



**LA MEDIACIÓN SOCIAL  
INTERCULTURAL  
EN CASTILLA LA MANCHA:  
MANUAL DE CASOS\***

\* “La mediación social intercultural en Castilla la Mancha: Manual de Casos”. En **Intervención Social-Castilla la Mancha 2**. Edit. Conserjería de Bienestar Social de la JCCM. Toledo 2009. ISBN: 978-84-7788-505-4

**LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL EN CASTILLA LA MANCHA:  
MANUAL DE CASOS**

**Coordinación General de la Obra**

Carlos Giménez Romero

Director del Instituto de Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social (UAM)

**Equipo de Investigación y Redacción**

M<sup>a</sup>. Pilar García Díaz (Jefa de Equipo)

Alejandro Garcés, Tanja Ulbrich y Carmen Velasco

(UAM)

**Contenidos, información básica y casos**

**Mediadores/as**

Abánades, Patricia; Arellano, Raquel; Barbero, Rosario; Belhrib, M'Hani; Bellón López, José Manuel; Cáceres, José Antonio ; Casas, Jesús; Contreras, Luisa; Córdoba, Ana; Ed-Dib, Fátima; Esteban, Sara; Fernández, Juan; Fernández, Luís Miguel; García , Francisco; Halidou, Zakary; Jiménez, Susana; López, Vanesa; Maroto, Asunción; Montoya, Llanos; Mulas, Carmen; Muñoz, Feliciano; Pérez, Isabel; Sadi, Idriss; Sánchez José; Segura, Jesús; Vergara, José Alberto;

**LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL EN CASTILLA LA  
MANCHA: MANUAL DE CASOS**

**ÍNDICE**

<b>PRÓLOGO, Carlos Giménez Romero</b>	<b>7</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>PRIMERA PARTE: CONTEXTUALIZACIÓN Y METODOLOGÍA</b>	<b>14</b>
<b>1.- CONTEXTO CASTELLANO-MANCHEGO</b>	<b>15</b>
1.1 Fenómeno migratorio	15
1.2 La mediación en la Región	17
<b>2.- MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL</b>	<b>20</b>
2.1 ¿Qué es la mediación?	20
2.2 Principios de la mediación	21
2.3 Modelos de mediación	23
2.4 Técnicas en mediación	26
2.5 El proceso de la mediación	30
2.6 ¿Qué es la mediación intercultural?	32
2.7 Sobre las acciones en mediación intercultural	37

<b>3.- METODOLOGÍA</b>	<b>42</b>
3.1    Criterios de selección de casos	42
3.1.1    Ámbitos de actuación	42
3.1.2    Actores implicados	43
3.1.3    Ubicación de los casos	44
3.1.4    Tipo de mediación	44
3.2    Tratamiento y análisis de los casos	45
3.2.1    Desarrollo del caso	45
3.2.2    Análisis del caso	45
3.3    Protocolo de la investigación realizada	46
<b>SEGUNDA PARTE: EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS</b>	<b>48</b>
Caso 1. “CADA FAMILIA ES UN MUNDO”	50
Caso 2. “Y AHORA QUÉ HACEMOS CON LA CASA...”	58
Caso 3. “PROTEGIENDO A LOS HIJOS”	66
Caso 4. “¿LA SANIDAD UNIVERSAL?”	72
Caso 5. “ADOLESCENCIA. ETAPA DIFÍCIL PARA TODOS”	77
Caso 6. “ESTA CASA ES UNA RUINA”	85
Caso 7. “EL EFECTO DOMINÓ”	92
Caso 8. “UNA SITUACIÓN PRECARIA NO ES CULTURAL”	99
Caso 9. “ESCUELA Y FAMILIA. TODOS POR EL MENOR”	106

Caso 10. “UNA REALIDAD EN CASA Y OTRA EN LA ESCUELA”	111
Caso 11. “MIGRACIÓN. DESARRAIGO Y CAMBIO DE ROLES EN LA FAMILIA”	121
Caso 12. “DE NUEVO LA VIVIENDA”	128
Caso 13. “LOS NIÑOS LO PRIMERO”	136
Caso 14. “COMO A VECES LA RED SOCIAL NO RESPONDE”	144
Caso 15. “LA IDENTIDAD EN EL BARRIO”	151
<b>A MODO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>157</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>160</b>
1.- Bibliografía sobre mediación y resolución de conflictos	160
2.- Bibliografía sobre mediación intercultural	163
3.- Bibliografía sobre técnicas de mediación	163
4.- Bibliografía sobre mediación educativa	165
5.- Bibliografía sobre conflicto adolescente y mediación familiar	168
6.- Bibliografía sobre inmigración, multiculturalismo y ciudadanía	169
7.- Bibliografía sobre infancia y procesos migratorios	171

## PRÓLOGO

La mediación intercultural viene desarrollándose en España desde 1995 como una nueva modalidad de intervención social y como un nuevo perfil profesional. En Castilla la Mancha comenzó a tomar cuerpo esta figura en 1999 con el servicio de mediación de la Sagra Alta y otras experiencias, desde entonces, ha tenido un intenso y extenso desarrollo.

Este texto es el fruto de una investigación sobre la práctica de la mediación intercultural, patrocinada por la Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y realizada por un equipo de la Universidad Autónoma de Madrid.

Javier Sebastián y Esther Monteagudo, técnicos del Área de Integración Social de dicha dirección general, y siempre con el apoyo de la directora Guadalupe Martín, vieron desde el principio lo idóneo de identificar, describir y analizar un conjunto de experiencias de las/los mediadoras/es interculturales que trabajan en la región, y construir con ellas un Manual de Casos que sirva como referencia de esa actividad y como herramienta de formación de la red de mediadores.

Así se ha llevado a cabo esa tarea por un equipo con dos partes diferenciadas. Por una parte, los investigadores del Programa Migración y Multiculturalidad de la Universidad Autónoma de Madrid - Alejandro Garcés y Tanja Ulbrich - quienes bajo la coordinación de Pilar García, diseñaron los guiones de entrevistas, contactaron y entrevistaron a los mediadores y redactaron los casos. Ulteriormente, todo el texto fue revisado por Carmen Velasco. A ese equipo de la UAM han prestado su colaboración y abierto su experiencia hasta veinticinco mediadoras/es de la región a quienes agradecemos vivamente sus aportaciones.

El texto está estructurado en dos partes. En la Primera Parte, cuya elaboración ha correspondido a Pilar García, coordinadora del trabajo, se contextualiza el material de los casos mediante referencias a algunas características del medio territorial y social donde tiene lugar la actividad mediadora, unas breves consideraciones sobre la mediación en general y la mediación intercultural en particular, y por último la exposición de la metodología empleada.

La Segunda Parte constituye el núcleo de lo que se presenta y en ella se exponen quince casos de mediación, correspondientes a localidades diferentes (se han obviado los nombres preservar la confidencialidad) y donde se manifiestan diferentes problemáticas y maneras de abordarlas. Se ha cuidado que llegue al lector una diversidad suficiente y acorde con la realidad sociocultural en cuanto a situaciones, temáticas, nacionalidades, profesionales involucrados, etc. La información de cada caso ha sido aportada por quienes los atendieron y con ella el equipo de la UAM llevó a cabo la narrativa y análisis correspondiente.

Finalmente, se ha incluido una extensa Bibliografía organizada por bloques temáticos, ampliando con ello la oferta reflexiva y formativa que ha orientado este Manual de Casos. Ojalá sea de utilidad para las/los mediadoras/es de la región y otros lugares, así como para todos los interesados en esta vía de trabajo por la integración ciudadana y la convivencia intercultural como es la mediación.

Carlos Giménez Romero

Director del Programa Migración y Multiculturalidad y del Instituto de Migraciones,  
Etnicidad y Desarrollo Social (UAM)

## **AGRADECIMIENTOS**

La elaboración de este Manual, supone un nuevo paso de colaboración entre la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y la Universidad Autónoma de Madrid, ahora dentro del área de investigación, y ha contado con un número significativo de colaboradores que han aportado lo mejor de sí mismos. Es necesario y obligado agradecer la buena disposición y entrega que han demostrado todos aquellos profesionales de la Mediación que muy amablemente nos han aportado información, puntos de vista, enfoques, oportunidades de actuación, dificultades... sobre las acciones mediadoras y los casos.

Asimismo, nos ha sido de gran ayuda la colaboración de todas las entidades implicadas en la Región en el tema de lo social, tanto desde la Administración como desde las entidades con diversos grados de implantación en la zona que nos ocupa. Queremos destacar especialmente las aportaciones, reflexiones, dudas, dificultades, enfoques, que sobre esta temática hemos ido recogiendo de los alumnos y las alumnas que han pasado por las sucesivas ediciones del Curso de Formación Continua en Mediación Social Intercultural que imparte la Universidad Autónoma de Madrid en la Región, con el patrocinio y financiación de la Junta de Comunidades de Castilla- La Mancha.

A todos muchas gracias, porque sin vosotros no habría sido posible esta publicación y menos la riqueza y diversidad de aportes que hemos tratado de reflejar en ella.

### **El Equipo de Investigación<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Agradecemos también las aportaciones reflexivas realizadas por los mediadores del Equipo SerJoven que trabajan en un proyecto mediador de La Caixa en el municipio de Madrid (Betsaida Cárdenas, Fabiana Basso, Elhadj Abdallahi, Katia Nuñez, Mohamed Moutawakil, Francisco Aguayo y Tony Martínez)



## INTRODUCCIÓN

La presente obra se inscribe dentro del marco de colaboración de actuaciones que se vienen desarrollando desde la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha y el Programa “Migración y Multiculturalidad” de la Universidad Autónoma de Madrid, dirigido por el profesor Carlos Giménez, el catedrático de Antropología social y aplicada.

Desde el año 2002 hemos ido realizando conjuntamente una serie de acciones formativas entre las que destacamos el Curso de Formación Continua en Mediación Social Intercultural, que en el pasado año 2007 desarrolló su 5ª Edición, habiendo formado ya a 216 profesionales en Mediación Social Intercultural, que prestan sus servicios técnicos en los distintos dispositivos de la Administración regional y del tejido social castellano manchego.

Esta obra, supone la “primera piedra” de una colaboración, que deseamos larga y fructífera, en el campo de la investigación, y que responde a la necesidad desde la Mediación Social Intercultural en nuestra Región de hacer un “parón”, respirar profundamente, mirar atrás y sobre todo mirar hacia adelante. Nos encontramos en un momento privilegiado para conocer qué es lo que se ha hecho hasta ahora, qué es lo que estamos haciendo y sobre todo qué queremos y debemos hacer de cara al futuro.

Por estas cuestiones expuestas entendemos que esta investigación que hoy se publica cumple una triple función: por una parte, hacer historia sistematizando las experiencias que se han ido desarrollando hasta el momento, por otra, analizar el momento presente de la Mediación en Castilla-La Mancha y por último, fijar algunas buenas prácticas para el desarrollo de esta herramienta de actuación en el ámbito social.

Este Manual de Casos no solamente va a ofrecer unas pinceladas básicas de qué es y cómo se desarrolla esta técnica alternativa de resolución de conflictos a aquellas personas no familiarizadas con el tema sino que también representa un referente en cuanto al abordaje de supuestos prácticos para los profesionales de la intervención social y sobre todo para los Mediadores Sociales Interculturales.

Intentamos aunar los conceptos teóricos y las diferentes metodologías de actuación de cara al devenir diario de los mediadores en nuestra área de actuación. Este Manual plantea una estructura sencilla que pretende ser clara para el lector que se acerca por primera vez a la Mediación como para el profesional experto.

En una primera parte vamos a centrarnos en aspectos de la Comunidad Autónoma que nos interesa conocer y que nos ofrecen un marco referencial en cuanto al conocimiento de las diferentes vicisitudes que acontecen aquí, en este sentido tendremos en cuenta aspectos que ponen de manifiesto la gran complejidad y riqueza de la zona.

Destacamos, por un lado su diversidad y diferenciación entre provincias a todos los niveles poblacionales y ocupacionales, no pudiendo tampoco olvidar la cuestión relacional con otras Comunidades Autónomas. En este sentido destacamos el caso de Guadalajara y su extraordinaria vinculación con Madrid y en menor medida esta misma relación en el caso de Toledo, mientras que en el otro extremo de la balanza podemos constatar que Albacete tiene una fuerte relación con las Comunidades situadas en el Levante. Este tipo de cuestiones va a influir y mucho en temas tan importantes como la vivienda y el trabajo, cuestiones eje en torno a las que gira nuestro universo vivencial.

En el caso de nuestra Región nos encontramos a nivel poblacional con tres segmentos claros: por un lado los “de siempre” los que somos de la Mancha de siempre; por otra parte, los que nos hemos ido incorporando a la Región movidos por dos cuestiones básicas: la ubicación del trabajo o bien una vivienda a un precio más asequible que en otras zonas; y por último, los que nos hemos incorporado más tarde, la población de origen extranjero que llega a la zona bien de primeras o bien como efecto “expulsión de la gran ciudad”.

Esta heterogeneidad poblacional nos ofrece dos caras de una misma moneda, de una parte la gran riqueza que aporta y por otra, las dificultades que entraña todo proceso de convivencia. En ambos casos la filosofía de la Mediación va a ir arrojando la luz necesaria para fomentar la cultura de paz y ser guía del camino que conduce a una verdadera convivencia intercultural

Una vez ubicados y viendo el terreno de análisis, vamos a abordar lo que entendemos por Mediación, el concepto y la figura del Mediador Social Intercultural.

Haremos una breve semblanza de lo que en este campo se ha desarrollado en la Región, no solamente desde la Administración sino también desde las distintas Entidades que realizan su labor en esta zona.

En la tercera parte explicamos el proceso de realización del manual, es decir la metodología empleada, los actores implicados, los ámbitos de actuación y el modelo que vamos a seguir en la exposición y análisis de los casos.

