuerdo justo. En la mediación intercultural es clave observar cualquier abuso de poder y ahí es donde la neutralidad dejaría de ser efectiva. Por

ejemplo: No aliarnos con el/la estudiante a pesar de que estemos de acuerdo con él/ella (Macías, 2021).

Imparcialidad

La imparcialidad se diferencia de la neutralidad en que el mediador o mediadora no se dejará ver influenciado/a por recibir algún beneficio o perjuicio a cambio de su apoyo. También se hace referencia a la desigualdad de poder y como neutralizarla. El mediador/a busca el beneficio de los que participan en el proceso, sin distinción por lo que resulta ser multiparcial. Y, por lo tanto, llegar a acuerdos donde ambas partes estén satisfechas. Por ejemplo: No ponerse del lado de la familia porque nos han prometido un regalo X (Macías, 2021).

Buena fe

Con el fin de alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambas partes, en la mediación las partes tienen que llegar al proceso con ánimo de solventar la situación a través de un entendimiento mutuo. Sin este principio, es muy difícil que se pueda llegar a que exista una comprensión y un respeto necesario para continuar la mediación (Whalting, 2013).

Confidencialidad

Toda aquella información que se trate en las sesiones de mediación está sujeta al secreto por parte del mediador/a y las partes activas del proceso. El fin es que se pueda compartir la información necesaria sin que haya un temor a la revelación de lo dicho. Es esencial e innegable, por lo que no se puede comenzar a mediar sin que exista un contrato de confidencialidad y no se le puede negar el derecho a ninguna de las partes. Algunas excepciones son: Cuando exista peligro para la vida de una de las partes o de un tercero o cuando se ponga el conocimiento de un delito (especialmente cuando tratamos con menores o personas con discapacidad o dependientes) (Whalting, 2013).

Valoración positiva de la Otredad

La otredad se define como el **reconocimiento** de los demás como sujetos iguales en obligaciones y derechos. Se comienza a explorar aquello que se comparte con la otra persona y a través de ello el legitimar, comprender y diferenciarse. Es esencial que en la mediación intercultural se busque aquello que nos une más que lo que nos diferencia. Por ejemplo: Una familia de religión X y un estudiante de religión Z no terminan de entenderse, sin embargo, les encanta ir a hacer rutas. El mediador/a potenciará lo último (Macías, 2021).

Habilidades y herramientas mediadoras requeridas

Herramientas y habilidades:

El reconocimiento/legitimización va en primer lugar

En la mediación intercultural el Reconocimiento es de vital importancia. El rol del mediador/a en estos casos es el de transformar una visión separatista comúnmente aceptada y divulgada (las diferencias culturales) en un aspecto positivo y donde se busque lo que une a los mediados. La comprensión de la situación del otro en cuanto a los aspectos personales, profesionales o jurídicos es otra de las funciones que debe fomentar el/la mediadora en esta parte. En especial, una comprensión empática donde “el otro” sea un ser visto con emociones, sentimientos y derechos. Y que existan acciones de un acercamiento positivo de las partes. Esto incluye la integración de como “el otro” ha vivido la situación y entender de donde parten las soluciones propuestas. También por la parte del mediado que se traslade su opinión tanto al mediador/a como al otro mediado. Por último, que el/la mediador/a sea consciente de la posibilidad de un no acuerdo y hacer llegar a las partes interesadas un pesar de forma honesta (Giménez, 2001).

Empatía

Es una habilidad muy importante a la hora de entender el punto de vista de ambas partes. La empatía no es algo natural, sino que debe trabajarse. Y, sin ello la mediación intercultural no puede funcionar. Se suele confundir la empatía con “sentir” lo mismo que la otra persona, pero no se trata de eso. La empatía nos permite comprender lo que otras personas sienten sin vernos arrastrados a su mundo emocional. La empatía como acción movilizadora que permite situarnos en el mundo del otro sin quedarnos en él. Por ejemplo: Entiendo y comprendo que la familia quiera que el/la estudiante salga más con sus amigos y también que el/la estudiante al ser introvertido necesite tiempo de descanso en casa (Macías, 2021).

Escucha activa

La escucha como herramienta difiere un poco a como habilidad. Como herramienta el mediador/a se enfocará en analizar la información que le llega a nivel verbal y analógico. Consiste en escuchar con todo nuestro cuerpo y entender que sucede con lo que se dice y lo que no. Todo ello como herramienta para desbloquear el conflicto y que aparezca una movilización positiva de las partes. Como habilidad es si la hemos adquirido y la herramienta como una puesta en práctica (Whalting, 2013).

