

# Modelos de mediación en el medio multiétnico\*

## Mediation Models in a Multiethnic Environment

Luis Miguel Rondón García\*\*

*Profesor en la Universidad de Málaga, España*

### Resumen

El presente artículo se centra en la revisión de los diferentes modelos teóricos relacionados con la mediación que pueden ser facilitadores en la intervención del Trabajo Social para la resolución de conflictos interculturales. A partir de los modelos anglosajones más destacados que se han elaborado para explicar los conflictos, se seleccionan los de mayor consenso en su utilización. Posteriormente, desde la perspectiva francófona, en especial, desde el modelo de competencias interculturales, se abordan estos conflictos con el fin de analizar la interculturalidad y la competencia intercultural, elementos fundamentales para las relaciones sociales que subyacen en la sociedad pluriétnica actual.

**Palabras clave:** competencia intercultural, conflicto, interculturalidad, mediación, modelos de mediación, reconocimiento, revalorización.

### Abstract

This article focuses on a review of the different theoretical models for mediation, which could facilitate the interventions of Social Work aimed at solving intercultural conflicts. It discusses the most important Anglo-Saxon models developed to explain conflicts, selecting those regarding which there is the greatest consensus. Then, from a French perspective, especially the model of intercultural competences, the article addresses those conflicts in order to analyze interculturalism and intercultural competence as fundamental elements defining the social relations characteristic of today's multiethnic society.

**Keywords:** intercultural competence, conflict, interculturalism, mediation, mediation models, recognition, revaluation.

**Recibido:** 12 de diciembre del 2010. **Aceptado:** 15 de junio del 2011.

---

\* Este artículo hace parte de la experiencia empírica en el campo de Trabajo Social Intercultural y del trabajo en la tesis doctoral titulada "El papel del Trabajo Social en la Formación de la Mediación Familiar" leída en la Universidad de Granada, en mayo de 2010.

\*\* luiromgar@uma.es

## Reflexiones iniciales

La Mediación y conflictología<sup>1</sup> se ha ido configurando mediante la influencia de unas teorías u otras, según momentos, contextos, y modalidades específicas de intervención que aquí vamos a denominar *modelos*. Dichos modelos se van perfilando a medida que la mediación como intervención social se basa en un proceso científico planificado y evaluable, conforme a los principios de las ciencias sociales. Según Du Rancquet, “Toda intervención social, utiliza un método, se apoya sobre una teoría, una base experimental, un sistema de valores” (1996 18). En palabras de Lascorz (1998 127), un modelo describe la práctica profesional y está vinculado a una o varias teorías. Las teorías proporcionan conocimientos, principios, hipótesis y pautas de la actividad práctica. Un modelo es una construcción u organización de conceptos e instrumentos operativos de la intervención, lo que implica una coherencia interna que permite estabilidad y referencia, en cuanto que puede ser consultado y referido para analizar las respuestas a los conflictos planteados. Para abordar estos procesos de resolución de conflictos, el mediador en su intervención profesional se rige por tres modelos de intervención básica: Tradicional, Circular-Narrativo y Transformativo, que asientan las bases teóricas en la que posteriormente se aplican las intervenciones cuyo objeto de actuación son los conflictos (Rondón y Munuera 2009 13).

Cada modelo propone sus objetivos particulares, su estructura y sus estrategias para orientar el marco de actuación del mediador. Son muchas y variadas las clasificaciones de modelos. En este abanico de posibi-

lidades encontramos tres modelos que han obtenido un notable reconocimiento, y han generado escuelas y estilos propios: el modelo tradicional lineal de Fisher y Ury (1999), el modelo transformativo de Robert Bush y Joseph Folger (1996) y el modelo circular narrativo de Sara Cobb (1991). En Estados Unidos han destacado de manera especial estas tres líneas de pensamiento con distintas epistemologías, que dan lugar a tres modelos básicos que se han extendido en los distintos países anglosajones que siguen la tradición norteamericana.

En este sentido, desde la perspectiva francófona e intercultural, se destaca el modelo de competencias interculturales, que está transfiriendo importantes conocimientos para la práctica del Trabajo Social en los contextos multiétnicos y en las intervenciones de los diferentes actores que forman el universo social por su carácter holístico y su visión innovadora ante la nueva realidad social y diversa que subyace en el mundo globalizado.

### Modelos clásicos de intervención en mediación y conflictología

Según Suares (1996 19), el modelo transformativo se preocupa más en modificar las relaciones que en conseguir acuerdos. Las diferencias fundamentales entre el modelo tradicional lineal de Harvard y los modelos transformativo y circular narrativo proceden del uso que hacen respecto a la forma de conceptualizar la comunicación y el acuerdo.

#### Modelo Tradicional Lineal de Harvard

Este modelo fue elaborado en la Universidad de Harvard hace tres décadas y está orientado a la consecución del acuerdo, fundado en el sistema de negociación. Los principales teóricos son Roger Fisher, William Ury y Bruce Patton. También cabe destacar a Andrew Floyer Acland, quien es discípulo de Fisher.

<sup>1</sup> La conflictología es el compendio de conocimientos y habilidades que la Humanidad ha desarrollado como mecanismo para la resolución de conflictos, con el fin de hallar mejores soluciones. Es una disciplina que estudia el conflicto, las crisis y las dificultades de vivir y convivir (Vinyamata 2001).

Ese modelo hace referencia a un conjunto de premisas acerca del significado del conflicto, entendido como un obstáculo para la satisfacción de intereses y necesidades. Normalmente, las posiciones incluyen elementos estratégicos como la acusación, la exageración, la insistencia de los derechos de uno y la negación de los derechos del otro. El interés es una necesidad subyacente o una meta que tiene que ser satisfecha. El conflicto aparece cuando las partes deben satisfacer simultáneamente intereses y necesidades que son incompatibles. Además, el conflicto es considerado desde la causalidad lineal, que solo tiene una causa: el desacuerdo. No se tienen en cuenta otras causas que pueden originarlo o interrelacionarse entre sí (Giménez 2001 5-7).

A continuación, destacamos las principales formulaciones del método más empleado en mediación: el Método Fisher-Ury.

#### El Método Fisher-Ury

Roger Fisher y William Ury (1996 31-80) señalan que este método parte de considerar cuatro puntos básicos en la negociación: las personas, los intereses, las opciones y los criterios (PIOC). El primer punto esencial de este método consiste en separar a las personas del problema “La negociación posicional trata con los intereses del negociador, tanto en esencia como en una buena relación, y lo hace renunciando a una a cambio de la otra” (39). Ambos intereses del negociador, al ser dialécticamente opuestos, generan el conflicto en el momento de la negociación. Por esto, se considera necesario que los negociadores superen la relación de la esencia y que traten directamente con el problema, sin permitir que la relación interpersonal o las diversificaciones del problema interfieran en la naturaleza de este. Con respecto a las emociones, lo primero que deben hacer los mediadores con las partes del conflicto es reconocer las emociones del mediador y de los mediados; centrarse en los intereses, no en las personas.

El punto de partida para llegar a una solución juiciosa es conciliar los intereses, no las posturas. Los intereses definen el problema. Detrás de las posturas opuestas residen intereses compartidos y compatibles, así como otros que se hallan enfrentados o en

conflicto. Es decir, hay que centrar la relación profesional en llegar a acuerdos mediante la jerarquización de los problemas y conforme a las necesidades e intereses que son comunes, pues a partir de estos se puede llegar a un pacto o entendimiento.