Pasamos así, a lo que es el *corazón* de este libro, la exposición de casos reales de Mediación Social Intercultural y el proceso seguido en los mismos.

Ponemos en antecedentes al lector de que la elección de los casos no se ha llevado a cabo teniendo en cuenta que fuesen representativos, sino que su exposición en el manual sea desde lo significativo, es decir cada uno de los casos está en el manual porque dota de significado a una serie de cuestiones que se están desarrollando en la Región.

A través de la investigación realizada hemos constatado la necesidad de reflejar algunas acciones mediadoras que son de carácter preventivo y no enfocadas a la resolución de conflictos porque la Mediación es prevención, reformulación, resolución de conflictos, adecuación de las instituciones a la realidad que vivimos...etc.

Concluyendo, nos parece importante sobre todo de cara a los profesionales, incluir una serie de pautas de abordaje de la práctica huyendo siempre de ofrecer “recetas mágicas” y apostando por redundar en la implementación de la metodología más adecuada a cada caso.

Creemos que es necesario aportar una bibliografía y algunos enlaces de interés de temas relacionados con la Mediación como referentes con los que podemos contar.

# **PRIMERA PARTE**

## **CONTEXTUALIZACIÓN Y METODOLOGÍA**

## **PRIMERA PARTE: CONTEXTUALIZACIÓN Y METODOLOGÍA**

### **1.- CONTEXTO CASTELLANO-MANCHEGO**

#### **1.1 Fenómeno Migratorio**

La intención de este apartado es ubicar a los lectores dentro de la Región, vamos a exponer algunas cuestiones importantes en cuanto a la demografía, a los sectores de ocupación y todas estas cuestiones teniendo en cuenta la evolución que la Región ha ido experimentando.<sup>2</sup>

A nivel demográfico podemos constatar que aunque el bagaje migratorio de personas de origen extranjero comienza a visualizarse apenas hace una década, es cierto que ha tenido una cierta evolución.

En Castilla La Mancha se han ubicado desde el principio un mayor número de hombres que de mujeres, este hecho es, por una parte, el reflejo de que en algunos colectivos nacionales son mayoría y por otra, que tanto la construcción como el sector agrícola son nichos laborales tradicionalmente de mayor presencia masculina.

Si nos ceñimos al ítem de la edad la población de origen extranjero se encuentra concentrada entre los 20 y los 45 años de edad, con pocas personas mayores y relativamente pocos niños, aunque esta cifra ha ido aumentando paulatinamente, nos gustaría destacar que la media de personas de origen extranjero que tienen hijos en su país es de 2,1 en 2006 mientras que en 2003 era de 2,5.

Nuestra Región en cuanto a grupos nacionales se caracteriza por un gran aumento en la llegada en los últimos años de población de origen rumano, el mantenimiento de una cuantiosa comunidad marroquí y una colonia latinoamericana en donde destacamos dos

---

<sup>2</sup> La información que aportamos en este apartado nos ha sido facilitada desde Comisiones Obreras CLM (Muñoz, M. y Plaza, J.R.): Tras la primera ola. Condiciones Sociales, opiniones y actitudes de los inmigrantes en Castilla-La Mancha. 2007.

colectivos por entender que es significativo de la Región: las personas procedentes de Paraguay y las procedentes de Bolivia.

En cuanto a la población de origen extranjero, si nos fijamos en el terreno laboral, y solo por aportar algunos datos que nos sitúen en el contexto en el que se desenvuelven las acciones mediadoras, nos parece interesante reflejar el gran incremento que se ha producido en los últimos seis años en cuanto a trabajadores que están dados de alta en Seguridad Social (como siempre, hay que contar que en la Región existen “bolsas” importantes de trabajadores de origen extranjero en situación de irregularidad administrativa).

<b>Trabajadores extranjeros en alta en la Seguridad Social por regímenes.</b>					
<b>Castilla-La Mancha, 2002/06.</b>					
	<b>General</b>	<b>Autónomos</b>	<b>Agrario</b>	<b>Hogar</b>	<b>Total</b>
2.002	9.003	910	2.831	961	13.705
2.003	14.125	1.049	4.251	1.603	21.028
2.004	17.221	1.333	4.456	1.444	24.454
2.005	38.186	2.221	11.047	6.489	57.943
2.006	47.664	3.078	10.580	5.174	66.496

Fuente: MTAS, Boletines de Estadísticas Laborales y Boletines Mensuales de Afiliados Extranjeros. Secretaria de Estado de la S.S. Datos a diciembre. Incluye extranjeros comunitarios

En la región el mayor peso por sectores de ocupación sigue siendo, desde hace años, el de la construcción en la cual se ocupan un 40% de afiliados al Régimen General, solo recordar que en el resto de España el porcentaje es del 28%.

En el otro extremo está el sector servicios, con un peso menor de los trabajadores de origen extranjero en hostelería, educación, actividades sociales y sanitarias, comercio y servicios personales.

## **1.2 La Mediación en la Región**

La Mediación en nuestra Región se va a ir desarrollando en dos niveles paralelos que a veces se van cruzando. Por un lado destacamos el importante papel que desarrollan las diferentes Organizaciones y Asociaciones que históricamente se han dedicado a la intervención social con determinados colectivos. Por otro lado la Administración ha entendido que esta nueva realidad a la que nos enfrentamos, es decir, el paso de una Región que “expulsa” población hacia otras a ser una Región de “acogida”, demanda una serie de cuestiones entre las que destacamos la necesidad de una adecuación por parte de las instituciones a esta situación.

Estas trayectorias paralelas, se van entrelazando en los diferentes dispositivos que desde la Administración se crean y que de forma sucinta se van a desarrollar posteriormente.

En ambos casos la Mediación se constituye como una herramienta principal de facilitación de la comunicación entre los diferentes colectivos generando los canales proclives a la creación de las sinergias adecuadas a esta situación.

Si bien no podemos reflejar todas las trayectorias de las diferentes Entidades Sociales que actúan en la Región y que cuentan con Mediadores en la misma si que podemos hacer una muy breve reseña de cómo la Administración ha ido actuando en estos últimos años.

En el año 2001 se constituyó un Sistema Integral de Atención a población inmigrante promovido por la Consejería de Bienestar Social, lo que se pretende es dar respuesta a un fenómeno que se estaba poniendo de manifiesto de forma dispersa en algunas zonas concretas de la Región..

De manera general, la llegada de personas que provienen de otros países y culturas y que se instalan aquí se visualiza de forma más intensa en las ciudades y en aquellas zonas en donde la temporalidad laboral está de manifiesto. En estos primeros años de actuación e



intervención, lo característico es operar sin un orden establecido, de hecho en algunos momentos se solapan dispositivos en algunos lugares o bien son inexistentes en otros.

En esta época como experiencia pionera queremos reseñar el Servicio de Mediación Intercultural ubicado en la Mancomunidad de La Sagra Alta, que se gestionaba desde esta Mancomunidad y desde la Universidad Autónoma de Madrid. La experiencia comenzó en 2001, con una mediadora en dos localidades, ha continuado en el tiempo contando en la actualidad con 4 mediadores que actúan en toda la zona de la Sagra Alta y algunas localidades de fuera de la Comarca.

Esta Red Regional de Atención a Inmigrantes, para el 2005 contempla dos niveles de actuación claramente interrelacionados entre ellos: un nivel local y un nivel regional. Dentro de este último destacamos los siguientes dispositivos regionales:

- Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI)
- Alojamiento Especializado: Casas de Acogida Temporal de Inmigrantes (CATI)
- Acciones de refuerzo ante situaciones de emergencia social.

El Servicio de Atención y Mediación Intercultural se dirige tanto a la población de origen extranjero como a la población de etnia gitana. En este sentido, los usuarios del servicio son las personas inmigradas y de minorías étnicas que necesiten una intervención adaptada para favorecer su inclusión en el medio social y población autóctona, para crear un clima favorable a la convivencia en los diferentes municipios.

Este Servicio se constituye como un recurso para la contribución a mejorar la comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en nuestro territorio y que se encuentren en situación de multiculturalidad manifiesta.

Este dispositivo regional, se gestiona a nivel local y es aquí donde algunas Entidades se encargan de desarrollar este Servicio directamente, con lo cual se da una estrecha colaboración entre la Administración y los Agentes Sociales.

## 2.- MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL

### 2.1 ¿Qué es la mediación?

El proceso de mediación surge cuando dos o más personas que no han podido entenderse por sí solas requieren la ayuda de un tercero para potenciar el entendimiento y comprensión. Se trata de una tercera parte imparcial que les ayuda a tener más claro los problemas que les trae a la mediación, considerar sus alternativas, encontrar nuevas opciones y oportunidades, y a llegar a un acuerdo satisfactorio para todos.

Es un proceso de toma de decisiones que hace hincapié en la participación activa de las partes para resolver sus propias diferencias de una manera más constructiva. Estamos hablando de una triangulación de tres partes donde el protagonismo cae en las partes en disputa.

El mediador no resuelve el problema, sino que actúa como guía del proceso, facilitando la comunicación y la negociación entre las partes así como neutralizar y prevenir los comportamientos negativos. Su rol es utilizar las técnicas y metodologías del proceso de mediación y moderar la negociación activa de ellos para llegar a un determinado punto, sea un acuerdo o no. Al mediador le corresponde facilitar el proceso y fomentar la convivencia, colaboración y comunicación. Se puede establecer una mejoría en la relación como el producto de una transformación en la comunicación. Según la definición de mediación de J. F. Six:

*“La mediación es una acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, que participan y a los que corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos relaciones nuevas, con el fin de prevenir o curar relaciones perturbadas entre ellos”.*

La transformación comunicativa y relacional tiene el poder de cambiar cómo las partes han visto su situación y cómo pueden seguir en el futuro.

Según Díez y Tapia (1999: 23);

*“La magia de la mediación consiste en ayudar a la gente a cambiar sus “percepciones” acerca del problema que les aflige. Y modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro lugar.”*

Esa nueva perspectiva o visión sobre una situación permite a las partes dejar atrás lo que no les ha funcionado, y mirar hacia delante habilitando la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables. En la mediación las situaciones conflictivas son oportunidades de crecimiento y conocimiento, que pueden llevar a la transformación social o personal.

El mediador en todo caso intenta generar la empatía y el reconocimiento mutuo entre las partes asistiéndoles a ponerse en el lugar del otro, y responder correctamente a sus reacciones emocionales. Fundamentalmente el mediador promueve la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos intentando corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y o entre los implicados de este. Es la capacidad de comprender los sentimientos, razonamientos y motivaciones de los demás lo que desbloquea los canales de comunicación y impulsa la convivencia pacífica.

## **2.2 Principios de la mediación**

La mediación es un procedimiento que implica terminantemente la voluntad de las partes a participar activamente en el proceso. Está dirigido a la autodeterminación de los participantes, pero es el deber del mediador crear el clima necesario para legitimar la mediación poniendo su confianza en el método.

Ninguna persona puede ser obligada a participar en una sesión de mediación sin estar conforme. Cuando las partes contribuyen con sus propios pensamientos, opciones y soluciones, los resultados siempre van a tener mayor cumplimiento y efectividad. Cualquiera de las partes puede decidir en cualquier momento que no está dispuesto a seguir, y es libre de abandonar el proceso.

El mediador también tiene la opción de no continuar un caso cuando lo considere oportuno, por ejemplo en el caso de agresiones, la no conformidad con las reglas del proceso o la falta de confianza por parte de las personas involucradas en la mediación o en el propio mediador. Es importante que éste mida su implicación en el caso y/o con las partes y no continúe cuando no puede sostener los principios de la mediación, sobre todo en el caso de la equidistancia o imparcialidad.

La obligación del mediador es guiar a las partes por el camino, ayudándoles a entenderse, comunicarse mejor y fomentar la adquisición de nuevas estrategias resolutivas que les permita comprenderse mutuamente y colaborar en la toma de decisiones.

Uno de los pilares de la mediación es la neutralidad e imparcialidad del mediador en los casos. Consideramos que el mediador no debe inclinarse por ninguna de las partes, es decir no puede ponerse del lado de una sola parte. La equidistancia implica mantenerse en el medio, o estar a favor de las dos partes de igual manera, intentando mantener las distancias adecuadas para no juzgar o favorecer. Es una de las tareas más difíciles de la mediación ya que todos tenemos una opinión sobre lo que escuchamos, pero el mediador debe recordar siempre que el proceso es de las partes y las opiniones que cuentan sólo son las de ellos.

Los protagonistas del proceso son las personas o grupos que han acudido al servicio. El mediador ha de procurar que las partes en disputa confíen en él y en el proceso mismo de mediación para que realmente las decisiones tomadas surjan de los protagonistas. Dicho protagonismo implica la participación activa de las partes como actores principales.

Cada parte tiene la responsabilidad de contribuir al proceso dando su opinión, explicando sus necesidades y formulando soluciones posibles. Así, es imprescindible que las partes reconozcan su responsabilidad en las consecuencias de su participación y sus acciones.

Por otro lado el mediador debe fomentar el co-protagonismo, es decir que ambas partes reconozcan el protagonismo del otro como legítimo. Parte de la labor del mediador es ayudar a las partes a ver que pueden estar en desacuerdo, o ser diferentes pero se puede mantener el respeto al otro y colaborar para un mejor entendimiento.

El mediador facilita y potencia ese protagonismo ayudando a las partes a interrelacionarse de una manera más beneficiosa, a conocer sus propias metas y a poder explicarlas con mayor eficacia. De nada nos sirve un proceso de toma de decisiones si los implicados no saben lo que quieren, o no logran expresarlo.

Para eso, el mediador fomenta la autonomía e intenta equilibrar o empoderar a las partes, para que ambas partan de un lugar legítimo y equilibrado. Es importante que el mediador detecte esos balances de poder en las relaciones para evitar la dominación de una parte sobre la otra. Cada parte debe tener las mismas oportunidades para expresarse y ser escuchado.