Preguntas

Preguntas circulares.

Las preguntas circulares tienen el origen en la Psicología Sistémica-Relacional. Las acciones están conectadas y no hay simplemente una causa-efecto. Los comportamientos se retroalimentan y es muy difícil determinar quien empezó. Y, de esta forma emociones negativas como la culpa, la vergüenza se vean disminuidas (Muñoz y Ramos, 2010). Por ejemplo:

- ¿Cómo crees que está afectando esta situación a la familia?
- ¿Cuál crees que es lo que la otra parte no puede escuchar de lo que estás comentando?
- ¿Qué crees que la familia podría hacer para ayudarte a que te encontraras mejor?

Preguntas abiertas.

Las preguntas abiertas se caracterizan por permitir una respuesta amplia y que no le dirija al “si o no”. En vez de preguntar: ¿Te sientes bien? Cambiarlo a ¿Cómo te sientes? Se suelen utilizar: “para qué, como, cuando, dónde, cuál, cómo, qué...”. De esta forma no se asume como se encuentra la otra persona, sino que se puede ir analizando poco a poco. Ayuda a generar mecanismos de pensamiento en la persona (Muñoz y Ramos, 2010). Por ejemplo: A la familia;

- ¿Cómo te sientes cuando el estudiante hace x?
- ¿Cómo os gustaría mejorar la relación?
- ¿Para qué creéis que os puede ser útil este proceso?

Empatía

La empatía, al igual que en la escucha activa, aquí es cuando se llevaría a cabo. Entendemos la empatía como la capacidad de resonar con las emociones de la otra persona sin dejarnos arrastrar a nuestro propio mundo emocional. Muy relacionada con una escucha que no está enfocada en la búsqueda de contrargumentos o que pretende defenderse. Empatizar en el proceso de mediación es entender ambas partes, y tratar que aparezca el entendimiento entre las partes (Whalting, 2013).

Parafraseo

El parafraseo es la acción que consiste en volver a decir a nuestra manera lo que nos han transmitido. Hay que evitar repetir sin más puesto que se puede como una burla o que no estamos yendo más allá. Su fin es que la otra persona sepa que le estamos escuchando y que entendemos lo que está viviendo (Muñoz y Ramos, 2010). Por ejemplo:

Familia: “Es que el/la estudiante no nos ayuda para nada en las tareas de la casa y estamos hartos de que esté todo el día en su habitación”.

Persona de contacto/mediador o mediadora: “Si lo he entendido bien, os gustaría que el/la estudiante se involucrara más en la rutina diaria”.

Persona de contacto/mediador o mediadora: “Como resumen de lo que me habéis comentado. Por una parte, a la familia os gustaría que el estudiante apreciara el esfuerzo que hacéis por cocinar todos los días y os frustra que no coma todo. Y, por otra parte, al estudiante le genera bastante rechazo cierta comida y te gustaría que lo entendiesen”.

Reflejo

El reflejo consiste en ser un espejo emocional de lo que nos está transmitiendo una persona. Se debe usar con cuidado puesto que si no acertamos con la emoción de la persona es posible que se sienta incomprendida (Muñoz y Ramos, 2010). Por ejemplo:

Estudiante: “Estas semanas sin mi familia han sido muy duras y me está costando adaptarme”.

Persona de contacto/mediador o mediadora: “Me está llegando tristeza por tu parte tras contarme esto”.

Silencio

El silencio en muchas ocasiones puede resultar incómodo. Aun así, es muy necesario en cualquier proceso, también en la mediación. El silencio nos da información sobre lo que no “vemos” directamente. Y también nos permite reflexionar y procesar lo que se ha dicho (Muñoz y Ramos, 2010).