Para reforzar estas propuestas, Fisher y Ury (1996 76) proponen formular opciones para el beneficio mutuo de las partes en conflicto. En la mayoría de las negociaciones existen unos obstáculos comunes: un juicio prematuro, la búsqueda de una única respuesta, y pensar solo en la solución de su problema. Estas opciones deben ser creativas; toman como referencia el pensamiento lateral, porque es fundamental analizar en la gestión de un conflicto todas las posibilidades, aspectos positivos y negativos antes de tomar una decisión final que retroalimente a las partes para que el acuerdo sea eficaz y duradero. La negociación se debe hacer conforme a criterios objetivos, y sobre una base independiente de la voluntad de cualquiera de las partes; es decir, su resultado debe ser legítimo, reconocido y práctico, para que pueda ser aplicado y factible para los mediados.

A partir de estas premisas, suponemos que la mediación concebida por este método está orientada básicamente en la coordenada del acuerdo; propone un enfoque que permite que todas las partes trabajen en colaboración para resolver el conflicto.

El tratamiento del conflicto consiste en obtener para cada una de las partes la satisfacción de sus intereses y necesidades. Para conseguir este objetivo, el mediador debe hacer un doble movimiento: invitar a las partes a exponer sus respectivas posiciones, identificar y entender los intereses y necesidades de cada uno, puesto que esto ayudará a identificar los intereses y necesidades comunes entre los involucrados. Asimismo, ha de contribuir a que las partes en conflicto busquen soluciones que sean integradoras, basadas en el binomio ganador-ganador. De esta forma se permite que las partes trabajen juntas con miras a llegar a un acuerdo que concilie las necesidades comunes, en vez de perder tiempo y energía en una competición destructiva.

Se trata de realizar una búsqueda de opciones que beneficien a ambas partes, que son seleccionadas con base en criterios entendidos como legítimos

u objetivos. La intervención del profesional debe ser neutral, imparcial, equidistante y facilitadora de la comunicación. La comunicación que se establece entre las partes se considera lineal, ya que está centrada en el mensaje, en el contenido y no en la relación.

#### Conceptos fundamentales del modelo

El proceso de este modelo se basa en la consecución de un acuerdo negociado. Cada parte busca su mejor alternativa, pero al mismo tiempo, tiene en cuenta la mejor alternativa de la otra parte. A continuación y con una intención clarificadora, definimos los conceptos clave, que plantea esta propuesta metodológica:

*Posiciones.* Cuando se adoptan posturas rígidas es difícil que se llegue a algún acuerdo. Generalmente las personas en conflicto tienen una visión distinta y ello es lo que motiva precisamente el conflicto. Se plantea que el problema se separe de la persona para ayudar a que puedan empezar a trabajar conjuntamente.

*Intereses.* En el proceso de mediación debe ayudarse a que se evidencien los intereses de las personas involucradas, esto permite iniciar la negociación pues ambas partes pueden reconocer lo que le interesa a la otra y construir o conciliar su interés a partir de este reconocimiento.

*Opciones.* Se trata de plantear opciones posibles para facilitar un acuerdo.

*Criterios.* Se centra en la valoración de criterios objetivos que puedan considerarse justos para ambos. Estos se establecen, por ejemplo, mediante la visualización de una ley, o la opinión de un experto, entre otros.

*La percepción.* Las personas tenemos diversas percepciones ante un mismo hecho, según nuestra propia perspectiva. El modelo lineal considera que existe una realidad objetiva, pero a la vez tiene en cuenta que el verdadero problema en una negociación es que cada una de las partes involucradas tiene una percepción distinta de la situación.

*La emoción.* Es uno de los elementos clave a tener en cuenta en los procesos de mediación. Es necesario conseguir que en el proceso se puedan reconocer y comprender las emociones, tanto las de uno mismo

como las de los otros. Para la negociación, las emociones de todas las partes involucradas deben manifestarse de forma explícita y reconocérselas como legítimas.

*La comunicación.* La comunicación es imprescindible para la negociación. El proceso debe permitir que las partes puedan comunicarse de forma constructiva y puedan escucharse no solamente oírse, lo que implica favorecer la escucha activa y la expresión de las emociones e intereses para que una y otra parte puedan llegar a comprenderse.

#### Valoración del modelo

Aunque este modelo identifica algunos aspectos importantes para realizar una negociación efectiva —como separar las personas del problema y asociar los de intereses con las necesidades—, presenta algunas dificultades, que señalamos a continuación.

- Define la causalidad de los conflictos como lineal, sin considerar las varias causas que puedan haberlo producido, esto resta importancia al contexto en que se desarrolla el proceso y a la historia que lo precede. Este es uno de los puntos débiles de este modelo. Por ejemplo, la integración social de un inmigrante tiene varios factores o causas que lo explican: la normativa restrictiva, la exclusión social por razón de trabajo, y la desafiliación familiar y social son vectores determinantes en el proceso de inclusión o exclusión.
- Excesiva centralidad en el acuerdo con poco análisis en las interacciones y emociones que son fundamentales en un conflicto. El pacto social para la interculturalidad o convivencia tiene muchas aristas y es necesario introducir más elementos para una negociación efectiva y duradera, como la toma de conciencia de los grupos culturales, la revisión de la etnicidad, entre otros.

Este modelo, por las razones anteriores, es poco apropiado para el estudio de los conflictos interculturales, que son complejos, multifactoriales, precisan de un análisis más profundo que tenga en cuenta todos los elementos y potencialidades de la comunicación humana, las relaciones interétnicas y la interculturalidad.

### Modelo Transformativo

Robert Bush Baruch y Joseph Folger (1996 10-11) son los principales referentes de este modelo. Se centra en el mejoramiento o transformación de las relaciones humanas y no tanto en la satisfacción de una determinada necesidad mediante el establecimiento de un acuerdo; busca aprovechar la riqueza de la comunicación como una fuente de información y entendimiento entre las partes.

El enfoque desarrollado por estos autores permite que los participantes sean los que marquen al mediador la dirección a seguir y no al contrario. El acuerdo no aparece como objetivo inmediato, esencial y último; es el resultado de todo el proceso de mediación. Los autores ofrecen cuatro enfoques discrepantes en el movimiento de la mediación: las historias de la satisfacción, de la justicia social, de la transformación y de la opresión. Su metodología está muy presente en el movimiento de la mediación y en la práctica de los mediadores o mediadoras y trabajadores o trabajadoras sociales (Giménez 2001 8).

Se trata de un modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto. La atención se focaliza en el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque se valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y estos sean satisfactorios para las partes. El rol del mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento por encima del control del proceso de intervención (Bush y Folger 1996 12-51).

Desde una perspectiva transformativa, el conflicto es básicamente una interacción humana. En ocasiones, las personas entran en disputa para ser tenidas en cuenta por los demás; esto sucede cuando un conflicto se hace intolerable y la interacción entra en crisis. El conflicto desestabiliza la relación. Es decir, las relaciones humanas se van degenerando de forma que adquieren un carácter fácilmente destructivo y de pérdida de respeto entre las personas.

No obstante, el modelo transformativo postula que, a pesar de la desestabilización que genera el conflicto en sus vidas, las personas son capaces de recuperar la situación (revalorización) y de mostrarse más abiertos hacia los otros (reconocimiento) durante el proceso de negociación. Estos movimientos positivos

se retroalimentan unos a otros, de modo que la relación puede regenerarse y convertirse en constructiva. Este modelo asume que lo importante es transformar la relación más que la resolución del conflicto en sí mismo (Bush y Folger 1996 130-140).