Todo aquello que se cuenta en el proceso es confidencial, y ninguna parte puede usar la información obtenida para otra causa (arbitraje, contencioso judicial etc.) Esto permite a las partes decir lo que quieren sin temor a perder ventaja en otro tipo de procesos.

### **2.3 Modelos de mediación**

Para acercarnos al análisis de casos de mediación intercultural se toman como base los ya conocidos modelos o procesos de mediación en general para su uso de manera flexible y aleatoria por parte del mediador en el contexto intercultural. Optar de un modelo u otro dependerá de las características del caso y los elementos que lo forman. Debemos tomar en cuenta que no se puede exportar un modelo de mediación al campo de la mediación intercultural sin su adaptación al contexto o cultura de los participantes.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Para más información sobre la adaptación a los tres modelos de mediación desde la perspectiva de la mediación intercultural véase :

## **Modelo Harvard**

El modelo Harvard también llamado Fisher, Ury y Patton en referencia a los autores del mismo, tiene como principal característica el ser un modelo de mediación que deriva de la adaptación del modelo de negociación de la escuela de la que toma el nombre.

Este modelo se define como una negociación asistida por un mediador en donde las partes en disputa son las que negocian entre sí de manera que encuentran una solución a su problema atacándolo y trabajando conjuntamente de manera constructiva. El objetivo principal de este modelo es llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

El método está basado cuatro puntos clave:

- Separe a las personas del problema
- Céntrese en los intereses, no en las posiciones
- Invente opciones en beneficio mutuo
- Insista en utilizar criterios objetivos

Cuando hablamos de separar las personas del problema queremos decir que la mediación se enfoca no en una relación de contraataque entre las personas sino que sino en una relación de colaboración que les permita trabajar en conjunto para solucionar el problema en sí.

El segundo punto hace referencia al hecho de dejar a un lado las posiciones de las partes, las demandas que reclaman al llegar a la mediación, para hacer hincapié en los intereses que subyacen de las posiciones en sí: los temores, los deseos, las preocupaciones, las esperanzas y las necesidades de los interesados.

Seguidamente ayuda a las partes en la búsqueda y generación de las diferentes opciones que les permitan solucionar el problema de beneficio mutuo y llegar a un acuerdo. En este punto se elaborará con cada parte su MAAN esto es el Mejor Alternativa de un Acuerdo Negociado. Las opciones para la solución del problema tendrán que ser mejores que lo que podrían conseguir con el MAAN.

Los criterios objetivos son puntos de vista imparciales que legitiman los intereses de las partes. Por ejemplo si surge un conflicto en el ámbito laboral entre un trabajador y un empresario debido a unas diferencias salariales, el criterio objetivo será el convenio laboral que corresponda a su puesto de trabajo.

### **Modelo Circular Narrativo**

El modelo Circular Narrativo es un proceso de mediación creado por Sara Cobb que hace hincapié en la comunicación circular, poniendo especial énfasis en las historias o “narrativas” que traen las partes a la mediación. La meta de este modelo es modificar las relaciones y obtener un acuerdo satisfactorio. El elemento circular hace referencia a las causas y los efectos del conflicto donde existe una retroalimentación constante entre ellos.

Según la creadora al intervenir en las narraciones o historias conflictivas que las partes traen a la mediación, se puede producir una transformación que permite a las partes ver el problema de otra manera y así abrirse a la mejoría de su relación y la posibilidad de llegar a un acuerdo. Las técnicas usadas en este modelo son la reformulación, la connotación positiva, las preguntas circulares y la historia alternativa.

### **Modelo Transformativo**

El modelo transformativo fue desarrollado por Joseph P. Folger y J. Baruch Bush (1996) como un modelo cuyo principal objetivo era modificar la relación entre las partes, siendo el acuerdo la consecuencia de esta mejoría de la relación. Desde esta perspectiva se considera el conflicto como una oportunidad de crecimiento y transformación moral.

En contraste con el modelo de Harvard cuya base es la resolución de problemas para llegar a un acuerdo, el enfoque transformador tiene como objetivo principal fomentar una mejoría interna en las propias personas que forman parte del proceso.

Es una transformación a nivel moral que fortalezca su propia persona y que fomente su capacidad particular de relacionarse con otros. Los autores contemplan los principios de la revalorización y el reconocimiento como vehículos de la transformación social. Se alcanza la revalorización cuando las partes en conflicto llegan a concienciarse de su propia valía por medio del empoderamiento, fortaleciéndose su capacidad de resolver sus propios conflictos.

El reconocimiento se trata de un proceso en el que las partes se pongan en la piel del otro, con el fin de demostrar empatía ante las realidades y maneras de ser del otro. Se orienta a la búsqueda de los aspectos que las partes tengan en común en lugar de centrarse en las diferencias.

#### **2.4 Técnicas en mediación**

La mediación requiere la utilización de unas técnicas y herramientas específicas que el mediador maneja a lo largo del proceso de manera flexible y creativa dependiendo de las intervenciones de las partes. Dada la importancia de éstas técnicas hemos catalogado aquí las más importantes para el posterior entendimiento del análisis de casos. Esta descripción breve sirve para dar a conocer las técnicas de mayor uso.

##### **Escucha Activa:**

La técnica de la escucha activa implica preparar a las partes para recibir y procesar el discurso del otro. Es importante mostrar que hemos recogido y entendido el mensaje además de enseñar a las partes emitir nuevos mensajes más constructivos. En esta técnica se utiliza el parafraseo, que consiste en repetirle a la persona el mensaje que se escuchó con otras palabras, con el fin de que quede claro que lo que hemos entendido es lo que el otro ha querido decir.



*“Escuchar activamente es hacer el esfuerzo de comprender al otro y entenderlo como tal, como otro.” (Diez y Tapia, 1999:212)*

*Es importante esforzarse en no preparar una respuesta a lo que estas escuchando sino comprender a los demás desde la forma en que ellos se ven a sí mismos. (Fisher Ury, 52).*

### **Autoexpresión o hablar desde el yo:**

Esta técnica de comunicación consiste en hablar desde nuestra propia experiencia, sentimiento o emoción utilizando el Yo, sin atacar a la otra parte o echarle la culpa por nuestro propio sentimiento. Se trata de expresiones del tipo:

“Yo siento, yo necesito” y no desde “Tú eres, tú haces.

### **Preguntar:**

Preguntar es una técnica de comunicación sirve para obtener y clarificar datos. En el proceso de mediación se utiliza la pregunta en la secuencia exploratoria (donde se define el problema), y en la secuencia generativa (donde se genera opciones, nuevas perspectivas desde donde “mirar” el problema, y las posibles soluciones). Las preguntas sirven para abrir las puertas, para que el mediador pueda recibir información, comparar realidades, descubrir limitaciones y desvelar contradicciones, además de generar otras visiones y encontrar caminos hacia acuerdos o soluciones. La pregunta permite recoger la historia del conflicto; su desarrollo y las partes involucradas.

El mediador debe empezar con preguntas más amplias para esbozar un esquema de la situación. Las preguntas cerradas pueden ayudar a aclarar, y confirmar que es lo que está pasando. Aunque es importante usar un estilo de habla parecido a las partes, hay que intentar usar preguntas inusuales para provocar la reflexión y desestabilizar el discurso rígido de las partes.

**Preguntas Circulares:**

Las preguntas circulares son preguntas que crean conexiones entre la gente, crean conexiones en el tiempo enlazando el pasado, presente y futuro. De la misma manera son preguntas que provocan el pensamiento de las partes estimulándoles a mirar desde otras perspectivas lo que les trae a la mediación.

**Reformulación:**

Una reformulación, es una nueva forma de mirar el problema, algo novedoso que les permite a las partes mirar el problema desde otro enfoque y avanzar. Es un pequeño cambio en perspectiva (redefinición), no más correcta ni más verdadera, pero que posibilita continuar el diálogo desde un punto más positivo.

**Connotación Positiva:**

Consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas a los hechos o a las acciones de las personas sirviéndose como vehículo la técnica de la reformulación.

**Legitimación:**

Legitimar es la posibilidad de explicar; actitudes, atributos, pretensiones, y procedimientos. Hay que legitimar a las partes primero internamente como mediador, encontrando un punto donde puedes tener empatía con las partes.

El mediador intenta legitimar a cada persona frente a sí misma (empowerment) dando autonomía y levantando el autoestima; intenta legitimarlos entre ellos (reconocimiento).

La legitimación es una herramienta que hace que todas las partes estén positivamente posicionadas. *“Significa crear las condiciones para que la gente pueda acceder a la participación.”* (Diez y Tapia, 1999: 99)

**Legitimación Sustancial:**

Legitimar el contenido del mensaje. El contenido es el relato de conflicto que las partes van a traer a la mediación.

**Legitimación Relacional:**

Referida a las personas de la disputa. Cómo están posicionados el uno frente el otro. ¿Cómo puede ser justificado o comprendido algún atributo.

**Revalorización:**

Se logra la revalorización cuando se logra una conciencia sobre la propia valía personal y la capacidad de afrontar y resolver problemas. Entendiendo que *"una parte resulta revalorizada en la mediación cuando: alcanza una comprensión más clara (...) de lo que le importa y por qué, (...) de cuáles son sus metas y sus intereses"* (Baruch y Folger, 1996). Se busca potenciar la revalorización respecto a las metas, a las alternativas, a las habilidades, a los recursos y con respecto a la decisión.

**Empoderamiento:**

El empoderamiento es una técnica que se utiliza para llegar a la meta de la Revalorización. Se entiende por empoderamiento el dar protagonismo a las partes para que reconozcan sus propios recursos y la toma de responsabilidad de sus acciones. Entendemos el empoderamiento como potenciar a las partes dotándolas de las herramientas necesarias para valorizarse como personas.

**Reconocimiento:**

El reconocimiento hace referencia a la voluntad de abrirse más, demostrarse empatía y ser sensible ante las situaciones del otro. El objetivo es que las partes se pongan "en la piel del otro" para entender su punto de vista.

Reconocer es ver la situación bajo una perspectiva más favorable que antes. El fin del reconocimiento es el co-protagonismo, donde ambas partes reconocen el protagonismo del otro.

**Historia Alternativa:**

La historia alternativa es la técnica central en el modelo Circular Narrativo. Permite a las partes enfrentar sus problemas de otra forma y abrir sus historias. Se trata de ampliar sus perspectivas para encontrar alternativas.

La historia alternativa es sencillamente una reformulación de las “historias” que las partes traen a la mediación, buscando una alternativa desde un lugar legítimo que permite a las partes avanzar en el proceso.

Se elabora la historia alternativa a través de las preguntas, las reformulaciones, la connotación positiva, el reconocimiento y la revalorización construyendo así una nueva historia que incorpore los aspectos comunes de las visiones de ambas partes de la mediación para llegar a una perspectiva compartida que les permita transformar su relación y llegar a un acuerdo.

**2.5 El proceso de la mediación**

Con la intención de facilitar la comprensión de los casos analizados en este manual, se recoge, de manera breve, las etapas comunes del proceso de mediación. En la mayoría de las mediaciones en el sentido clásico de la posición de tres, existe un procedimiento para llegar a los fines de la mediación.

El mediador sigue unas etapas de intervención donde se incorporan los modelos y técnicas de la mediación según el caso. Las etapas comunes del proceso de mediación son los siguientes cuatro puntos que menciona J.P Lederach:<sup>4</sup>

- Entrada
- Cuéntame:
- Situarnos:
- Arreglar:

En la **entrada**, llamado por algunos autores el encuadre, el mediador explica a las partes los principios de la mediación y el método que va a utilizar. Se trata de obtener el compromiso y confianza necesaria de ellos, para que consientan el proceso, aceptando formar parte y seguir las reglas.

En la fase de **cuéntame** el objetivo es escuchar a las partes, buscando entender su perspectiva sobre la situación que les trae a la mediación. El mediador se indaga en la “historia” de cada parte e intenta detectar cuales son los intereses detrás de las posiciones que demuestra las partes.

En este apartado el mediador intenta establecer cuáles son los factores personales, situacionales y culturales de las partes para poder crear una definición en común del “problema” y establecer un agenda de cómo se va a proseguir.

En el **situarnos** se labora sobre las propuestas o soluciones pasando las posiciones del Yo / Tú, para construir el nosotros, trabajando sobre la flexibilización de las narrativa, la construcción de la historia alternativa y las metas de revalorización a través del empoderamiento.

En la fase **arreglar** el mediador ayuda a las partes buscar opciones y soluciones poniéndolos en común. Hay que considerar la relación entre las partes y el contenido que presentan para poder llegar o no a una solución. Como hemos visto en el modelo transformativo, aunque no se llegue a un acuerdo, se puede apreciar un cambio a nivel relacional.

---

<sup>4</sup> Lederach, J. P. (1996) “ Mediación” en Gernika Gogoratuz. Documento nº 8. Edita Centro de investigación por la Paz “Gernika Gogoratuz” Vizcaya

## Proceso de Mediación

<b>FASES</b>	<b>TÉCNICA O PROCEDIMIENTO</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>Entrada</b>	<b>Discurso de apertura</b>	<b>Encuadre</b>	<b>Premediación</b>
<b>Cuéntame</b>	<b>Preguntas exploratorias</b> <b>Escucha Activa</b> <b>Definición del problema</b> <b>Agenda</b>	<b>Secuencia Explorativa</b>	<b>Detectar Posiciones e Intereses</b> <b>Buscar información para Revalorización,</b>
<b>Situarnos</b>	<b>Preguntas desestructurantes/ reformulaciones</b>	<b>Secuencia Transformadora</b>	<b>Identificar Factores personales, situacionales y culturales</b> <b>Historia Alternativa.</b> <b>Legitimación</b> <b>Reconocimiento</b>
<b>Arreglar</b>	<b>Escucha</b> <b>Preguntas Reformulación</b>	<b>Secuencia Generativa</b>	<b>Búsqueda de opciones, propuestas o soluciones</b>
	<b>Resúmenes</b>	<b>Cierre</b>	<b>Acuerdo</b> <b>No Acuerdo</b>

### 2.6 ¿Qué es la mediación intercultural?

El proceso migratorio que se ha percibido en España en los últimos años ha producido una transformación en el tejido social y cultural del país. Cada vez son más frecuentes las situaciones de multiculturalidad donde coexisten personas de distintas nacionalidades, razas, etnias, religiones y/o lenguas.