El resumen

El resumen no consiste en un parafraseo. Trata de juntar y dotar de una estructura lógica lo que se ha mencionado en la conversación. Busca hacer una síntesis de los detalles más importantes (Muñoz y Ramos, 2010). Por ejemplo:

Familia: “Nos parece de mala educación que no se coma todo lo que ponemos en la mesa y sobre todo con lo que nos cuesta cocinar todos los días, no podemos ir haciendo un menú específico sin una razón de peso”

Estudiante: “No entiendo que no comprendan que a mí me cuesta mucho comer ciertos alimentos desde siempre y me siento muy mal cuando me obligan a comerlos”

Fases del proceso de mediación

La premediación o toma de contacto consiste ese proceso en el que las partes están de acuerdo en que es necesario recurrir a una mediación para solventar el conflicto. O, una de las partes se ha puesto en contacto con los servicios de mediación y la otra parte aún no sabe, con lo cual puede existir una dificultad inicial. Por ello se le dará toda la información sobre lo que ofrecen e implican estos servicios (Muñoz y Ramos, 2010).

La mediación en sí implica una serie de fases. Comienza con una primera reunión conjunta conocida como la:

- **Fase inicial:** Ambas partes rellenarán y acordarán en un documento las cuestiones burocráticas del proceso (duración, confidencialidad, coste...) (Muñoz y Ramos, 2010).
- **Fase de mediación:** Se profundiza sobre el conflicto y recoger la mayor cantidad de información necesaria. Ver que necesidades y objetivos tiene cada parte. Además, ser un pilar de realidad cuando una de las partes exija algo que no se posible. Por ejemplo: Que un estudiante pida a la familia que siempre le den de cenar algo que él/ella quiera. Es la fase más larga y requiere de un análisis muy amplio del conflicto. Se utilizarán las herramientas y habilidades ya explicadas en los puntos anteriores (Muñoz y Ramos, 2010).
 - En caso de surgir temáticas más individuales donde el mediador/a no tenga competencia, se le derivará para tratar esos temas al recuerdo adecuado.
- **Fase de cierre:** A qué acuerdo se ha llegado entre las partes. Cómo lo van a poner en marcha. Cuando va a comenzar a estar vigente el acuerdo. Quién está involucrado...Todas estas cuestiones se resuelven en este punto. Se debe poner por

escrito y se firma por ambas partes en presencia del mediador/a (Muñoz y Ramos, 2010).

- **Seguimiento:** La comprobación de que ambas partes están poniendo en marcha lo acordado (Muñoz y Ramos, 2010).

El Análisis Multifactorial es junto con otras muchas, una herramienta complementaria en los desacuerdos por diferencias culturales y no es la principal (las fases anteriormente mencionadas). La mediación de acuerdo con la metodología ya mencionada de Giménez (2002), se puede dividir en cinco subfases complementarias a las anteriores. En AFS se propone que para cada fase las partes contacten las unas con las otras. La persona de contacto o mediador/a puede seguir este procedimiento:

En un primer lugar, se le facilita el uso de herramientas y habilidades necesarias para poder mediar. Teniendo en cuenta los factores personales, situacionales y culturales se puede encontrar gran parte de la problemática. Un buen mediador/a se abstendrá de juicios y etiquetas, especialmente al trabajar con distintas culturas (Giménez, 2002).

En segundo lugar, se comienza la mediación. La anterior fase se caracteriza por ser un proceso de introspección, de mirar hacia dentro que es lo que sucede en uno mismo. En esta fase ya están las partes presentes. Es importante identificar cuál es el origen del problema, pudiendo este ser parte de un factor específico y que luego se ha ido relacionando con los demás factores (Giménez, 2002).