Otro aspecto de análisis es la evaluación de los movimientos de las personas involucradas en el conflicto. Los comentarios individuales de las partes y sus intercambios son vistos como significantes en sí mismos, porque en ellos el mediador localiza las elecciones tras las cuales se pueden reconocer a las partes, así como encontrar elementos que permiten que cada persona identifique la perspectiva de la otra. Además, se promueve la reflexión, y las elecciones de las personas son tratadas como esenciales en todos los niveles de la toma de decisiones, incluidas las preocupaciones por la relación y la identidad. Este método no se concentra en lograr un acuerdo entre las personas involucradas en el conflicto; el mediador no da opiniones particulares, aunque sí puede hacer sugerencias; por lo general evita dar opiniones sobre las cuestiones, y se limita a plantear interrogantes para que los implicados decidan (Folberg y Taylor 1997 232-237).

Por último, en este método se considera cada turno en la conversación como una posibilidad para que la parte que escucha entienda las circunstancias, la situación de vida o el sentido que tiene lo que se ha dicho. Las diferentes interpretaciones del pasado son a menudo importantes para abordar el conflicto y entender mejor los elementos que dificultan el proceso de comunicación y retroalimentación.

### Conceptos fundamentales del modelo

La solución de un conflicto no consiste en resolver el problema, sino en ayudar a transformar a los individuos comprometidos en el crecimiento mutuo. El objetivo básico es resolver el problema y satisfacer a todas las partes para mejorar su situación. Ello implica la consecución de dos principios fundamentales: la revalorización y el reconocimiento. Estos dos conceptos han tenido tanto calado, que están acuñados en la actualidad en cualquier intervención social que se precie.

*Revalorización (empowerment).* Hace referencia a que las personas potencian aquellos recursos que les

permiten ser una persona protagonista y responsable de su vida, al mismo tiempo que se hacen cargo de la situación (Suarez 1996 75).

En el fragor del conflicto, las partes en disputa suelen estar conmovidas, confundidas, temerosas, desorganizadas e inseguras acerca de lo que deben hacer. Se ven fortalecidas cuando superan esta debilidad relativa, recuperan la calma y la claridad; adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión para asumir el control de la circunstancia (Bush y Folger 1996 150-170).

*Reconocimiento.* Se remite a una mutua sensibilidad entre los actores, respecto a la situación y a sus cualidades. El reconocimiento se alcanza cuando se reconocen las cualidades comunes del otro, su coprotagonismo. Esto se produce cuando las partes logran estar concentradas en su yo y eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas, empáticas y recíprocas (Giménez 2001 9).

No cabe duda de la importancia de este concepto en la intervención intercultural, porque la posición de inferioridad/superioridad, es decir, de dominio o poder, influye en la actitud de cada persona o grupo cultural, y en consecuencia el reconocimiento de ambas partes puede facilitar el entendimiento y la comunicación desde una situación más simétrica y dialógica.

#### Valoración del modelo

La contribución de Folger y Bush consiste en acentuar los aspectos empáticos y humanos, a diferencia del enfoque tradicional-lineal, dirigido fundamentalmente al acuerdo, y limitado para tratar las relaciones interpersonales. Con el fin de conseguir la transformación de las relaciones sociales y la interculturalidad que plantean los autores, es necesario un proceso más lento. Es difícil llegar a un pacto social en periodos de tres meses (duración habitual de un proceso de mediación), porque no podemos olvidar que las historias de vida y trayectoria migratoria son cuestiones complejas que precisan un análisis profundo para lograr una transformación real que derive en un cambio. El acuerdo puntual y rápido es frágil y actúa más en la forma que en el fondo.

Como ocurre en el modelo tradicional-lineal, en este también encontramos una visión aséptica de los

conflictos que no se plantea el porqué de las situaciones descritas, pues centra el cambio exclusivamente en las personas, sin explicar las razones sociales, culturales y la estructura social como factores explicativos de la situación de desigualdad, con lo cual, aunque resulte útil para resolver a corto plazo el problema plausible, es necesario incidir en los factores desencadenantes de estos problemas, para así lograr una verdadera igualdad y simetría. Es decir, el origen de las diferencias, el porqué se produce la desigualdad en las relaciones interétnicas, entre otras.

Esta visión simplificada de la realidad explica porqué en ocasiones los países occidentales no han avanzado hacia una sociedad intercultural. Solo se trabaja de forma superficial y no hay un compromiso real e igualitario con los distintos grupos culturales que permita una retroalimentación y una sociedad más vertebrada. La visión etnocéntrica anglosajona solo pretende “un café para todos o todas”, el respeto mutuo entre las culturas, sin ir más allá. Esto es la evidencia de una fractura social y cultural que fragua cuando aparecen conflictos de intereses y necesidades.

#### Modelo Circular Narrativo

La precursora de este modelo es la profesora de la Universidad George Mason, Sara Coob (1991 69-91). También cabe destacar como coautor del mismo a John Winsdale. Se denomina circular porque parte de una concepción circular, tanto de la comunicación como de la causalidad. Además, se hace referencia a narrativo, porque la categoría de narrativa es central desde el punto de vista analítico y propositivo.

Esta propuesta hace énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Para llegar a acuerdos, las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, esto les permite tener una perspectiva más amplia de la situación de conflicto y elaborar nuevos planteamientos que conduzcan a la resolución del problema.

El modelo circular-narrativo parte del hecho de que en nuestras vidas han sucedido una serie de narrativas de base que han dado forma a nuestras experiencias de conflicto y su resolución. La orientación sobre la resolución de problemas, en este caso,

se plantea sobre aquellos discursos que tenemos casi predeterminados sobre el conflicto.

Estos aportes son de gran riqueza por su visión integral de los conflictos. Compartimos el discurso de Giménez (2001 7), cuando afirma que Sara Coob se nutre en sus paradigmas de varios marcos teóricos, como la teoría de los sistemas, el construccionismo y la teoría postmoderna del significado. Este carácter interdisciplinar es precisamente una de las razones que explican la operatividad del modelo, y la aplicabilidad a la mediación en diversos ámbitos y conflictos diversos. Para hacer frente a situaciones de interculturalidad, las distintas visiones que estas teorías aportan aclaran con acierto los significados de los conflictos interculturales. En este caso, a diferencia de los modelos anteriores, se mezclan aspectos explicativos y descriptivos, pero quizás este intento de fusionar varias teorías hace que no exista una postura o planteamiento bien diferenciado (Diez y Tapia 1999 25-39).

Las premisas fundamentales de este modelo señalan, en primer lugar, *la comunicación*, que se concibe como un todo, es decir, las partes y el mensaje. En segundo lugar, la causalidad; se afirma que no hay una única causa que produzca un resultado, sino una retroalimentación de las causas y sus factores (Giménez 2001 8). La no integración social de una minoría intercultural es multicausal. En el modelo transformativo citábamos la circularidad, pero en el modelo circular esta se lleva mucho más lejos, pues la autora Sara Coob usa varias corrientes teóricas y de esta forma su abordaje se considera como integral (Suarez 1996 80-95).

Contrariamente a la Escuela de Harvard, la metodología circular-narrativa intenta aumentar las diferencias, permitir que se manifiesten hasta un determinado punto. Es cierto que normalmente cada parte tiene una postura en cuanto a intereses y percepciones, y si bien el aumentar o hacer énfasis en estas diferencias puede llevar a que se pierda el norte de la negociación, esta posibilidad también permite que se planteen nuevas alternativas y un nuevo orden propiciado por una reflexión más profunda. Asimismo, es necesario que se expresen libremente todas las diferencias y se construya un nuevo orden, un nuevo pacto sociocultural basado en la igualdad y la equidad de género.