Estas personas están vinculadas al mismo tiempo con diferentes subgrupos culturales, según la edad, género, clase social y región de procedencia de sus miembros (Giménez: 1997:132.) Del mismo modo estos subgrupos tienen, a su vez, su propio conjunto de comportamientos, valores, modelos comunicativos etc...

Hemos de ser conscientes de que no es posible considerar al individuo como un "miembro típico" de su cultura. Debemos tener en cuenta la variable personal de cada cual y la adaptación o cambio que puede devenir del contacto entre culturas.

En lo que se refiere a la mediación, el contacto entre personas de bagajes culturales diversos puede conllevar a la aparición de situaciones sociales de incomprensión, desigualdad, a la creación de prejuicios y estereotipos y al rechazo mutuo siendo éstos motivados por el desconocimiento. El mediador debe recordar siempre que también es portador de cultura y consecuentemente debe tomar conciencia y evitar que su propio bagaje cultural se interponga en su objetividad sobre los casos.

Consecuentemente es necesario la aplicación de un proceso de mediación en el sentido anteriormente mencionado que tome en cuenta e incorpore el reconocimiento y aprendizaje sobre los siguientes factores identitarios, tal y como menciona Carlos Giménez Romero en modelo de análisis multifactorial.<sup>5</sup>

Por un lado, *los factores situacionales* como: la situación familiar, la edad, la situación económica o laboral de las partes, la clase social, y la situación de vivienda. Por otro, *los factores personales* como: la autopercepción, las actitudes básicas, los sentimientos, los valores, el comportamiento habitual y la filosofía de vida. Y al mismo tiempo, *los factores culturales* que tiene que ver con los roles y estereotipos de edad, género, parentesco, o el sistema de autoridad y prestigio, así como la lengua y las pautas de comunicación verbal y no verbal de las partes.

---

<sup>5</sup> Giménez Romero, Carlos (2002) "Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del culturalismo" en F.J. García Castaño y C. Muriel López. Vol II, Actas del III Congreso de la Inmigración en España. Laboratorio de Estudios Interculturales. Granada 2002

Se puede entender la mediación intercultural como un proceso de mediación entre individuos o grupos, teniendo presente los diversos rasgos culturales de ellos como componente significativo o influyente en el entendimiento del otro. Es decir que la percepción y actitud que cada cual toma respecto al otro está relacionada con este “bagaje cultural.” Según Carlos Giménez Romero (1997: 142):

*“La mediación intercultural es una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”.*

Cuando hablamos de la “*interculturalidad*” estamos hablando de la construcción de una “*nueva cultura compartida*” donde todos se pueden enriquecer. Se trata de potenciar la convivencia entre grupos y personas culturalmente distintos propiciando el diálogo intercultural<sup>6</sup>, fortaleciendo lo que tienen en común, respetando a las diferencias, y garantizando la igualdad de derechos.

*“Mientras que el concepto “pluricultural”(o multicultural) sirve para caracterizar una situación, la interculturalidad describe una relación entre culturas...(e) implica, por definición, interacción”*<sup>7</sup>.

El papel principal del mediador es facilitar la comprensión y la comunicación entre personas pertenecientes de una o varias culturas. En la mayoría de los casos, los actores no se conocen lo suficiente, no están habituados a convivir y desconocen mutuamente los códigos de referencia culturales.

---

<sup>6</sup> Vid. MORENTE MEJÍAS, Felipe, “Pertinencias y límites de la ciudadanía en la sociedad multicultural”. En: *La democracia a debate*. (Editores: J.A. López García; J.A. del Real Alcalá y R. Ruiz Ruiz). Madrid, Universidad de Jaén, CajaSur, Dykinson, 2002, pp.79-95).

<sup>7</sup> Rodrigo Alsina, Miquel (1999) *La comunicación intercultural*, BCN: Anthropos Editorial p.66-70



La comunicación es un elemento importante en la mediación; una de nuestras tareas como mediadores es dotar a las partes con unos recursos comunicativos. Gran parte de los conflictos son producto de una mala comunicación. Las partes traen al proceso sus emociones, perspectivas, juicios, opiniones, deseos, necesidades y posturas. Cuando se malinterpreta lo que la otra parte ha querido decir y se reacciona defendiéndose, se aumenta la tensión y es más difícil encontrar soluciones. Los mediadores ayudan a las partes a que se expresen de manera constructiva y se escuchen de manera que se facilite el proceso.

Parte de este proceso incluye la facilitación lingüística e interpretación sociocultural para que las partes consigan entenderse y comunicarse con mayor eficacia. Se intenta conseguir transformar el lenguaje verbal y los componentes no verbales en un código entendible para todas las partes. Se hace relevante la necesidad de reducir el peso de los estereotipos o prejuicios que constituyen gran parte de las barreras para la convivencia intercultural.

A medida que el mediador interviene en los discursos de las partes, utilizando las técnicas, se disminuye y reformula los estereotipos, las actitudes y las percepciones transformándolas y de esta manera promoviendo cambios en la sociedad que generen el respeto mutuo a las diferencias.

Es especialmente importante que el mediador prepare a las personas inmigradas para desenvolverse en la sociedad de acogida con el fin de relacionarse y negociarse en un “plano de igualdad”<sup>8</sup>. El papel del mediador es facilitar a la población inmigrada o minoritaria el acceso a los recursos.

Resulta indispensable ofrecer asesoramiento e información sobre el funcionamiento de los servicios de la sociedad de acogida, así como cuáles son los deberes y derechos sociales de los ciudadanos. De esta manera el mediador trabaja la revalorización de las partes y la promoción del protagonismo, cediéndoles los conocimientos básicos para poder desenvolverse con autonomía en el futuro.

---

<sup>8</sup> Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002: 116

De igual manera el mediador apoya a los profesionales sociales para dar una atención adecuada a los nuevos usuarios, trabajando en red, para no duplicar los servicios ofrecidos sino apoyarlos.

También se pretende colaborar en la adecuación institucional a los nuevos retos de la migración con la llegada de nuevos ciudadanos. La mediador intercultural de alguna manera fomenta la cohesión social promoviendo la participación activa desde el tejido social (asociacionismo, redes etc.) creando espacios de encuentro para la convivencia intercultural.

La convivencia se construye entre todos, y requiere la adquisición de elementos de aprendizaje. El mediador debe promover espacios donde la población pueda conocerse, interaccionar y dialogar.

Para resumir el mediador intercultural debe:

- Promover la comprensión y comunicación

- Fomentar la cohesión social y promover la autonomía

- Reestablecer en las partes el sentido de pertenecer del grupo social relevante

- Facilitar la participación ciudadana

- Promover la convivencia intercultural

- Apoyar a los profesionales sirviendo de puente entre los usuarios y los profesionales de servicios sociales

- Impulsar el equilibrio de poder

- Trabajar en red

## **2.7. Sobre las acciones en mediación intercultural**

A lo largo de esta investigación hemos podido comprobar que los mediadores no solamente intervienen en casos de posición tres, es decir, en aquellas situaciones en las que ante un conflicto manifiesto se establece un proceso de mediación clásica en el cual las partes pueden acordar una solución del conflicto mediante un acuerdo que se comprometen a cumplir, reanudar o crear una comunicación inexistente o interrumpida entre ambos o reformular el conflicto que les trae hasta aquí. El mediador realiza un amplio abanico de actividades que hemos enmarcado dentro de este epígrafe y en la que ofrecemos ejemplos prácticos de ello.

Las acciones mediadoras son de diferentes tipos, nosotros queremos destacar además de esas actuaciones preventivas que llevan a cabo una serie de actividades que se desarrollan en las localidades de nuestra región y que responden a diferentes necesidades.

### **2.7.1. Acciones informativas en el proceso de mediación**

Son aquellas actividades o eventos que van encaminados a informar a la población, en concreto suelen ser actos que se realizan con temáticas específicas para informar a población de origen extranjero de alguna cuestión de interés.

#### **Jornadas de información sobre nueva situación de la población de origen rumano.**

Actualmente se están desarrollando múltiples jornadas de información de cara a las cuestiones administrativas de regularización, cambio de expedientes y demás de la población de origen rumano por su acceso a la Unión Europea. Estas sesiones se dirigen también a empresarios que ya tienen o quieren contar con estos trabajadores en sus empresas.

### **2.7.2.- Sensibilización en el proceso de mediación**

Son aquellas actividades que van encaminados a ofrecer herramientas de comprensión a la población autóctona de cara a conocer al otro y como facilitador de la comunicación y de la convivencia.

#### **Acción mediadora de Sensibilización en el ámbito escolar**

Se realizó en un Instituto de Educación Superior de una Localidad de la Región que se caracteriza por su gran expansión urbanística en los últimos años, consolidándose económicamente en industria y construcción. Anivel poblacional presenta al menos tres tipos, los de siempre, los que han llegado procedentes de otras comunidades autónomas y los migrantes llegados desde el extranjero.

La actividad se desarrolla con alumnos de segundo y cuarto grado de la ESO.

Como objetivo principal se planteó el sensibilizar a los alumnos del Instituto acerca del asentamiento de población extranjera en la localidad, las formas en que han llegado al país, las dificultades que se encuentran (en cuanto a la regularización de sus residencia), su cotidianidad en el contexto de acogida, y las diferencias de orden cultural que pueden presentarse.

Durante la actividad se proyectaba un video o documental sobre la temática, y se utilizaban como ejemplos concretos los casos de colectivos inmigrantes con importante presencia en España: Marruecos, China, Ecuador, Rumania, etc. La participación fue dispar en los diferentes cursos, y es importante destacar la presencia de alumnos extranjeros de países como Marruecos, Perú y Rumania principalmente.

### **2.7.3.- Acción mediadora de adecuación institucional a la realidad**

El Ayuntamiento de una localidad manchega ha cedido unos terrenos a la Comunidad Musulmana de la misma para la construcción de un Centro Cultural Islámico. El Presidente de la Comunidad Musulmana, persona de gran ascendiente en los fieles de ese culto, ha mantenido un estrecho contacto con el servicio de mediación, a donde de manera continua envía a personas de su comunidad.

Para los efectos de la construcción del centro, se hace necesario acordar institucionalmente un conjunto de convenios relativos a la construcción del recinto, el mantenimiento posterior del mismo, formas de sufragar los gastos del Imán y demás personal. En este sentido, el servicio de mediación ha desarrollado una importante labor de apoyo a la comunidad musulmana y de vinculación con otros agentes institucionales, tanto autóctonos como marroquíes.

Las actividades que se han realizado desde el Servicio de mediación ha sido de diversa índole, entre las que podemos destacar las siguientes: el asesoramiento a la comunidad musulmana respecto a la gestión de los terrenos, la recaudación de fondos para su construcción, su mantenimiento y las relaciones con el resto de la comunidad; la traducción de documentos del árabe al castellano para distintos requerimientos; el contacto con el Ayuntamiento y con la Embajada de Marruecos para sondear su posible colaboración a la realización del proyecto; y, la elaboración de un borrador de convenio con la Embajada de Marruecos en que se exponían diversas cuestiones como el régimen de cesión del terreno, mantenimiento de la mezquita, gastos, fines, objetivos del centro Cultural, dependencias, y sobre todo responsabilidades que asumían ambas partes.

Por último, se elaboró un de anteproyecto de memoria de las dependencias que debería tener el Centro Cultural Islámico: lugar de culto, residencia del Imán, biblioteca, cafetería, aseos, carnicería islámica, espacios abiertos y cerrados de encuentro de las personas que acuden al culto.

#### **2.7.4.- Acción mediadora de convivencia intercultural**

En este subepígrafe podemos destacar una actividad que se lleva a cabo en una localidad de una Comarca en la que se centralizan los esfuerzos de los agentes sociales de diferentes localidades.

La misma ha buscado aglutinar a todos los asistentes en torno a un hecho de nuestras vidas que independientemente de los enfoques se vive con alegría y fiesta.

La actividad se denominó “Bodas del Mundo”, esta jornada has logrado que los diferentes sectores poblacionales de la Comarca conozcan como son los rituales y símbolos que se generan en torno a este rito y comprendan las diferencias y sobre todo las similitudes que nos acercan.

Otras de las actividades que de manera generalizada se desarrollan en este ámbito son las Jornadas Interculturales, tanto dentro del ámbito educativo como desde el comunitario, estas jornadas se desarrollan en prácticamente la totalidad de nuestra Región siendo su contenido mixto, es decir con una parte de conocimiento en forma de talleres o exposiciones de expertos en algunos temas y una parte lúdica y de ocio que alcanza su máxima expresión en el intercambio de comidas y música de cada país representado en las mismas, son puntos de encuentro que actúan en un doble sentido: informas y sensibilizan, fomentando la cohesión y acercándonos a una verdadera convivencia intercultural.

#### **2.7.5 Otro tipo de actuaciones**

Como podrá verse a lo largo de toda la Segunda Parte hemos ido comentando las técnicas que el mediador va empleando sin embargo, nos parece adecuado comentar algunas de las actuaciones que lleva a cabo en su quehacer cotidiano. No solo en las acciones de mediación sino también en algunas fases de la mediación clásica o de posición 3, nos encontramos con actuaciones que a lo largo de los diferentes casos se han ido repitiendo:

**INFORMACIÓN:** el Mediador informa de los recursos, de las Entidades, expone el abanico de posibilidades en el desarrollo del caso. Facilita el acceso a los recursos de los usuarios.