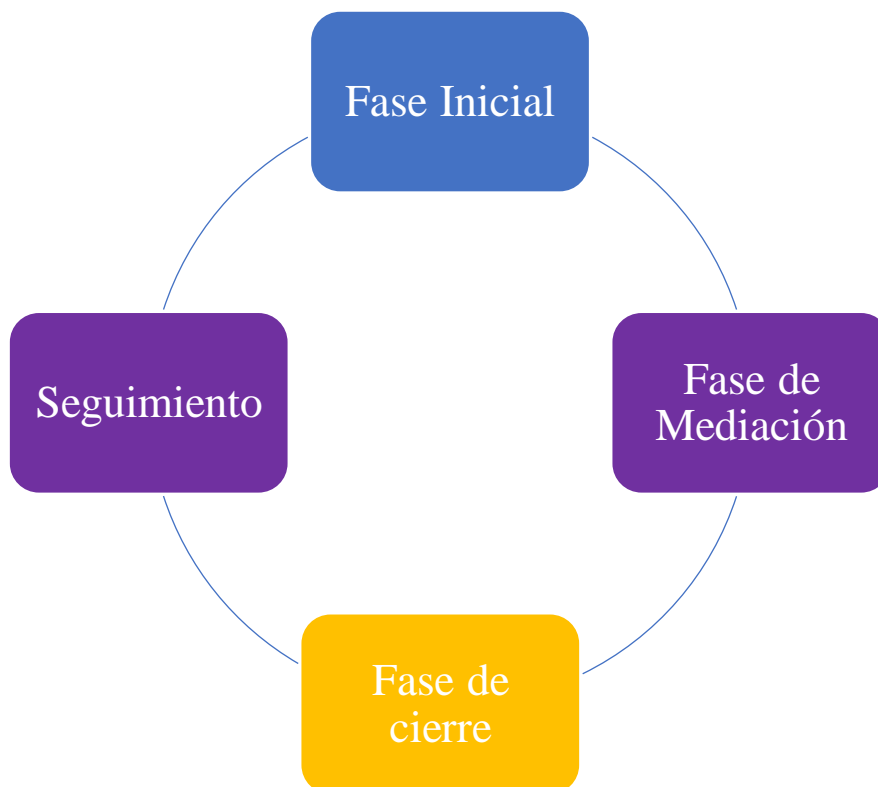
Giménez (2002) propone algunas preguntas que sean de utilidad al mediador o mediadora:

- ¿Qué factores están actuando en el proceso de la mediación?
- ¿Se pueden separar o dividir?
- ¿Es de utilidad que los separe o dividida?
- ¿Cómo influye la comunicación verbal o no verbal?
- ¿Cómo actúan unos factores sobre otros?

En tercer lugar, observar los factores que van apareciendo y los cambios que se producen a través de la mediación. Hay que comenzar a señalar que es lo que se hace diferente por motivos culturales, lingüísticos, étnicos o incluso religiosos. Y también estar atentos a que pueda haber un contexto de desigualdad que genere comportamientos diferentes (Giménez, 2002).

En cuarto lugar, integrar las variables que se han surgido (culturales, situacionales y personales). Identificar las necesidades de las partes y que empiecen a aparecer la formulación de soluciones al problema. Incluso propuestas u opiniones sobre cómo afrontarlo (Giménez, 2002).

En quinto lugar, es fundamental que el mediador/a pueda situar el problema de forma constructiva. De esta forma se facilita la prevención de futuros desacuerdos. Llegar a un acuerdo que satisfaga a las dos partes en la medida de lo posible. Y que tanto familia como estudiante se comprometan a la solución escogida (Giménez, 2002).



La última ratio: el cambio de familia

A pesar de que se puede sentir como un tema tabú, el cambio de familia, como último recurso, claro está, es una posibilidad presente. En estos casos el conjunto de emociones que pueden vivir tanto estudiantes como familias es muy grande. Aquí los mecanismos de prevención y resolución de conflicto han fallado. Sin embargo, se pueden poner en marcha otras actuaciones que sirvan para prevenir y promover una reflexión en el/la estudiante. El modelo del Círculo del cambio se basa en algo circular, ya que en los cambios todo está conectado y se puede pasar de una fase a otra fácilmente. También se puede volver atrás. Los cambios se generan con dificultad y es ahí donde la persona de contacto ayudará a concienciar sobre lo que conlleva esta situación.

Círculo del cambio

Proponemos un modelo que se aplique en los cambios de familia. Es un proceso que puede suceder en el intercambio de un estudiante. Tras recibir la noticia de que el estudiante se va a tener que mudar a otra casa, es muy probable que pase por ciertas fases.

Cambio

El cambio forma parte de nuestra vida, pero en muchas ocasiones puede resultar muy difícil. El cambio genera en nosotros la oportunidad de empezar algo nuevo. Genera dolor, sorpresa o ilusión entre otras. En el caso de tener que cambiar de familia de intercambio es como se indica, un cambio muy significativo. Es el círculo más externos puesto que es el primero que hacen frente los estudiantes.

Frente al cambio, se pueden generar expectativas sobre lo que espera. Algunas preguntas que pueden servir de reflexión personal en este proceso son: ¿Cómo te sientes en estos momentos? ¿Qué crees que puede pasar ahora? ¿Qué te preocupa que pueda pasar? ¿Con quién puedo hablar de estas preocupaciones?