La segunda cuestión que aborda Coob (1994 48-63) es la *legitimación de las personas*, la construcción para cada una de las personas de un lugar legítimo dentro del proceso de negociación. Se trata de un planteamiento muy similar al concepto de reconocimiento citado en el modelo transformativo.

La tercera propuesta de Cobb es cambiar el significado. Cada grupo cultural tiene su historia, basada en los acontecimientos vividos diacrónicamente. A este relato se le denomina *historia verdadera*, porque representa la historia real vivida por la persona y no la construcción social que se pueda hacer desde fuera.

A nivel del trabajo intercultural, se deduce la necesidad de trabajar los conflictos por separado con cada grupo étnico para abordar de forma efectiva sus características como grupo cultural.

El cuarto elemento clave de esta teoría es *la necesidad de crear contextos*. Una intervención que se lleva a cabo adecuadamente genera unas bases, un contexto, mediante espacios de encuentro, actividades y otras actuaciones que van consolidando un tejido social; de esta forma se entiende mejor la diferencia de intereses y posturas.

Principales conceptos del modelo: historia narrativa

Una vez desarrollados los cuatro elementos, se han de establecer nexos entre los hechos que parecen excepcionales, aquellos que refuerzan la nueva historia. Para conseguir este cambio, eso que parece sorprendente se examina cuidadosamente con el propósito de entender mejor su aparición. Se enmarca su historia y se dibujan los nexos con otras historias. Debe desarrollarse una nueva historia que tenga la fuerza suficiente para competir con la historia del conflicto. Cuando se llega a este punto, es importante confrontar el mal producido en el marco de la historia del conflicto para reparar lo que se ha hecho mal; deben expresarse disculpas en caso de ser necesario.

La mediación es, pues, transformación de actitudes y valores competitivos en actitudes y valores cooperativos. Conlleva un aprendizaje nuevo que afecta no sólo al conflicto concreto, objeto de la mediación, sino a nuevas formas de resolver futuros conflictos, lo que incidirá saludablemente en el tejido social. (Romero 2002 39)

### Valoración del modelo

Este modelo se nutre de distintos saberes de las teorías sociales, lo que aporta una visión más completa del conflicto. El énfasis está en la comunicación, concretamente en la narrativa. Las historias, ahora, están siendo estudiadas en mediación, en particular la historia alternativa, que permite formular y redefinir las razones del conflicto. La causalidad circular nos sitúa ante una multiplicidad de factores que influyen en la comunicación y relaciones humanas.

Aunque el circular narrativo es el más exhaustivo del paradigma anglosajón, sus premisas siguen sin desarrollar las bases conceptuales para la construcción de una nueva ciudadanía y un espacio intercultural como elementos necesarios para la sociedad.

En este modelo es justo reconocer un intento de aproximación hacia la interculturalidad, sin embargo, no se explican los orígenes de las diferencias en los grupos étnicos de Estados Unidos con episodios históricos de represión cultural, prejuicios étnicos y violencia. También se olvidan de explicar el papel de la mayoría cultural en los procesos de negociación cultural. Cabe recordar que Estados Unidos tiene una gran trayectoria migratoria: es la nación más diversa de Occidente desde el punto de vista étnico, ya que se construyó como una sociedad de emigrantes, y una buena parte de los ciudadanos y las ciudadanas proceden de migraciones del norte y centro de Europa, con flujos migratorios derivados del contexto socioeconómico en el espacio y tiempo históricos. Según Touraine (1997 206-222), el grupo étnico forma un nosotros: un conjunto sociohistórico que tiene un patrimonio cultural construido y una matriz cultural que le da identidad colectiva. La manifestación de la etnicidad<sup>2</sup> es precisamente la afirmación de una cultura interiorizada, pero en el caso de las tesis de la perspectiva anglosajona, la etnicización puede implicar un riesgo de subordinación de las minorías étnicas, resultado de la hegemonía de

la mayoría cultural como cierre de grupo<sup>3</sup>, que busca un contrato social en condiciones de asimetría al no analizar las causas subyacentes de los conflictos y no se reflexiona lo suficiente sobre conceptos como etnicidad, etnocentrismo<sup>4</sup>, pluralismo cultural y competencia intercultural. Estos términos representan la llave para la redefinición de la interculturalidad en la sociedad pluriétnica actual del mundo occidental. La pluralidad y la diversidad cultural, sin prejuicios, constituyen claves para la construcción de un mundo globalizado, un nuevo orden social sin diferencias en el interior de cada uno de los países, que incluye a la sociedad civil de las minorías, como los inmigrantes y pueblos indígenas.

Desde el punto de vista del pluralismo cultural, se considera que la actitud más apropiada es la de promover el desarrollo de una sociedad genuinamente plural, en la que se reconozca una validez igual a todas las subculturas. Estados Unidos ha sido desde hace tiempo un país pluralista, como resultado de los flujos migratorios procedentes de Europa y África en la reciente historia contemporánea, pero las diferencias étnicas se han asociado, por lo general, las desigualdades económicas y sociales, y no con la pertenencia a una etnia o cultura. En el centro y norte de Europa pueden apreciarse tensiones semejantes aún no resueltas, que ya empiezan a extenderse a la Europa mediterránea, cuya trayectoria migratoria es mucho más reciente (Guiddens 2000). Esto implica una nueva redefinición de las relaciones interétnicas: se invita a que tomen como punto de partida el pluralismo. La inclusión de la multietnicidad implica un nuevo esfuerzo para la reformulación de las intervenciones sociales y el fortalecimiento de la gestión de las distintas comunidades basado en dichas transformaciones sociales. Se ha puesto en evidencia que, después de casi medio siglo de trabajo, aún no han sido eficaces las intervenciones encaminadas a la construcción de la deseada

2 La etnicidad hace referencia a las prácticas culturales y perspectivas que distinguen a una determinada comunidad de personas. Los miembros de los grupos étnicos se ven a sí mismos como culturalmente diferentes de otros grupos sociales y son percibidos por los demás de igual manera. Las diferencias étnicas son aprendidas en sociedad (Touraine 1997).

3 El cierre de grupo es el proceso por el que los grupos mayoritarios tienden a establecer límites que les separan de los demás (Guiddens 2000).

4 Entendemos por etnocentrismo la tendencia a evaluar la cultura de los demás en función de la propia. Etnocentrismo y cierre de grupo suelen ir unidos. (Guiddens 2000).

interculturalidad. Esta tensión se puede evidenciar en la sociedad norteamericana, en la que hay escasa implicación en la gestión de las distintas comunidades o grupos culturales.