**DERIVACIÓN:** El Mediador no es un trabajador integral, es decir, no hace todo, es por eso que deriva algunas cuestiones a otros trabajadores de lo social.

**ACOMPañAMIENTO:** Sin caer en el paternalismo el mediador valora cuando una persona, por desconocimiento del idioma o por falta de habilidades sociales, necesita de su compañía para realizar algún trámite o reunirse con el colegio...etc.

**SEGUIMIENTO:** el Mediador cuando intervienen en un caso, SIEMPRE, desarrolla un seguimiento de qué está pasando con el mismo, aún en el caso de que exista una derivación, realizará sesiones de coordinación y devolución de resultados con la persona o entidad a la que se ha derivado.

**INTERPRETACIÓN LINGÜÍSTICA:** El Mediador no solamente actúa de traductor sino que interpreta las claves culturales que ayuden a que el caso se desbloquee.

**ASESORAMIENTO A PROFESIONALES:** En el marco de sus actuaciones los diferentes profesionales se enfrentan al trato con personas de origen extranjero y desconocen muchas veces la manera de acceder a un trato que sin ser desigual que se adecue a las realidades de estas personas, es en este sentido en donde el mediador tiene un papel destacado.

### **3.- METODOLOGÍA**

Los procedimientos para la selección y tratamiento de los casos de mediación intercultural resultan fundamentales ya que han determinado el tipo de problemas a tratar y la información que hemos podido generar en conjunto con los mediadores interculturales. A continuación, explicitamos los procedimientos que han guiado la selección y tratamiento de los distintos casos.

#### **3.1 Criterios de Selección de Casos**

Los siguientes son los criterios que se han seguido al momento de seleccionar los casos, en tanto que su consideración nos permitía una aproximación, por una parte, a la globalidad de situaciones que enfrentan los profesionales de la mediación intercultural, y por otra, dar cuenta de las singularidades que sirven de contexto a los supuestos prácticos concretos.

##### **3.1.1 Ámbitos de actuación**

Se ha procedido a distinguir los diversos ámbitos en que se inscriben las problemáticas que emergen en cada caso. Si bien hemos podido recolectar una mayor cantidad de casos en algunos ámbitos, hemos intentado seleccionar una muestra donde se cuente con la mayor cantidad de ámbitos posible, de forma tal que se vean reflejadas las condiciones específicas que cada uno demanda hacia la labor del mediador.

Vivienda: El acceso a vivienda y la complejidad de relaciones entre arrendador y arrendatario, han constituido el ámbito de casos que con más frecuencia nos hemos encontrado. Su frecuencia nos indica su relevancia como problema para el asentamiento de las poblaciones migrantes, destacamos lo dificultoso del acceso al parque inmobiliario para la población en conjunto y las cuestiones que se derivan en una situación de multiculturalidad manifiesta (falta de confianza por parte de los arrendadores, impagos, discriminación...etc.).



Racismo/Discriminación: Se trata de un ámbito que hemos visto se produce precisamente a partir de la coexistencia espacial y temporal de poblaciones de orígenes diversos. Se observan los conflictos en este ámbito generalmente articulados a los otros que describimos.

Educación: El ámbito escolar resulta un espacio particularmente crítico para la convivencia intercultural, tanto al nivel de la relación entre los estudiantes de diversos orígenes, entre éstos y los docentes, y con los padres y apoderados.

Salud: El acceso a la atención sanitaria resulta al igual que en el caso de la vivienda un elemento particularmente crítico para la integración de las poblaciones migrantes. Se observará en alguno de los casos analizados como los centros de salud se convierten en escenarios de conflicto.

Convivencia/Comunicación: La convivencia y la comunicación constituye un ámbito de problemas ampliamente reflejados en la presente selección de casos, ya no sólo vinculados al ámbito escolar sino a las relaciones vecinales o a las relaciones intrafamiliares, que como bien sabemos se ven fuertemente tensionadas en el marco de la situación migrante.

Adecuación Institucional: este ámbito enuncia la relación con las condiciones de accesibilidad que la población migrante tiene respecto de los servicios públicos a nivel local. En este ámbito, los profesionales de la mediación no llevan a cabo una intervención con personas en concreto, sino que realizan lo que hemos dado en llamar acciones mediadoras, intervenciones caracterizadas por la entrega de información y la sensibilización en distintos espacios sociales.

### 3.1.2 Actores implicados

La selección de casos se ha centrado en que existiese una diversidad de actores en cuanto a su pertenencia a diferentes colectivos nacionales así como a las minorías étnicas más representativas en la Región.

### 3.1.3 Ubicación de los casos

Hemos entendido que el tamaño de los asentamientos condiciona el carácter de las problemáticas tratadas por los profesionales de la mediación intercultural, en tanto en cuanto las actividades económicas y sociales varían de unas zonas a otras. En este sentido, se han seleccionado casos que ha tenido lugar en tres tipos de localidades: de carácter urbano, de carácter rural y aquellas localidades que aún siendo rurales se encuentran en tránsito hacia lo urbano y que se denominan peri-urbanas.

### 3.1.4 Tipo de mediación

Este criterio presenta una doble dimensión. Por una parte hemos definido como casos propiamente dichos aquellas intervenciones en las que el mediador se inserta en un proceso de adecuación de la comunicación entre las partes, prevención y/ o resolución de un conflicto y que denominamos como mediación en sentido clásico o de posición tres ( en donde el mediador es un tercero que actúa como guía en el proceso que voluntariamente admiten las partes y en el cual éstas tienen todo el protagonismo y deciden qué es lo que se va a hacer), estas actuaciones de mediación clásica se han prolongado en el tiempo, con diferentes sesiones y seguimientos.

Por otra parte, se ha tenido en cuenta si nos referimos a actuaciones del mediador que no están dentro de la mediación clásica, sino de la mediación en sentido amplio, es por ello que hemos destacado estas actuaciones en un apartado poniendo de manifiesto esta labor que realizamos en la Mediación Intercultural.

## **3.2 Tratamiento y análisis de los casos**

### 3.2.1 Desarrollo del caso

#### **Presentación:**

En este apartado se explica en que ámbitos se ha desarrollado la mediación y sobre todo se plantea la contextualización del mismo. Incorporación sintética de los elementos del contexto (características de localidad, instituciones u otros) que sean necesarios para la comprensión adecuada del caso.

#### **Temática clave:**

A partir de dos o tres términos clave se caracteriza el caso de mediación.

#### **Sinopsis del Caso:**

Se hace una narración de lo que ha acontecido, del hecho, de la problemática. Una exposición del caso que desarrolle cronológicamente (origen, desarrollo y desenlace) la experiencia de mediación a analizar. La visibilización o explicitación precisa del problema o conflicto en cuestión.

#### **Acción Mediadora:**

Este es el apartado en donde se ponen de manifiesto todas las acciones que ha llevado a cabo el mediador, qué técnicas ha empleado con qué otros agentes sociales ha interactuado, qué dificultades ha vivido en el caso...etc.

### 3.2.2 Análisis del Caso

El análisis deberá considerar los siguientes elementos en la medida de que los casos hagan pertinente su presencia.

Tipo de problema que presenta el caso (ámbitos, actores involucrados, actuación de las instituciones y servicios locales).

Carácter significativo y/o representativo del caso.

Reflexión a la luz de los principios o fundamentos de la mediación.

Visibilizar la utilización de unas específicas técnicas de la mediación intercultural.

Papel del mediador intercultural en el proceso concreto y su participación en el grupo de trabajadores de lo social.

Elementos que el caso presenta y que guardan relación con la cuestión migratoria y su evolución en el contexto local, elementos que lo explican o pueden estar determinando el conflicto o problema.

Podrán tener importancia aquí procesos de concentración de la población extranjera, de segregación espacial, la estructura de los mercados de trabajo local, etc., y en general cuestiones relativas a las variables de clase, género y generación.

### **3.3 Protocolo de la investigación realizada**

El procedimiento seguido con los mediadores interculturales para efectos de la recolección de información que permite la construcción de cada caso en concreto ha sido muy complejo y enriquecedor. Destacamos seguidamente los elementos más importantes que hemos tenido en cuenta:

- Contacto previo de presentación y contenido de la obra para conocer quienes estarían dispuestos a colaborar en el Manual.
- Contacto telefónico y entrega de un patrón a seguir de cara a la información que necesitábamos conocer de cada mediador.

- Recepción del caso.
- Puesta en común al equipo de investigación para constatar que cuenta con los elementos requeridos.
- Nuevo contacto para recabar mayor información del caso en concreto, de la ubicación del mismo, de los actores...
- A la vista de toda la información, selección de casos.
- Clasificación de la información en Casos (Mediación en sentido clásico) y Acciones Mediadoras (Mediación en sentido amplio).
- El equipo procede a la redacción y análisis del caso.
- Se vuelve a contactar con los mediadores para algún detalle sobre el análisis del caso.

# **SEGUNDA PARTE**

## **EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS**

## **SEGUNDA PARTE: EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS**

Se han seleccionado determinados casos en función de que fuesen significativos de la realidad castellano manchega.

En este sentido hemos elegido casos que se desarrollan en diferentes ámbitos de la mediación, con distintos actores implicados y que se han desarrollado en todo el territorio que comprende Castilla-La Mancha.

Como uno de los principios rectores de la Mediación es la confidencialidad hemos cambiado los nombres y hacemos unas indicaciones generales del entorno de cara a que el lector se ubique pero obviamos nombrar la localidad en la que se desarrolla, esto debido principalmente a que en localidades pequeñas se hace muy fácil el poder identificar a los actores implicados.

Nos hemos encontrado con un gran número de casos en el ámbito de la vivienda, pues suele ser este uno de los ámbitos en los que se recurre de manera reiterada a la mediación, por otra parte y en el otro extremo destacamos que en el laboral es un ámbito que se visibiliza poco en este sentido, cabe preguntarse si se debe a factores como el desconocimiento de derechos por parte de la población de origen extranjero o si estamos ante uno de los ámbitos que se relaciona de forma automática con los tribunales de justicia en cuanto a la resolución de los conflictos que se dan en esta área.

## **Caso 1: “CADA FAMILIA ES UN MUNDO”**

(Aportado por la mediadora M<sup>ˆ</sup>Hani Belrhib)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

El caso a tratar se presenta en una localidad rural de la comarca toledana, donde la construcción y las actividades subordinadas al sector (empresas de venta de materiales) son las más importantes y representativas de la economía del lugar. La actuación como mediadora además de abarcar varias dimensiones: educativa, sanitaria, familiar, vecinal, etc.; nos hizo actuar de forma paralela con el ámbito judicial, debido a la gravedad que más adelante tomaron los sucesos.

El caso se nos presenta en principio como un conflicto de carácter educativo entre la dirección del instituto y una familia de origen marroquí. Al servicio de mediación llega la jefa de estudios describiéndonos la situación de una de las alumnas del centro llamada Lamia de 14 años: la joven adolescente empieza a bajar su rendimiento escolar, a faltar a clases, a aislarse del resto de sus compañeras y a llorar.

Esto hace pensar a la jefa de estudios que la niña puede ser víctima de malos tratos y así nos lo hacen saber, solicitándonos nuestra intervención. Más adelante, y con la aparición de nuevos datos e informaciones, ubicaremos el problema a nivel familiar, generacional, de roles de género, y de estereotipos.

**Temáticas clave:** Valores culturales, prejuicios, conflicto intergeneracional.



### **Sinopsis del caso:**

Conocemos el caso, a través de Sara, la jefa de estudios de un Instituto de Secundaria quien nos expone sus sospechas de que Lamia, una alumna del centro, de origen marroquí, pueda estar sufriendo malos tratos por parte del padre y del hermano mayor de la joven –quien también es alumno del centro-, haciéndonos saber que Lamia ha tenido un cambio repentino de comportamiento que está afectando su rendimiento escolar y provocando su absentismo al instituto.

Sara nos comunica también que desde la Dirección, han intentado ponerse en contacto con la familia de la joven, pero no ha sido posible pues los padres no acuden a las citas; por lo tanto, han decidido derivar el caso al Servicio de Mediación.

Más adelante y a través de diversas entrevistas, nos damos cuenta de las peculiaridades del hogar de Lamia y conforme avanzamos en el caso, sucede un acontecimiento que agrava la situación, nos hará actuar de forma paralela al ámbito judicial y tendremos que dar un giro a lo que venía siendo nuestra intervención; concentrándose sobretodo en:

- Trabajar la revalorización y la legitimación de Lamia.
- Trabajar en el reconocimiento de Lamia ante su madre, su padre y su hermano.
- Relativizar los valores culturales y enfatizar sobre las perspectivas entre generaciones.
- Contextualizar el problema, intentando que las partes se aparten de prejuicios.

### **Acción mediadora:**

Nuestra primera actuación es tratar de entrevistarnos con la familia de Lamia y recabar mayor información. Nos recibe Fátima, la madre de Lamia, quien nos expone la situación diciendo que el único problema con su hija es su mal comportamiento. Para la madre, el hecho de que Lamia mantenga una relación de amistad con un joven español, compañero de clase, es considerada impropia, al lesionar los valores y la honra de la familia. Fátima nos cuenta que le han advertido a Lamia que si se sigue comportando como una “mujer española”, la enviarán a Marruecos hasta que contraiga matrimonio.

Lamia nos asegura que respeta todas las tradiciones de su familia, pero reclama el derecho a ser igual que sus amigas y compañeras españolas; situación que sus padres rechazan. Además, Lamia nos cuenta que su hogar le resulta incómodo y agresivo porque no se siente querida, ni apreciada en la familia y porque la tratan como la “chacha” de la casa más que como una hija. Afirma también hacerse cargo de la mayoría de las tareas domésticas; y reprocha a su madre, que le haya prohibido su relación de noviazgo con su vecino, un chico marroquí.