Oposición

En esta fase del círculo comienzan a aparecer oposiciones a los cambios. Además de tener que adaptarse al cambio, también hay que acostumbrarse a los hábitos y reglas de la nueva familia. Con lo que puede aparecer cierta oposición por parte de los estudiantes. Puede existir cierto miedo a afrontar la nueva posición. Es interesante analizar qué factores están haciendo que le

cueste al estudiante comenzar su nueva vida. Por parte de la persona de contacto, es imprescindible no juzgar y en todo momento escuchar las preocupaciones que cuente.

Introspección

La introspección se define por la Real Academia Española como la “mirada interior que se dirige a los propios actos o estados de ánimo” (2014). Por lo tanto, para generar un cambio en las relaciones interpersonales hay que comenzar un cambio interno. Las preguntas de reflexiones en las herramientas de la guía ayudan a promover un proceso de reflexión (Sanz, 2022).

Contacto

Cuando los estudiantes establecen el contacto con la familia pueden surgir repeticiones de patrones pasados. Por ello, es fundamental que se haya fomentado el proceso anterior y haber analizado que se puede mejorar por parte del estudiante para la nueva convivencia con esta familia.

Aceptación

En caso de que se haya activado el protocolo para el cambio de familia puesto que no fue posible llegar a un acuerdo, es importante comenzar un proceso de autoobservación. Esto para que tanto el estudiante como la familia saquen un aprendizaje de este cambio. Para poder diferenciar lo que ha sido responsabilidad de una parte y de otra. La autoobservación permite en la medida de lo posible adaptarse a las necesidades propias en el ambiente.

ANEXO

Guión para facilitar la resolución de un conflicto

Estas preguntas tienen la función de hacer pensar a las dos partes qué es lo que está sucediendo y cómo desde la mirada a uno mismo se puede apreciar el desacuerdo.

¿Cuál es el desacuerdo?:

¿De qué trata el desacuerdo?:

¿Quién forma parte del desacuerdo?

¿Cuál ha sido el origen del conflicto? ¿Cuál crees que piensa la otra parte que ha sido el origen?

¿Cuáles han sido los hechos de manera objetiva más desestabilizantes?

¿Cuál es la versión de tu parte? ¿Cuál es la versión de la otra parte?

¿Existe igualdad entre las dos partes? ¿Hay una que tenga más poder que la otra?

¿Cómo se siente una de las partes frente al desacuerdo? ¿Cómo crees que se siente la otra parte?

¿Cuáles son los intereses y necesidades de cada parte?

¿Ha habido algún intento de solucionar el desacuerdo? ¿Cómo fue? ¿Funcionó?

¿Se ha buscado apoyo de terceras partes?

¿Qué crees que ha contribuido cada parte al problema?

¿Qué crees que podría haber hecho tu parte mejor?

En caso de tener una reunión, ¿qué temas se tratarían?

Imagínate una situación parecida que ya hayas vivido, ¿cómo lo solucionaste?

¿Qué tengo en mi mano para cambiar el desacuerdo?

Bibliografía

- Armando Corbin, H. (12 de diciembre de 2016). *Los 15 tipos de conflictos (y cómo resolverlos)*.
<https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-conflictos>
- Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125-136. <https://raco.cat/index.php/Educacion/article/view/20783>
- Díez, A. (7 octubre, 2022). *¿Cómo mejorar nuestra capacidad para escuchar (escucha activa)?*. <https://lamenteesmaravillosa.com/como-mejorar-nuestra-capacidad-para-escuchar-escucha-activa/>
- Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista MIGRACIONES*, 10.
<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376>
- Giménez, C. (2002). Planteamiento Multifactorial para la Mediación e Intervención en Contextos Multiculturales. *La inmigración en España: contextos y alternativas*, 2, 627-644. <http://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/L9-Planteamiento-Multifactorial-CGR.pdf>
- Macías, M.J. (2021). La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas. *MSC Métodos de Solución De Conflictos*, 1, (1), 133-156.
<https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/13>
- Muñoz, Y., Ramos E. (2010). *Mediación, escuelas, herramientas, técnicas*.
<https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/mediacion-herramientas-tecnicas.pdf>
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela: Resolución de conflictos en el ámbito adolescente* (1).
- Sanz, E. (20 junio, 2022). *¿Qué es la autoobservación y cómo afecta a las relaciones sociales?*.
<https://lamenteesmaravillosa.com/autoobservacion-como-afecta-elaciones-sociales/>
- Whalting, T. (2013). *Mediación: Habilidades y estrategias*. Ediciones Madrid.