Para finalizar esta reflexión de la perspectiva anglosajona, analizamos la conexión de estos modelos descritos con las principales teorías sociológicas (funcionalista y marxista), al entender que los modelos emanan de estos marcos teóricos de referencia. Según nuestro análisis, en los tres casos encontramos una clara orientación funcionalista, especialmente en el modelo de Harvard. Las razones en las que nos basamos para esta afirmación son:

- El enfoque funcional parte de una premisa simple: la linealidad (establecimiento o vínculo de una variable dependiente y una o varias indirectas). En el modelo de Harvard, la linealidad es un punto central para explicar las relaciones entre las partes. Además, en Bush y Coob, aunque se apueste por la circularidad, la orientación es siempre funcionalista, pues subyace un espíritu causal que pretende asignar a algunas de las variables consideradas como importantes (revalorización, reconocimiento, legitimación) una mayor influencia o importancia como determinantes.
- El binomio función necesidad. En el fondo, estas acciones de mediación pretenden satisfacer las necesidades del sistema (la sociedad norteamericana) mediante el desempeño funcional, que todo lo explica y cumple en relación con su función en la sociedad, incluso las malas relaciones sociales o la falta de comunicación humana.
- La incidencia de la perspectiva lineal-positivo-funcionalista en los elementos constituyentes de los modelos, basados en la búsqueda del orden y el consenso. En ningún momento se explica el origen de las rupturas y los conflictos, en el contexto occidental y norteamericano.
- El deseo de regulación y equilibrio social está presente en los tres modelos, sin profundizar demasiado en torno al porqué se producen los conflictos.
- Se investiga la sociedad desde el punto de vista del observador participante. Es significativo que, a pesar de la relación con la antropología y la sociológica de estos autores, en ningún momen-

to se tiene en cuenta el discurso de los distintos grupos étnicos, ni tienden a realizar estudios empíricos. Los autores exponen sus argumentos como observadores de la cultura dominante a la que pertenecen. El estructural funcionalismo subyacente en nuestra opinión limita las posibilidades de la mediación y el trabajo en el medio multiétnico.

Por último, cabe señalar que todos estos autores (Fisher, Ury, Bush, Folger y Coob) parecen olvidar que la estructura del sistema social está vinculada al sistema cultural.

### **Aportes de los modelos norteamericanos a la resolución de conflictos**

El papel que se asigna a los modelos es el instrumento que posibilita el acercamiento entre la teoría y la práctica en un intento de explicarla para hacer racional y comunicable los conflictos en que basa sus acciones.

Los modelos clásicos norteamericanos forman un *continuum*, que sitúa en uno de los extremos al modelo tradicional y en el otro extremo está el modelo transformativo, centrado en las relaciones (Suares 1996). Así, el modelo tradicional-lineal proporciona algunas de las premisas más importantes para el proceso de la mediación: separar a las personas del problema y la asociación de intereses con necesidades, puesto que en los conflictos siempre se pretenden cubrir unas necesidades que a veces se confunden con las posiciones. Este modelo, centrado excesivamente en el acuerdo, nos parece inadecuado para la intervención intercultural, porque muchas personas, debido a la carga emocional que implican las relaciones interculturales, son incapaces de negociar por sí mismos de forma racional.

Sin embargo, el modelo de mediación transformadora permite que los participantes sean quienes indiquen al mediador la dirección a seguir y no al contrario, pues son ellos los protagonistas del proceso y los conocedores de la situación real en la que se encuentran. Los conceptos de revalorización o protagonismo de las personas hacen referencia a reconocer las cualidades del otro y su coprotagonismo. En este

sentido, el modelo transformativo es muy práctico, porque permite solucionar los conflictos a corto plazo, al centrarse en todo lo que es negociable y viable para gestionar en el proceso de comunicación. El déficit más significativo que encontramos en este modelo es su visión descriptiva y simple de los conflictos. Es necesario incidir en los factores desencadenantes de estos problemas para lograr una verdadera igualdad y simetría, puesto que los discursos dominantes en estos modelos tienen un fuerte componente etnocéntrico dado que se recomienda desde el grupo de poder o mayoría; el resto de grupos minoritarios quedan excluidos, pues no se realizan análisis previos que permitan identificar las particularidades de cada comunidad y cada individuo. Además, existe una tendencia a presentar las comunidades étnicas como si fueran homogéneas. En Estados Unidos existe la comunidad latina, árabe, asiática, todas determinantes para la construcción del presente y futuro, en el orden económico, social y cultural; sin embargo, cada una de estas comunidades tiene una serie de conflictos y características particulares que no pueden examinarse de la misma forma.

El modelo circular narrativo de Sara Cobb es uno de los más valorados en las diversas prácticas discursivas por su carácter ecléctico y transdisciplinar. Es un modelo que se nutre de distintos saberes de las teorías sociales y esto siempre aporta una visión más completa. El énfasis en la comunicación y en la historia narrativa resulta interesante para reformular y analizar a profundidad la trayectoria y los orígenes de los conflictos, especialmente en el caso de la mediación intercultural. La causalidad circular nos sitúa ante una multiplicidad de factores que influyen en la comunicación y las relaciones humanas.

A modo de síntesis, es clara la incidencia de la perspectiva funcionalista en los elementos constituyentes de estos modelos, basados en la búsqueda del orden y el consenso. El deseo de regulación, orden y equilibrio social, está presente en los tres modelos, sin incidir en los factores estructurales que los originan, el porqué de estas situaciones.

Una vez descritos los modelos anglosajones más empleados en mediación, en adelante, nos centra-

mos en las nuevas perspectivas que se están desarrollando en la mediación con familias multiculturales. Los conflictos interculturales tienen entidad propia y requieren ser abordados de una forma específica. Cada vez son más numerosos los ciudadanos y las ciudadanas de distintas culturas, los matrimonios mixtos y, por consiguiente, los conflictos. Estas circunstancias no pueden ser obviadas en la mediación, ni en el Trabajo Social. La visión anglosajona de los modelos descritos anteriormente necesita una mayor investigación para un análisis riguroso de la realidad social, así como desarrollar unas propuestas efectivas, que aborden con rigor y minuciosidad la complejidad de las relaciones sociales e interétnicas, más allá de los estáticos planteamientos pragmáticos y reduccionistas. Por estas razones profundizamos en adelante en el paradigma francófono, con un discurso más complejo y acorde a los nuevos escenarios pluriculturales y multiétnicos de la presente centuria.

### **Modelos interculturales de intervención para la práctica de la mediación y el Trabajo Social**

Las prácticas interculturales son transdisciplinares. La interculturalidad debe ser un factor de análisis e intervención en las situaciones y los problemas de la sociedad pluralista, basada en una intervención que se adapta a la diversidad de la sociedad contemporánea. Esta intervención es útil en una gran variedad de contextos y resulta eficaz para la mediación, pues tiene en cuenta las nuevas dinámicas sociales del mundo, como las rupturas entre parejas multiculturales, y los conflictos con niños y niñas, derivados de la adopción internacional (Legault 2000 131)

Para Margalit Cohen-Emerique (1993 20-35) el enfoque intercultural está presente en todos los procesos de intervención social. Teniendo en cuenta que la identidad cultural, en sus múltiples facetas (étnica, nacional, regional, de clase social, género, etc.) está en evolución continua, se puede entender que dos portadores de identidad tienen cada uno su propia importancia, sin embargo, es la interacción de esas dos partes que hace determinantes sus diferencias en un escenario de conflicto.

En esa medida, la autora propone la familiarización con la negociación y la mediación, es decir, negociar no solo para responder a los problemas, sino para conocer los límites y posibilidades de los otros.

Desde esta perspectiva, se fundamenta la intervención en una práctica social que tenga en cuenta las realidades étnicas de los clientes. Establece un principio propio: la etnoclase, que se encuentra en el fondo de toda intervención cultural. Los autores determinan cuatro pasos en todo proceso de mediación: los precedentes de la intervención como tal, la definición previa del problema, la intervención propiamente dicha y la terminación (Legault 2000 132).

Según lo expuesto, un enfoque intercultural de los problemas está constituido por distintos campos conceptuales que dan las claves del universo de las percepciones, y ofrecen una potencia de descodificación de los discursos sobre los comportamientos, al dar una importancia al sistema de valores de cada parte.