Paralelamente, nos entrevistamos con Eva, la educadora del centro; con una doble finalidad: 1) Hacer un seguimiento más exhaustivo de la alumna, recabando información pertinente y 2) proponer la intervención de un psicólogo para que desde un punto de vista profesional y técnico, se emita un informe sobre el estado emocional de Lamia. Ambas actuaciones cobran una especial relevancia, debido a que la profesora Eva, insiste en denunciar el caso y llevarlo a Protección de Menores; basándose sólo en conjeturas, indicios y sospechas.

Después de estas intervenciones, consideramos importante lo que hemos logrado con Lamia: ganar su confianza. Lo cual nos permite mantener una mejor comunicación y le ha permitido a ella, de alguna manera, desahogarse con nosotros, al hablar de sus sentimientos, emociones y profundizar en su situación en casa. De la misma manera, hemos logrado generar confianza con la madre; lo cual nos permite continuar con las entrevistas.

En nuestra siguiente visita al domicilio, además de continuar con las entrevistas con Fátima, nos interesa sobre todo, observar la dinámica interna de la casa. Así, confirmamos que la joven realiza gran parte de las tareas de la casa e incluso, se hace cargo del cuidado de un hermano menor que padece una compleja enfermedad.

Mientras el proceso mediador se encuentra abierto, el caso adquiere una nueva dimensión, Lamia denuncia por violación a su novio. La familia vuelca su enfado y coraje contra Lamia porque consideran el hecho, como una afrenta al honor de la familia, sin prestar atención al malestar físico y emocional que pueda estar viviendo la joven.

En una nueva visita al domicilio, Lamia nos informa del maltrato físico y psicológico al que está siendo sometida. El padre no le habla, los hermanos enfadados se dirigen a ella despectivamente, llamándola 'puta', nos dice que le han prohibido salir a la calle, e incluso, es golpeada por el hermano mayor con el consentimiento de su madre. También sabemos que Fátima, baraja la posibilidad de casar a Lamia con un primo, independientemente de la opinión de la joven, con el propósito principal de salvar la honra de la familia.

Todo lo ocurrido y la existencia de un proceso judicial abierto por violación, hace que nuestra intervención de un nuevo giro. La situación familiar se agrava y Lamia se encuentra más presionada y tensa; sufriendo las consecuencias físicas y emocionales de una violación y soportando la incomprensión de su familia. Ante lo cual, consideramos que nuestra intervención debe dar prioridad a la relación madre-hija con el fin de establecer una mejor comunicación entre ellas y lograr que Lamia no se sienta infravalorada, legitime su situación sin temor a su madre y adquiera mayor protagonismo para resolver el conflicto.

Con esta estrategia queremos evitarle a Lamia más daño. Empezamos a tener sesiones mensuales con Fátima y Lamia; en la primera, Fátima se muestra más receptiva y menos cerrada en cuanto a sus consideraciones sobre lo que viene a significar para su familia, la violación de una hija. Vemos a Fátima más dispuesta e interesada en buscar una solución al problema de su hija; con lo cual, se establece entre ellas, cierta complicidad cuando intentan buscar 'la mejor solución' al problema.

Queremos señalar que nuestro papel adquiere importancia, a la hora de legitimar la posición y los intereses de Lamia, quien no quiere una boda concertada como única solución a su situación. Intentamos generar en la madre, el reconocimiento para con Lamia, cuando ambas discuten el tema de la pérdida de la virginidad y las posibles consecuencias que pueda haber el día de mañana, si la joven quisiera rehacer su vida con otro hombre. Esta tarea no resulta del todo sencilla pues, la madre, tiende a reafirmar su supuesto papel protagónico en el caso y es difícil hacerle ver más allá de su preocupación por la pérdida de la virginidad de su hija y la deshonra familiar.

Somos conscientes que Lamia está viviendo una situación sumamente dolorosa física y emocionalmente. Le hablamos a Fátima de la necesidad de que Lamia pueda ser atendida por un psicólogo que le ayude a superar el estado de depresión y ansiedad en que se encuentra.

A continuación, el proceso se suspende por un período bastante largo, en torno a un mes y medio, debido a que la familia viaja a Marruecos de vacaciones. Aparentemente, a la vuelta de las mismas, el ambiente familiar parece estar más tranquilo; pero es solo una primera impresión, pues los padres de Lamia se aferran a la posibilidad –bastante incierta-, de reconstruir el himen de la joven y así poder casarla y recuperar el honor de la familia. Por otro lado, siguen convencidos del rol que le corresponde a Lamia en el seno familiar; ser la encargada del trabajo doméstico, quedarse en casa sin la opción de poder salir a trabajar o a estudiar e, incluso, sin permiso a salir. Justifican su manera de pensar arguyendo que mientras vivan Fátima y su esposo, a su hija no le faltará nada.

En este contexto, la mediadora contacta con el psicólogo para recabar más información y saber el estado emocional de la joven. El profesional nos comenta que la depresión y ansiedad de Lamia tienen más que ver con la situación familiar que vive la chica que con el hecho mismo de la violación. El profesional nos describe las particularidades de la familia: desestructurada, con la personalidad fuerte de una madre agresiva hacia sus hijos y nos advierte de los daños que todo ello, provoca en Lamia y sus hermanos.

El psicólogo solicita la colaboración del servicio de mediación, para llevar a cabo una serie de medidas: 1) proveer de medicación y derivar a Lamia con un psiquiatra, 2) continuar con las sesiones psicoterapéuticas y 3) hacer que Lamia y su familia tengan la posibilidad de mantener nuevas relaciones sociales con personas ajenas al grupo familiar.

Con todas estas entrevistas y la información recabada, nos reunimos con la trabajadora social para intercambiar impresiones, opiniones y llegar a un acuerdo para establecer la mejor metodología de trabajo para con Lamia y su familia. Acordamos continuar con las sesiones de mediación familiar y convocar una reunión entre los padres de Lamia y el

psicólogo para que éste les transmitiera las consideraciones fijadas en el informe que entregará al juez. A la vez, les hace saber sobre el estado en que se encuentra su hija y las medidas previstas para tratarle su depresión. Aprovechamos para informarles que nuestra intervención es totalmente independiente de la que se sigue judicialmente.

Con la educadora y la jefa de estudios del Instituto trabajamos sobretodo las preconcepciones, los prejuicios y los estereotipos. Intentamos que las profesoras se dieran cuenta del peligro de “culturalizar” ciertas actitudes, comportamientos o hechos de las personas sólo por su origen. Les hicimos ver por ejemplo, que el presunto maltrato de Lamia , no es algo que tenga que ver con la cultura marroquí. En el mismo sentido, con la familia de Lamia, quisimos que tomaran conciencia sobre el prejuicio y los estereotipos que tienen creados acerca de lo que consideran la `honra de la familia` que les hace tomar decisiones -como el casar a su hija- que no llegan a resolver el verdadero problema y en cambio, le crean otros, a Lamia.

## **2.- Análisis del caso**

Como podemos ver, tenemos una doble tarea como mediadores:

1) Descubrir la “realidad” en sus distintas dimensiones:

- lo que se entiende desde el centro (la jefa de estudios, la educadora...).
- lo que ve Lamia (siente, percibe...)
- lo que percibe la familia de la joven (la honra de la familia, ser hija y mujer...).

2) Prevenir la creación de estereotipos, prejuicios y futuros conflictos.

Para lo cual, debemos de contrastar la información de todas las partes (versiones) para evitar equivocaciones y hacer aclaraciones que facilitaran, finalmente, llegar a determinados acuerdos o bien, que el proceso no tome caminos errados.

En este caso, una acusación de maltrato a una menor debe realizarse de forma seria y profesional, que nos permita concluir acciones concluyentes (apoyadas en informes técnicos), como sería la derivación de Lamia a especialistas.

En este caso, existen variables personales, de adaptación y cambio de valores, provocadas por el contacto con otra cultura. Para Lamia, la migración la ha colocado en una situación especial, donde empieza a realizar comparaciones sobre sus costumbres y las de la gente con la que convive, sobretodo la más cercana a ella (compañeras y profesorado); dándose cuenta que muchos de esos nuevos valores están muy distantes a los familiares tradicionales.

Si a esto, agregamos la diferencia generacional aunada a la etapa adolescente y luego, a la situación crítica ocasionada por la violación, Lamia se encuentra en una encrucijada llena de confusiones.

La mediadora debe legitimar ese malestar que percibe Lamia al encontrarse 'entre' dos tradiciones culturales. Debemos hacer notar que ésta familia como otras, tienen sus vivencias propias, las cuales están compuestas de una historia, una educación y unas experiencias.

La mediadora trabaja con la familia entorno a sus concepciones de valores y nociones de derechos y deberes, apuntando a aquellos elementos que son necesarios transformar para lograr una mejora en el trato y la comunicación interna.

En cuanto al maltrato físico y psicológico, éstos deben ser tratados en conjunto con otros profesionales, donde la mediadora puede hacer de puente entre estos profesionales y la familia; pero no será la mediadora quien juzgue y decida si existe o no delito. Esto corresponde a la esfera judicial.

En un caso tan delicado es importante que la mediadora gane la confianza de todas las partes y que tenga una equidistancia y neutralidad en relación con ellas. Si se logra este objetivo, podemos lograr que cada una de las partes vea el conflicto desde distintos puntos de vista, lo cual puede ayudar a la familia a abrir el abanico de las ‘soluciones’.

En esta situación una de las partes no está capacitada para tomar decisiones por el estado emocional en el que se encuentra. Lamia necesita ayuda psicológica y es imprescindible que reciba este apoyo.

El servicio de mediación en este caso sirve para esclarecer algunos “incidentes” que en un primer momento parecen tener que ver con aspectos culturales. Sin embargo, el o la mediadora, además de llevar a cabo todas y cada una de los principios del proceso, debe:

- Facilitar el entendimiento entre las partes (Lamia, madre, padre, hermano, profesores, psicólogo, etc.).
- Ayudar a la comprensión de la situación.
- Saber –según se vayan dando los sucesos- cuando un acuerdo es viable.
- Saber el límite de nuestra actuación.

## **Caso 2: “... Y AHORA, QUÉ HACEMOS CON LA CASA”**

(Aportado por el/la mediador/a: Francisco García y Fátima Ed-Dib).

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Nos encontramos en una localidad rural de La Mancha con un entorno natural que fomenta el turismo. El tema que nos ocupa gira en torno a la dificultad de encontrar viviendas en alquiler por parte de la población inmigrante y el problema que surge, en este caso, tiene relación con el realquiler. El proceso mediador que iniciaremos será con la casera y su inquilino; un chico marroquí quien realquila la vivienda a un familiar y que no comprende o no entiende el porqué no puede hacerlo debido a que en su país de origen, esta situación es totalmente normal. Por otra parte, es interesante la participación en el proceso, de la mediadora también marroquí que ayuda a entender, relativizar y descifrar los códigos culturales entre la casera y el inquilino.

**Temáticas clave:** Convivencia y comunicación intercultural, realquiler de vivienda.

#### **Sinopsis del caso:**

Se trata de un conflicto intercultural entre María, la propietaria de una vivienda; una señora mayor española y Mohamed, su inquilino marroquí quien ha realquilado la vivienda a su primo. Nuestros dos protagonistas tienen dos caracteres muy diferentes; la señora es insegura y tímida y el chico, es extrovertido y muy seguro de sí mismo. Ambos consideran tener la razón en el conflicto pero, debido al carácter de la casera, tenemos que empezar empoderando y revalorizando a María. Otro punto importante es hacer ver a ambos, que nuestro trabajo no es el de jueces, árbitros o consejeros y que tampoco le vamos a dar la razón a nadie; sino intentar acercar posiciones para llegar a acuerdos factibles y favorecer el entendimiento entre arrendadora y arrendatario quitando preconcepciones y contextualizando la situación.



### **Acción mediadora:**

Para empezar vamos a describir brevemente a las principales partes involucradas en el conflicto:

- María de 72 años, viuda, natural y vecina de la Mancha. Tiene un hijo, que más adelante influirá en la decisión de su madre con respecto al acuerdo establecido.
- Mohamed de 41 años, casado y natural de Marruecos. Vive solo en Madrid desde hace 2 años y pretende traer a su mujer que está en Marruecos. Inquilino durante los últimos 7 años de la vivienda de María. Actualmente sin contrato de arrendamiento (el último expiró hace 5 años).
- Ahmed de 43 años, natural de Marruecos y primo de Mohamed quien ahora realquila la vivienda mediante acuerdo verbal.

Como veremos, el origen de las partes influirá en el desarrollo del caso pues para Mohamed, el realquiler viene siendo una práctica habitual en su país, y para María, es una práctica inaceptable y que está fuera de la ley. No obstante también están presentes:

#### 1) Factores personales:

- el carácter tímido e inseguro de María.
  - el carácter extrovertido y autoreafirmante de Mohamed.
- Persona muy segura de sí misma.

#### 2) Factores situacionales:

- la edad, el estado civil, la situación de parentesco entre Mohamed y Ahmed...

Conocemos el caso en los meses de junio-julio de 2006 cuando María acude al mediador para intentar solucionar el conflicto que ha surgido entre ella y su inquilino. María está convencida que por ser la propietaria de la vivienda y no estar permitido el realquiler, la justicia le dará la razón. Así nos lo plantea en mediación pero pronto, nos damos cuenta que María tiene baja su autoestima y no ha podido defender este argumento ante Mohamed.

Percibimos una posición de inferioridad que la hace dudar de sus acciones y quizá, debido a esta situación de la que es consciente, ha venido al SAMI. Mohamed es un hombre seguro de sí mismo; que además siente tener la razón sobre el realquiler y por lo cual, no está dispuesto a ceder ni un solo paso en lo que quiere y considera “normal”.