La perspectiva intercultural tiene una importante aplicabilidad en mediación y, en consecuencia en el Trabajo Social, por su carácter práctico y empírico. Con la finalidad de desarrollar esta propuesta, nos adentramos en el modelo de competencias interculturales, el cual se está desarrollando con gran efectividad en la Europa francófona y en Canadá. Estas premisas teóricas son interesantes para la mediación con familias multiculturales y para los trabajadores sociales que desarrollan sus actuaciones en el medio multiétnico.

### **Modelo de competencias interculturales**

La pérdida de identidades propiciadas por la globalización y los cambios sociales llama a una nueva dinámica cultural para promover una sinergia que supere las diferencias derivadas del desconocimiento del otro, para la construcción de un proyecto común. Este proyecto común es el motor de las competencias interculturales, que pretende diseñar una dinámica social con nuevas condiciones de cooperación que tengan en cuenta las particularidades identitarias de cada individuo, pero que a la vez permitan el reconocimiento de las particularidades de los otros. Es decir, transformando las relaciones sin perder la identidad, administrando los conflictos desde todos los puntos

de vista, con el fin de crear condiciones nuevas de cooperación. El objetivo de definir las competencias interculturales es claro: se trata de desarrollar una competencia, unas condiciones y unos medios que permitan desarrollar progresivamente una experiencia de sinergia intercultural.

La competencia intercultural no es una competencia en sí, aislada de otras habilidades y modos del campo de lo social. Flye (1997 43-63) la sitúa en el seno de habilidades sociales y relacionales de base, que son capacidades que tienen el fin de establecer y mantener relaciones, de comunicar y comprender el pensamiento (capacidad de cooperación), compartir las emociones (empatía) e interactuar con el otro, sin forzarlo, de forma asertiva.

Estas capacidades llevadas a cabo adecuadamente son útiles para orientar las acciones de todos los actores sociales implicados en las relaciones sociales e interétnicas. Una vez situada la competencia intercultural, Marc Thomas (2000 2-26) propone su definición: la capacidad de saber analizar y comprender las situaciones de contacto entre personas y entre grupos portadores de culturas diferentes, junto con saber administrar estas situaciones, para tomar una distancia prudente respecto a la situación de confrontación cultural en la cual los actores pueden estar implicados. No se trata solo de habilidades, ni de adquisición de técnicas y destrezas: es una competencia, una cooperación intercultural, es decir, un saber-ser de la persona que lo aplica que se funda en las experiencias vividas y analizadas en contextos interculturales, en la toma de conciencia de las repercusiones en las identidades de cada uno. Este paso implica la superación del propio sistema cultural, y la apertura a otros sistemas ambientales, de tal modo que los conflictos y los desacuerdos no sean percibidos como una amenaza, sino aceptados como un desafío de la presente sociedad multicultural.

Cada persona pertenece a grupos diferentes y elabora su identidad conforme a las pertenencias culturales múltiples que se entrecruzan. Este proceso atraviesa también a cada grupo y conduce a afinidades múltiples entre ellas. De hecho, en el proceso de aprendizaje e interrelación entre culturas a veces encontramos muchas semejanzas. Se trata de tomar una distancia

suficiente con relación a la situación de confrontación cultural para dominar estos procesos. Hablamos de una competencia de la persona, basada en las experiencias vividas y analizadas en contextos interculturales y que toma en consideración las repercusiones identitarias de estas experiencias. Esta competencia se nutre del aprendizaje derivado del encuentro intercultural, pero también necesita de métodos y técnicas de análisis y de comunicación que permitan situarse en el intercambio, tomar la distancia y conducir los procesos de intercambio de la mediación.

Conceptos fundamentales del modelo

*Interculturalidad y aprendizaje intercultural.* La interculturalidad es un término central, una meta a la que se pretende llegar en este modelo. Calificamos de “intercultural” el paso o gestión común y constructiva en un grupo heterogéneo o de orígenes culturales diferentes, que toma en consideración y pone en sinergia tres planos:

- La elaboración del equilibrio identitario del sujeto y sus organizaciones sucesivas, propiciadas por las partes en conflicto, para superar las tensiones vividas.
- El análisis de las semejanzas y las diferencias entre las personas y los grupos en contacto cooperativo.
- La metacomunicación sobre las interacciones, es decir, la posibilidad de analizar en común todas estas cuestiones, que pasa por la gestión de los malentendidos o conflictos para la creación de formas de cooperación.

*El aprendizaje intercultural.* Se adquiere mediante la experiencia y se canaliza en el intercambio con el acompañante de los saberes y habilidades. En el contexto intercultural, el aprendizaje se produce por la confrontación de los puntos de vista: personas que viven la misma experiencia en el mismo momento pueden interpretar la misma realidad de diferente modo. Es, precisamente, la confrontación de estos diferentes puntos de vista complementarios lo que permite el aprendizaje y conduce hacia la aceptación de la interculturalidad. Para que esto se produzca, son necesarias tres condiciones indispensables; los tres preceptos que deben fundamentar la actuación de la mediación:

- La empatía: capacidad de comprender al otro y de sentir lo que siente, sin negar las diferencias y sin dejar de ser uno mismo.
- El trabajo sobre las divergencias y los conflictos permite la explicitación de los malentendidos, emociones que suscitan, entender los valores diferentes, con el fin de pasar del conflicto a la complementariedad creadora.
- La voluntad de cooperación: el desequilibrio experimentado en los malentendidos y los conflictos provenientes de los propios valores de los miembros se puede neutralizar mediante la cooperación; las personas se transforman y entran en un nuevo equilibrio a través de las interacciones, en el que pueden cooperar y construir juntos un mundo nuevo.

*El desarrollo de la competencia intercultural.* El profesional toma una distancia con relación a su posición cultural y la del grupo para el que trabaja. No debe implicarse con ninguna postura (posición de neutralidad), aunque en ocasiones su neutralidad es ambigua, pues es reconocido por la comunidad como miembro de su grupo cultural. Esto justifica un trabajo previo para revisar su propia identidad, y el interés de un equipo de acompañamiento intercultural, para esto se aplican las reglas de comunicación. Por eso, la competencia intercultural no debe ser ejercida por una única persona; debe ejercerse de acuerdo con las mismas experiencias vividas con otros culturalmente diferentes (competencia colectiva). De ahí la propuesta de incorporar a la intervención mediadores naturales que representen el punto de vista de cada grupo étnico.

A partir de lo expuesto, entendemos que la competencia intercultural es una actitud y un comportamiento que consiste en una capacidad de ajuste al otro mediante la creatividad intercultural, la comunicación y el proceso de aprendizaje intercultural.

Para hablar del dominio de la competencia intercultural, Flye (1997) la define en términos de saber pensar y de saber actuar. Estas premisas se pueden considerar las competencias generales necesarias que debe desarrollar un mediador en el ámbito intercultural, que se plasman en el ejercicio de lo concreto e implican unos conocimientos y



Favian Esteven León  
*Re-conexión ancestral*  
 Laguna de los Tunjos, Páramo de Sumapaz,  
 Bogotá, D.C. 2007

aprendizajes profesionales, para los cuales necesita de una formación en interculturalidad y una metodología adaptada al contexto donde se lleva a cabo la intervención con flexibilidad.

*La expresión de las emociones.* En los encuentros interpersonales, las diferencias, malestares personales y tensiones relacionales, con motivo de la identidad están presentes en las relaciones. Por eso, todo trabajo objetivo de análisis debe comenzar con la expresión de los sentimientos y las emociones, es decir, al contar la manera en la que viven y siente el estrés que atraviesa cada individuo, tensión que es provocada por la diferencia cultural. Este proceso de categorización social opera en un sentido doble, y tiene los siguientes efectos:

- Por la atribución de las mismas características a todos los elementos reagrupados en una categoría (efecto de asimilación).
- Por la atribución de los elementos de una categoría sobre un cierto criterio, el fortalecimiento simultáneo de los factores de diferenciación (efecto de contraste).