En nuestro primer contacto con María y Mohamed, les explicamos en qué consiste el proceso mediador; insistimos en la neutralidad y voluntariedad de la mediación. Sobretodo, debemos explicárselo a María en repetidas ocasiones, quien tiende a pensar que estaremos de su parte. Así como María tiene la confianza en nosotros aunque mal encaminada porque piensa que nuestro papel será ayudarle; Mohamed demuestra desconfianza pues pone en duda nuestra neutralidad, ya que piensa que al ser María la que nos ha llamado, estaremos con ella.

Con María iniciamos estrategias de empoderamiento y legitimación. Ella se siente maltratada por Mohamed y a la vez, desamparada por el mediador al no darle la razón de forma automática y tampoco resolver el problema como ella quisiera. Poco a poco, trabajamos su asertividad para que ella misma pueda defender sus propios intereses sin cohibirse ante la presencia de Mohamed.

Después de las entrevistas, María deja en claro sus intereses:

- Que Mohamed y su primo dejen libre la vivienda, puesto que no tienen contrato.
- Que estaría dispuesta a alquilarla pero con contrato

Ante lo cual, Mohamed respondió:

- Que no dejaría la vivienda.
- Que no haría ningún contrato.
- Que no quería aclarar nada.

Ahmed planteó:

- Su interés por continuar viviendo en la casa de María.
- Su acuerdo en firmar el contrato de alquiler con María.

Hechas estas aclaraciones, Mohamed se opone a este arreglo por varias circunstancias:

1. Le interesa seguir siendo el inquilino de la vivienda, para poder hacer uso de ella en ocasiones puntuales (como fines de semana).
2. Le interesa contar con la casa ante la posibilidad de traer a su mujer cuando le arregle el permiso de residencia por arraigo.
3. Le interesa rentabilizar la situación y lo hace a través del realquiler (como se hace en Marruecos).

Después de la reunión, Ahmed decide dejar la casa pues la situación le incomoda y le resulta sumamente conflictiva. A partir de entonces, los mediadores sólo trabajarán con María y Mohamed.

A lo largo del proceso tuvimos diversas entrevistas por separado con ambas partes. Con María en el despacho del Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI), con Mohamed telefónicamente y con Ahmed –mientras duró su participación- en la vivienda realquilada. Durante las entrevistas, el mediador ayuda a las partes a indagar sobre las posibles soluciones que ellos mismos van proponiendo.

María dice estar dispuesta a:

- Renovar el contrato de alquiler a Mohamed, actualizando el precio.
- Vender la casa a Mohamed.
- Demandar a Mohamed por desahucio, por impago de luz y por conectarse fraudulentamente a la red eléctrica.

Esta última alternativa, María la maneja como último recurso, lo que llamamos un MAAN (Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado).

Sin embargo, Mohamed afirma:

- Querer seguir en la situación actual sin cambios.
- O, en su defecto, que María le entregue 4.000 euros como mínimo para ‘liberar’ la vivienda. Esta práctica también es muy habitual en Marruecos.

Ambas partes discuten todas estas alternativas y acuerdan:

- El compromiso de María en arreglar el cuarto de baño y las grietas que hay en las paredes de las habitaciones, a cambio de que Mohamed renueve el contrato de alquiler.
- El compromiso de Mohamed a pagar los recibos de luz atrasados y firmar un nuevo contrato de arrendamiento por un año con opción a renovarlo hasta cinco. Siempre contando con la actualización del IPC (índice de precios al consumo).

La actitud de María progresa desde una desmedida y equivocada convicción inicial de que el mediador está de su parte, pasando por una fase intermedia de desconfianza y desembocando, finalmente, en una correcta comprensión de la equidistancia del mediador. En muchos momentos y sobre todo al final, María muestra una actitud de agradecimiento con nosotros, comprendiendo nuestro trabajo. Resulta interesante hacer la observación de que a través del comportamiento y las charlas que mantuvimos con ella, llegamos a pensar que el principal interés de María no era el conflicto por el realquiler de su vivienda; sino el sentirse escuchada y acompañada en su soledad de persona mayor, soltera y sin muchas relaciones sociales. Tanto es así, que parecía sentirse cómoda con la prolongación del proceso, y hasta temerosa de que tras la resolución del conflicto, no encontrara más razones para venir al despacho.

Lo narrado hasta aquí corresponde a una primera fase de la mediación, pero esta continuó otros dos meses más, ya que el acuerdo inicial no se cumplió.

María influenciada por su hijo reconsidera su opinión y a toda costa insiste en que Mohamed abandone la casa. Posteriormente, se reanudan nuevas negociaciones. Sin embargo, todo termina cuando Mohamed no paga nada de los recibos atrasados de alquiler, de luz eléctrica y de agua. En presencia del mediador, María le devuelve los 100 euros de fianza que aquel entregó al principio del contrato y no los 4000 euros que pedía Mohamed. Éste por su parte, le devuelve las llaves a María y abandona definitivamente la vivienda.

Para el mediador resultaba difícil responder empáticamente al sufrimiento y a la angustia de María (emociones) y, a la vez, mantener el principio de imparcialidad o equidistancia. Otra de las dificultades fue el encuentro con las partes para la realización de las entrevistas, pues en el caso de Mohamed, casi se tuvieron que realizar telefónicamente debido a su residencia en Madrid.

## **2 Análisis del caso:**

El conflicto del realquiler es representativo de los casos en el ámbito de vivienda que suelen llegar al SAMI. Los casos de mediación intercultural requieren un procedimiento flexible donde se emplean técnicas y procesos de mediación según el contexto, las partes, y el problema a tratar. Por lo general, las partes desconocen el proceso mediador como tampoco el rol del mediador.

El trabajo de los mediadores interculturales puede variar según la naturaleza del servicio. Por lo tanto, resulta imprescindible que en la fase de pre-mediación, con la llegada de las partes, el mediador ponga en su conocimiento “las reglas del juego” según el campo de intervención en el que va a actuar.

El mediador en este caso, explica e insiste en los principios y fundamentos de la mediación en su discurso de apertura o “encuadre” del proceso. Menciona en reiteradas ocasiones, la imparcialidad y la neutralidad del mediador y, la imposibilidad de posicionarse con cualquiera de los involucrados.

Debe lograr la confianza de las partes para poder facilitar un espacio de reflexión y solución al conflicto, pidiendo en todo momento, la voluntariedad de las partes para participar pero sobretodo, hacer que se crean su papel como protagonistas del proceso. En este caso, por ejemplo, Ahmed decide desvincularse de la mediación cuando equilibra los pros y los contras que para él tiene seguir en la mediación.

El mediador inicia las sesiones escuchando y preguntando sobre el conflicto con el objetivo de ahondar en los intereses que hay detrás de las posiciones de las partes. Las preguntas sirven para aumentar la calidad y cantidad de información y para que las personas “se detengan a pensar”, evitando respuestas estereotipadas. Los datos generados en esta fase de la intervención sirven para hacer un análisis multifactorial tomando en cuenta los aspectos personales, situacionales y culturales de las partes.

Los mediadores en el caso, siguen una estrategia basada en el proceso descrito por Fisher y Ury del método Harvard. Se desarrolla un caso de negociación asistida, donde las partes se centran en sus necesidades e intereses y no, en lo que venían pidiendo como posición fija.

Esto lo vemos claro cuando al principio del caso, María dice que lo que quiere es que Mohamed y su primo dejen libre la vivienda, puesto que no tienen contrato y, así poder vender la casa. El mediador logra abrir esta posición, intentando que María entienda porque pide lo que pide, y así, lograr flexibilizar su postura para posibilitar una solución. De la misma manera, intentamos abrir el discurso de Mohamed quien al parecer, no esta dispuesto a solucionar el problema; más adelante veremos que el principal interés de Mohamed, no es la indemnización, o la posibilidad de ver aumentada la renta sino el de mantenerse como inquilino.

El mediador apoya a las partes para que puedan visualizar las posibles soluciones al conflicto pero son ellos mismos las que las generan. Como ya dijimos en la presentación del caso, resulta ventajosa la co-mediación entre una mediadora marroquí y el mediador español porque pudimos entrar en estos “incidentes críticos” que tenían que ver con la “cultura” de origen y así, poder interpretar y facilitar la comunicación entre las partes. Se trata de ‘choques culturales’, que deben analizarse a nivel individual, ya que no todas las personas pertenecientes a una cultura tienen las mismas ideas, conceptos o razonamientos.

Este bagaje cultural se debe analizar para facilitar la comprensión y la comunicación intercultural. Es imprescindible que los mediadores entren en estos aspectos dada la diferenciación etnocultural de las partes involucradas. Para María que es autóctona, estos criterios no significan lo mismo que para Mohamed.

Siguiendo las fases de una mediación típica del método Harvard. Enfocamos el conflicto en una fase generativa de soluciones a los criterios objetivos para encontrar el mejor acuerdo. El objetivo es encontrar medidas justas para solucionar el problema.

Del modelo transformativo empleamos sobretodo, el reconocimiento mutuo, donde cada parte pudo expresar su opinión sobre el otro y reconocer los errores pasados y por supuesto, a la otra parte. Es decir, ayudar a cada parte a verse como interlocutor válido, que puede solucionar sus propios problemas y que tiene el poder de decidir.

### **Caso 3: “PROTEGIENDO A LOS HIJOS”**

(Aportado por el mediador: Idriss Sadi)

#### **1.- Desarrollo del caso**

##### **Presentación:**

El caso sucede en una localidad de unos 5.000 habitantes, con una economía diversificada, en la que tiene aún importancia la agricultura y la ganadería pero, despunta especialmente, el turismo rural. Los Servicios Sociales y específicamente el Centro de Mediación conocen el caso, cuando la dirección del colegio nos informa que una de sus alumnas de primaria de origen marroquí, ha dejado de asistir a clases y solicitan nuestra intervención. Desde el inicio nos damos cuenta que una de las dificultades para lograr el entendimiento y la comprensión entre profesorado y familia, es la lengua; pero también los estereotipos juegan un papel fundamental para frenar cualquier vía de acercamiento y comunicación entre ‘escuela’ y ‘familia’. La dirección del centro educativo tiende a explicar el comportamiento o la actitud de la familia marroquí con respecto a no mandar a la niña al colegio, por su cultura de origen: “En Marruecos, la educación de las niñas no es importante”.

**Temáticas clave:** Adecuación institucional, estereotipos, absentismo escolar, dificultad de entendimiento lingüístico.

##### **Sinopsis del caso:**

Nos encontramos con una familia de origen marroquí, con dificultad para hablar, hacerse entender y comprender en español. La familia está compuesta de cuatro miembros; el padre, Khaled; la madre, Latifa; una niña de 8 años, Loizna y un bebé, Said, de 3 meses. La niña está inscrita en un colegio del municipio pero, una discapacidad física le impide caminar y los padres no pueden hacerse cargo de llevarla todos los días al colegio y luego recogerla; así que deciden que la niña se quede en casa.



Nosotros conocemos la problemática por la dirección de la escuela, también sabemos que el padre había solicitado ayuda al personal del centro educativo para ver de qué manera se podía solucionar el problema.

Sin embargo, al no ofrecerle ninguna solución, el padre y la madre toman la decisión de que la niña deje de ir al colegio. La dirección del centro cree que este absentismo está relacionado con valores culturales o tradiciones y que por el hecho de ser niña, los padres no tienen interés de procurarle a su hija estudios.

Nuestra labor estará encaminada fundamentalmente a:

- Facilitar la comunicación. Toma especial importancia, el papel de una mediadora que domina el árabe; pero también, tuvimos que trabajar con el profesorado, algunas preconcepciones culturalistas y estereotipos que generaban inercias, reducían y empobrecían significativamente la comprensión del conflicto.
- Generar un ambiente propicio para dialogar.
- Trabajar el reconocimiento: hacer que las partes se escuchen y se vean como partes fundamentales para llegar a acuerdos y resolver el problema.
- Facilitar las medidas más favorables para realizar una adecuación institucional (Centro Educativo) que le permita a la niña seguir acudiendo a clases.

### **Acción mediadora:**

Cuando la dirección del colegio solicita nuestra intervención en el caso, nos ponemos en contacto con los padres de la niña para realizar una entrevista, recabar información, conocer su versión de los hechos y profundizar en la situación familiar.

El problema se produce a raíz de la escolarización de Loizna, quien se ve imposibilitada de ir a la escuela debido a la compleja situación que en general vive la familia; el padre trabaja, la madre debe cuidar al pequeño y la escuela se encuentra retirada de casa.

Además, la niña, padece una discapacidad física que no sólo le dificulta caminar; sino por la cual, está obligada a llevar una sonda que debe cambiar cada 3 horas.

Con esta circunstancia, el padre –nos cuenta- que solicita ayuda al personal del centro educativo, para ver de qué forma, Loizna pudiera acudir a clases. Sin embargo, el equipo directivo, le comunica que es imposible ayudarlo; por lo cual acaba decidiendo dejar a Loizna en casa.

Conforme las entrevistas y conversaciones van avanzando, conocemos también parte de la historia de la pareja que puede ayudarnos a entender y contextualizar el porqué de la decisión de los padres. Khaled y Latifa tuvieron un hijo que nació en las mismas condiciones que Loizna y que más tarde falleció; por lo que al ser Said el único hijo sano, tienden a cuidarlo y a protegerlo más. El temor de los padres a que su pequeño enferme o le pueda pasar algo, hace que consideren no arriesgar la vida del pequeño a cambio de que Loizna pueda estudiar.

El mediador se reúne con la dirección del colegio y los hace partícipes de lo verdaderos temores de la familia. El equipo del colegio entiende la situación que afecta a la familia y junto con los Servicios Sociales del área discuten diversas alternativas de solución, entre las que se cuentan:

- Estudiar la posibilidad de contar con un transporte escolar.
- Resolver si es posible que la niña cuente con un maestro a domicilio.
- Flexibilizar los horarios de incorporación al colegio.
- Buscar voluntarios que apoyen a la familia en esta tarea.