*Flexibilidad adaptativa y tolerancia a la ambigüedad.* Flye (1997) nos ofrece algunas herramientas para adquirir la competencia intercultural y lograr

abordarla en la mediación; el autor las expresa en términos como:

- Multiperspectiva: diversidad de puntos de vista e hipótesis de trabajo.
- Empatía: capacidad de sentir lo que la otra persona siente e integrar sus previsiones.
- Flexibilidad estratégica: capacidad de adaptación flexible a las previsiones del otro sin renegar de lo que soy.
- Tolerancia para técnicas alternativas: aceptación de métodos de trabajo diferentes según las situaciones, pero también según las culturas.
- Tolerancia a la ambigüedad: comprobación de las divergencias, de las previsible contradicciones que no pueden armonizarse, en lugar de conducir al conflicto.

Se trata de la creación consensuada de la interculturalidad. En palabras de Vázquez (2002 126-129), “Todos los sujetos son socializados en un medio determinado. Este proceso otorga una visión del mundo que sirve para orientar su comportamiento y evaluar el de los demás”. El marco de referencia sería la suma de las visiones que los individuos tienen sobre la sociedad, la organización social y la distribución del poder. A esta cuestión sumamos los afectos

y valores fundamentales. La importancia de la competencia intercultural, reside en que cada individuo está dotado de un marco de referencia del que no se desprende nunca de manera definitiva, aunque abandone el contexto de socialización en el que funciona adecuadamente.

En las situaciones de diversidad social, los mediadores pueden describir un tratamiento inadecuado de estas desde su esquema de referencia, así se generan los conflictos de valores. La distancia estructural que existe entre los mediadores y las personas de diferente origen étnico puede influir o generar nuevos conflictos, y afectar a los actores y profesionales que trabajan con ellos. Un planteamiento inadecuado de las relaciones familiares puede derivar en un conflicto de valores. Cuando no se trabajan estas singularidades con las personas en conflicto, se puede pensar desde nuestra visión etnocéntrica que se trata de una falta de integración, o de unos valores desfasados en la sociedad actual, y finalmente se impone el esquema dominante de nuestra sociedad occidental.

En síntesis, desde esta perspectiva se supera la construcción de una nueva identidad, basada en el intercambio cultural, el respeto y la simetría intercultural, al plantear importantes retos a la intervención para los contextos multiétnicos que subyacen en estos momentos.

#### Aportes del modelo de competencias interculturales

El modelo de competencias interculturales se ha extendido en países como Bélgica, Canadá e incluso en la Europa del Norte. Su principal aporte es la revisión de la identidad para la construcción de una nueva, que incluye a la población y a los profesionales que trabajan en contextos multiétnicos. Es fruto de una larga experiencia de trabajo multicultural que ha derivado en nuevos planteamientos más allá de la experiencia norteamericana, que se centra en el consenso. Se apuesta por un pacto de convivencia intercultural con estabilidad para la prevención de futuros conflictos. Es un intento de conciliar el eterno debate europeo sobre igualdad ante la ley y la diferencia étnica, conceptos que en ocasiones entran en contradicción. La consecución de estos objetivos implica un trabajo

a largo plazo, debido a la enorme complejidad que supone transformar las cuestiones identitarias en las sociedades occidentales. Se pretende un nuevo pacto social y cultural que aprende de los errores cometidos en el pasado y una nueva ciudadanía basada en la igualdad, que reconoce las diferencias culturales del presente.

Nos parece muy interesante la aplicación de este modelo para abordar los nuevos conflictos derivados de las parejas multiculturales<sup>5</sup>, transnacionales, adopciones internacionales o conflicto en el origen, que precisan de nuevas estrategias y marcos de referencia para las profesiones sociales que trabajan con estas situaciones sociales. Aunque pueda parecer utópico, lo cierto es que la evaluación de las experiencias que se han llevado a cabo en Canadá han dado unos resultados con una calidad óptima, que proporcionan interesantes apuntes para los trabajadores sociales. “Debemos recordar que el Trabajo Social Intercultural tiene una larga tradición en nuestro campo profesional, aunque se haya desarrollado bajo otras denominaciones en el pasado”. (Aguilar 2-7) En esta línea compartimos sustancialmente con Cohen-Emerique (1989), quien señala que el fundamento del Trabajo Social intercultural es la adquisición de la competencia intercultural en un ambiente de confianza.

#### Aplicaciones y resultados del modelo de competencias interculturales en la intervención social

El conocido multiculturalismo y la pluralidad lingüística han tenido una gran acogida en la intervención social y en la idea de una ciudadanía quebequesa<sup>6</sup>

5 Las familias multiculturales son aquellas familias en las que el origen étnico o la primera nacionalidad de uno de los miembros de la pareja no es la española (también llamadas parejas o matrimonios mixtos). Algunas perspectivas diferencian el concepto, al definir los matrimonios mixtos como las parejas con religiones diferentes. Este elemento no es un símbolo cultural suficiente para considerar una pareja como multicultural (Quintero 2007).

6 El Ministerio de Relaciones con los ciudadanos y de inmigración de Québec, en 1996, recuerda que la misión fundamental del nuevo Ministerio consiste en reforzar el sentimiento de pertenencia a la sociedad quebequesa. Es necesario “[...] actualizar los principios que constituyen la esencia misma del contrato

**Tabla 1.** Análisis comparativo de la visión cultural del conflicto en los modelos de mediación (perspectivas anglosajona y francófona)

Modelo	Contexto en el que sitúa las relaciones interculturales	Condiciones culturales que definen el conflicto
Tradicional Lineal	Multiculturalismo Etnocentrismo	Causalidad lineal Retrospectiva. Poca importancia al contexto donde se producen los conflictos Pragmatismo centrado en el acuerdo
Circular narrativo	Multiculturalismo Etnocentrismo	Análisis transversal del contexto actual Centrado en la comunicación No tiene en cuenta la trayectoria cultural
Transformativo	Interculturalidad Etnocentrismo Eclecticismo	Causalidad circular Explicación multicausal de las condiciones culturales (historia de vida, relaciones causa efecto)
Competencias interculturales	Interculturalidad Aprendizaje intercultural Pluralismo Multietnicidad Plurietnicidad	Equilibrio identitario del sujeto basado en la dialéctica de pasado y presente Gestiona las interacciones que se produce en el contexto con todos los grupos culturales Concibe la diversidad como un vector positivo y necesario

Fuente: Elaboración propia

basada en el pluralismo cultural. La investigación del profesor Raya (2002) demuestra que desde hace dos décadas se están trabajando las competencias interculturales en los distintos planteamientos curriculares del sistema educativo al actualizar todas las prácticas al contexto multiétnico donde se desarrollan, que han ido en paralelo con una fuerte apuesta de las políticas sociales que avanzan hacia una sociedad intercultural y el desarrollo normativo en relación a las políticas lingüísticas. El Trabajo Social Multiétnico quebequés cuenta con una rica historia, goza de una sólida formación universitaria y alcanza en la actualidad los máxi-

mos grados académicos; cuenta con una consolidada presencia en los servicios del bienestar públicos, en los entes del Tercer Sector<sup>7</sup>, e incluso en el sector privado.

En otra dimensión, el Marco Común Europeo de Referencia para el Aprendizaje, elaborado por el Consejo de Europa, toma como referencia la competencia plurilingüe e intercultural, y la define como la capacidad de utilizar distintas lenguas y experiencia en varias culturas. Es decir, además del aprendizaje específico de las lenguas (conocimientos), es necesario aprender actitudes y habilidades para afrontar poblaciones que tengan otras lenguas, para gestionar

que une a todas las personas que viven en Québec”, incluido el reconocimiento del carácter pluralista, democrático y francés de la sociedad quebequesa. La construcción de una sociedad común basada en relaciones cívicas más armoniosas sustituye a la división entre comunidades culturales y sociedad de acogida. Este giro se lleva a cabo sin ocultar el pluralismo, que se presenta en un plano de igualdad con la democracia (Juteau 2005 23).

<sup>7</sup> Se considera al Estado como el Primer Sector y al mundo de la Empresa se lo considera el Segundo Sector. El Tercer Sector es muy heterogéneo y presenta rasgos muy distintivos según su propia dinámica; está compuesto por: asociaciones civiles, fundaciones, mutuales, cooperativas, clubes de barrio, sociedades de fomento, cámaras empresariales, colegios profesionales, comedores barriales y organizaciones religiosas, entre otras.

los problemas de interacción y respetar otras maneras de ver el mundo. Finalmente, en el nuevo diseño curricular del Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, que establece el aprendizaje por competencias, se vislumbra en ellas la competencia intercultural, que es una competencia transversal, valorable y útil, para todas las personas que conviven y trabajan con personas de otras culturas; es, además, un recurso para el ejercicio de la ciudadanía y un medio para la consecución de esta.

La adquisición de esta competencia y su desarrollo toma especial importancia con el aumento del volumen y calidad de los procesos de transnacionalidad y la presencia significativa de corrientes migratorias en el contexto de globalización actual.

Para finalizar esta reflexión, en la tabla 1 se clarifican las condiciones culturales que marcan el contexto de los modelos analizados y los principales conceptos relacionados con la interculturalidad.

A modo de conclusión final, como se evidencia en la tabla 1, la perspectiva francófona apuesta por la multietnicidad y la interculturalidad como vector positivo y enriquecedor para la vida comunitaria, frente a la visión anglosajona centrada en la búsqueda del consenso, el acuerdo puntual para la convivencia pacífica entre las distintas culturas y en consecuencia por la sociedad multicultural. En los modelos tradicional-lineal y circular narrativo encontramos, además, un cierto sesgo etnocentrista, a partir del momento que fija sus propósitos en la comunicación, los procedimientos de actuación, sin revisar cuestiones de vital importancia para el análisis de los conflictos interculturales, como la construcción de la etnicidad, el contexto, las circunstancias que rodean a la inmigración y dificultades para el desarrollo de la diversidad cultural en la estructura social subyacente. El modelo transformativo apuesta por la interculturalidad y la construcción de una historia narrativa de la persona inmigrante, aunque coincide con el resto de modelos anglosajones en la escasa visión crítica del contexto, sin cuestionar los valores de la cultura dominante, en la cual, las minorías y la diversidad se hacen invisibles.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar Idañez, María José “Trabajo Social Intercultural. Una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos”. *Revista Portularia* 4, 2004. Huelva: Universidad de Huelva, 2004: 155-157.
- Bush, Baruch Robert y Folger, Joseph. *La promesa de la mediación: Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Madrid: Granica, 1996. 10-51, 130-140, 150-170.
- Cohen-Emerique, Margalit. *Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide*. *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'intercultural*. Directed by Carmel Camilleri y Margalit Cohen-Emerique. Paris: L'Harmattan, 1989. 77-115.
- Cohen-Emerique, Margalit. “La approche interculturelle dans le processus d'aide”. *Revue Santé Mentale au Québec* 8.1. Québec, 1993 : 20-35.
- Coob, Sara y Rifkin, Janet. *Neutrality as a discursive practice. The construction and transformation of narratives in Community Mediation*. Tomo II. New York: Studies in Law, JAJI Press Inc, 1991. 69-91.
- Coob, Sara. “A narrative perspective on mediation”. *New directions in mediation. Communication, research and perspectives*. Compiled by Joseph Folger and Tricia Jones. New York: Sabe Publications, 1994. 48-63.
- Díez, Francisco y Tapia, Gachi. *Herramientas para trabajar en mediación*. Madrid: Paidós, 1999. 25-39.
- Du Ranquet, Mathilde. *Los modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI, 1996.
- Flye Sainte-Marie, Anne. *La compétente interculturelle dans le domaine d'intervention éducative et social* 251-252, 1997. Bruselas: Les cahiers de l'actif (LES): 43-63.
- Fisher, Roger. y Ury, William. *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Madrid: Ediciones gestión, 1996. 31-80.
- Folberg, Jay y Taylor, Alison. *Mediación: Resolución de Conflictos sin litigio*. México D. F.: Limusa, Noriega Editores, 1997. 232-237.
- Giménez Romero, Carlos. “Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural”. *Revista Migraciones* 10, 2001. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas: 5-10.
- Guiddens, Anthony. *Sociología*. Madrid: Alianza Editorial, 2000. 277-315.

- Juteau, Danielle. *Inmigración, ciudadanía y autogobierno: Québec en perspectiva*. Barcelona: CIDOB Edicions, 2005.
- Lascorz Fumeral, Aurelio. "Modelos de intervención en Trabajo Social". *Revista Área Social*, 1, 1998. Cuenca: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social: 127.
- Legault, Gisèle. *L'intervention interculturelle*. Quebec: Gaetan Morin, 2000. 131-132.
- Payne, Malcom. *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós, 1995. 80.
- Quintero Velasquez, Ana María. *Diccionario especializado en familia y género*. Buenos Aires: Lumen, 2007. 59-67.
- Raya Lozano, Enrique. "La experiencia quebequesa del Trabajo Social en el medio multiétnico. Apuntes sobre la práctica y la formación". *Revista Portularia* 2.2, 2002. Huelva: Universidad de Huelva: 75-89.
- Romero Navarro, Fermín. "La Mediación Familiar: Un ejemplo de aplicación práctica". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* 40, 2002. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: 34-60.
- Rondón García, Luís Miguel. "El Trabajo Social en el Medio Multiétnico". *Revista Área Social* 8, 2007. Cuenca: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla-La Mancha: 115-124.
- Rondón García, Luís Miguel y Munuera Gómez, Pilar. "Mediación Familiar: Un nuevo espacio de intervención para trabajadores sociales". *Revista Trabajo Social* 11, 2009. Bogotá D. C.: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia: 25-41.
- Suares, Marines. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 1996. 19, 80-95.
- Touraine, Alaine. *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. Madrid: PPC Editorial, 1997.
- Vázquez Aguado, Octavio. "Trabajo Social y Competencia Intercultural". *Revista Portularia*, 2, 2002. Huelva: Universidad de Huelva: 126-129.
- Vinyamata Camp, Eduard. *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Ariel, 2001.

### Documentos en línea

- Thomas, Marc. "Acquérir une. Compétence interculturelle". *Mémoire de dess de Psychologie «Psychologie des Actions Interculturelles»*. Université de Nancy, 2 octubre, 2000: 2-62. Web. 1 de septiembre, 2010. [http://competences-relationnelles.com/IMG/pdf/1N-Acquerir\\_une\\_competence\\_interculturelle.pdf](http://competences-relationnelles.com/IMG/pdf/1N-Acquerir_une_competence_interculturelle.pdf)