Junto con todas estas posibles soluciones, la profesora de Loizna está dispuesta a asumir los cuidados médicos de la niña (cambio de la sonda), mientras esté en la escuela.

Así pues, entre equipo directivo y nosotros, estudiamos ventajas e inconvenientes de cada alternativa, descartando aquellas que conlleven una actitud paternalista o que pudiera plantear una discriminación respecto a otras familias en una situación similar.

Dentro de toda esta valoración, no olvidamos la situación especial de la familia de Loizna como una familia inmigrante, con otra lengua y con otros códigos culturales. Intentamos ver en qué medida, Latifa podrá manejar mejor una alternativa que otra, porque es una realidad que será ella –por estar en casa- quien se encargará de la situación.

La madre cobra conciencia de que la situación de su hija no es temporal, por lo que necesitará de soluciones adecuadas en el tiempo. Finalmente, se llega al acuerdo de que la madre llevará a la niña al colegio, mientras una persona voluntaria se quedará en casa al cuidado del bebé. Paralelamente, se desarrolla un trabajo específico con la madre con el objetivo de apoyarla y orientarla acerca de los cuidados de Loizna conforme vaya haciéndose mayor.

## **2 Análisis del caso:**

La situación nos plantea la clave del caso: el desconocimiento que hay entre las partes. Por un lado, está la familia marroquí que no habla español, no conoce el sistema educativo español, ni las diferentes instituciones –como los servicios sociales-, que pueden ayudarlo en su problema. Por otro, está el equipo directivo que no conoce la verdadera situación familiar de una de sus alumnas y tiende a explicar el absentismo de Loizna por cuestiones culturales relacionadas con estereotipos y preconcepciones.

De alguna manera, nos atamos a temores infundados, creencias y tradiciones que rechazamos porque no son las nuestras, o pensamos que la gente es así, porque así lo marca su ‘cultura’: “los rumanos son ladrones”, “los árabes son machistas”, “los musulmanes son...”. No vemos más allá que una explicación simple y equivocada que nos impide visualizar otros aspectos relevantes.

Otro punto importante en nuestro relato, es cuando logramos desenmascarar las historias y profundizar en las situaciones porque pudimos por fin hacer comprender y hacer que las partes se pusieran en el lugar del ‘otro’ (la empatía). Haciendo este esfuerzo, vemos que al profesorado y a los padres de Loizna les resultó más fácil reconocer los intereses y las posiciones de los demás.

En este caso, la primera explicación que dio el equipo directivo, al hecho de que la niña no fuera a clases, fue que obedecía a una discriminación cultural hacia las mujeres magrebíes. El profesorado legitimaba su manera de pensar por los estereotipos que asumía como reales: las mujeres magrebíes están marginadas y explotadas por los hombres.

Aparentemente la familia marroquí no tenía interés en que su hija discapacitada fuera al colegio por ser mujer y en cambio, al hijo varón se le procuraran mejores atenciones. La dirección del Centro Escolar parecía que partía de prejuicios para interpretar la actitud de los padres al desconocer las necesidades de la familia. Nuestro papel es clave para favorecer el entendimiento entre las partes y romper con las respuestas estereotipadas.

En un primero momento, el mediador facilita la comunicación entre las partes. En este caso, la mediación lingüística con un mediador que domina el árabe ayudó y facilitó la comunicación y comprensión con la familia marroquí. A partir de este primer entendimiento, el mediador puede describir los temores reales de la familia; que desde el colegio no se habían captado.

Lo que podía parecer un interés egoísta por el único hijo varón, resultó ser una precaución basada en un temor de que también falleciera el bebé. El cuidado de este hijo no tenía nada que ver con los estereotipos que les hizo pensar a los profesores, que el hijo por ser varón era más importante que las hijas.

A medida que el mediador va recopilando información, puede identificar las verdaderas razones y legitimarlas ante el centro escolar. El mediador empatiza con la familia, reconociendo sus dificultades y el apoyo que necesita la madre, pero también trabaja con la dirección del colegio para hacerles ver que lo que parecía ser desinterés era al contrario, un interés en la salud de ambos hijos.

El mediador también legitima la actitud de la dirección del colegio, ya que ellos se han preocupado por la educación de Loizna, y en ese sentido, es importante que el mediador haga ver que la familia, y la dirección tienen un interés compartido: el bienestar de la niña.

La labor del mediador es abrir el discurso de ambas partes y facilitar la comunicación; una vez logrado, ambas partes serán capaces de entender la situación, vislumbrar y dialogar para llegar a la mejor solución de su problema.

## **Caso 4: “¿LA SANIDAD UNIVERSAL?”**

(Aportado por la mediadora: Patricia Abánades)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

La atención sanitaria constituye uno de los ámbitos donde pueden observarse todo tipo de conflictos ocasionados muchas veces por el desconocimiento sobre los trámites y derechos que tienen los inmigrantes (con o sin papeles). Sin embargo, este desconocimiento no sólo es por parte de los propios inmigrantes sino también por el personal que atiende en estos servicios públicos, debido al desconocimiento de las normativas existentes a este respecto.

El siguiente caso expone una intervención muy específica en lo relativo a la expedición de tarjetas sanitarias, que resulta fundamental para la plena integración de esta población.

**Temáticas clave:** Acceso a la atención sanitaria. Adecuación institucional.

#### **Sinopsis del caso:**

Nos encontramos en una de las capitales de provincia de la región castellano manchega, la cuál se caracteriza por tener una gran relación a nivel económico y de absorción de población de la urbe en cuanto a la cuestión residencial, cuenta en torno a 78.000 habitantes y es la provincia que ha tenido mayor evolución poblacional de toda España. Además destacan sus grandes parques empresariales y la existencia de un generoso turismo rural.

En este contexto, nos encontramos con una mujer de nacionalidad colombiana cuya situación administrativa es irregular, acude al Centro de Salud para tramitar su tarjeta sanitaria. Ante este hecho, el auxiliar administrativo rechaza atenderla y hacer el trámite correspondiente, argumentando que al encontrarse en situación jurídica irregular no tiene derecho a solicitarla.

Este tipo de situación se ha producido en otras ocasiones con usuarios también de origen extranjero; lo que nos hace ver, la falta de adecuación e interés de algunos centros de salud para habilitar y preparar a su personal sobre la legislación sanitaria vigente que les permita cumplir con la obligación de informar correctamente a los usuarios.

### **Acción mediadora:**

En el año 2006, Rosalba, mujer colombiana se acerca al Centro Social del municipio con el fin de ponerse en contacto con el mediador para explicarle la situación de vulnerabilidad en que se encuentra por no contar con la tarjeta sanitaria y ver si éste puede ayudarle.

El mediador –después de escucharla- sugiere acompañarla e ir nuevamente al centro de salud para que en su presencia, le solicite al administrativo su tarjeta sanitaria. Rosa vuelve a solicitar su tarjeta, pero en la manera de hacerlo y de cómo se dirige al administrativo, se confirma cierto temor e inseguridad; el administrativo en cambio, muestra seguridad y distanciamiento hacia Rosa.

El mediador percibe un desequilibrio entre las partes; una falta de revalorización en Rosalía e inexistencia de reconocimiento a Rosa como usuaria de la sanidad perceptora de derechos.

Nuestra labor consistirá en:

- Trabajar la revalorización en Rosa.
- Trabajar el reconocimiento para que ambas partes se visualicen como iguales y puedan dialogar y exponer sus razones.
- Recabar la información pertinente y entregarla a Rosa.
- Legitimar la posición de Rosa. En la medida en que conozca mejor sus derechos y obligaciones, tendrá mejores herramientas para defender su punto de vista.
- Promover una campaña de sensibilización e información con todo el equipo sanitario para despejar todo tipo de dudas respecto a los procedimientos reglamentados en la normativa vigente: los derechos de los extranjeros a la cobertura sanitaria y los problemas detectados respecto a esta cuestión.

En nuestra primera entrevista con Rosa, la intención es que ella exponga el problema, de tal forma que podamos conocer hasta qué punto se encuentra informada de sus derechos en el ámbito sanitario.

Una vez recogida esta información, hicimos una consulta a la Gerencia de Atención Primaria del SESCAM acerca de los derechos y requisitos de la población inmigrante para poder tramitar la tarjeta sanitaria.

Después de confirmar algunos datos, le explicamos a Rosa el funcionamiento del sistema de salud y su derecho a tramitar la tarjeta. Cuando comprobamos que nos hemos hecho entender satisfactoriamente; le hacemos volver al Centro de salud (con nuestro acompañamiento) para que nuevamente solicite la tarjeta.

Le hacemos ver que si argumenta con firmeza y seguridad porque conoce bien sus derechos, no tendrá problemas. De esta forma procuramos que Rosa desarrolle un mayor sentido de autonomía y de seguridad frente a esta situación, entrando con ello en un proceso de revalorización.

Es ella la que manejando la información adecuada sobre sus derechos, vuelve a solicitar la tarjeta. Sin embargo, observamos que el auxiliar con rasgos de superioridad, le vuelve a negar la tarjeta, argumentando desconocer lo que ella le está informando. Debido a lo cual, se produce un pequeño enfrentamiento entre las partes.

En este momento interviene el mediador. Se presenta al auxiliar administrativo -quien conoce las funciones del mismo y le trata como otro profesional, en un nivel de igualdad- y le explica, con la normativa en la mano, el derecho de los extranjeros a solicitar asistencia sanitaria, y que tiene por consiguiente, que hacer el trámite de la tarjeta a Rosa. El auxiliar administrativo, tras realizar varias llamadas, reconoce que debe tramitarla y le pide la documentación necesaria.

Tras esta intervención la situación mejoró considerablemente.



## 2 Análisis del caso

El presente caso es representativo de las dificultades que suele tener la población de origen extranjero recién llegada a España cuando empieza a tramitar todo tipo de documentación en aras de integrarse en la sociedad de acogida. En el caso que nos ocupa, una de las partes desconoce el sistema sanitario español y necesita el apoyo de la figura mediadora para tramitar la tarjeta sanitaria.

Nuestra primera tarea será potenciar a Rosalía, informándola del conjunto de sus derechos y reforzando su autonomía. El mediador la acompaña, pero es Rosalía quien demanda la tramitación de la tarjeta y se enfrenta a la situación.

El mediador trabaja desde la perspectiva de la negociación asistida. De un lado, generan un canal de comunicación entre las dos partes y de otro, explica a la parte más vulnerable sus derechos. A través de las preguntas y reformulaciones el mediador ayuda a las partes a ver la situación desde otra óptica.

En lugar de ver el conflicto como un problema personal entre Rosalba y el auxiliar, lo trabaja como un problema de orden burocrático. De esta manera, el mediador recontextualiza el conflicto, para dar cabida a las soluciones.

Uno de los pilares del proceso de la negociación asistida que promueven los autores Fisher, Patton y Ury en su obra *“Obtenga el Sí”*, es la meta de que el mediador logre la separación de las personas del problema. Lo que se intenta es que se perciban mutuamente como socios en una difícil búsqueda en común por un acuerdo justo y ventajoso para ambos.

El objetivo de Rosalba es conseguir su tarjeta sanitaria, y el del auxiliar, es el cumplimiento de su trabajo.

Los intereses de ambos son compatibles, ya que la normativa establece que la mujer tiene derecho a dicha documentación. La normativa sobre la tarjeta sanitaria en este caso, sirve como un criterio objetivo que permite determinar que la solución propuesta es legítima.

Los criterios deben ser objetivos, independientes de la voluntad de cada una de las partes, y deberían aplicarse a ambos lados.

El auxiliar finalmente reconoce que Rosalba tiene derecho a tramitar la tarjeta, produciéndose un cambio en la atención de los nuevos usuarios inmigrantes que lleguen al centro. El mediador intenta abrir la postura del auxiliar y ayudarlo a ver que tiene que tramitar estas tarjetas, introduciendo un aspecto transformador que permite la posibilidad de cambiar la forma de atender y de actuar ante este tipo de acontecimientos.

De esta forma no solamente se han beneficiado las partes sino que ha generado un cambio a futuro para los usuarios que accedan al servicio sanitario en las mismas condiciones, se ha logrado una adecuación de la institución a la realidad existente.

## **Caso 5: “LA ADOLESCENCIA. ETAPA DIFÍCIL PARA TODOS”**

(Aportado por la mediadora Vanesa López)

### **1 Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

La localidad donde se produce el siguiente caso, tiene cerca de 2000 habitantes, escasa población extranjera y se encuentra cercana a una de las capitales de provincia. Como ocurre en la mayoría de los municipios pequeños, los institutos se encuentran en otras localidades de mayor tamaño, por lo que los jóvenes deben hacer uso del transporte escolar.

Si bien, el suceso que relatamos se produce a la llegada del autobús al instituto; los orígenes del conflicto entre dos jóvenes, uno de origen marroquí y otro español que termina en una agresión física, es el “fin” de toda una serie de enfrentamientos (de todo tipo), entre ellos. Sabemos que la escuela y su espacio, constituyen uno de los ámbitos donde se manifiesta importantes contactos entre población autóctona y extranjera en la sociedad española, y como veremos a continuación, donde los prejuicios (basados en la diferencia), pueden redundar en serios conflictos de convivencia entre compañeros.

Debido a las circunstancias del conflicto, tuvimos una actuación paralela a la vía judicial, centrándonos en favorecer la comunicación, aclarar el incidente, reformular ciertas percepciones de los implicados, etc. Por lo cual, los ámbitos que trabajamos fueron: la escuela, las relaciones entre jóvenes, las relaciones familiares y las que existen entre las familias, la situación administrativa de la familia de Tarek, la sensibilización, etc. A través de la escucha, la pregunta, la reformulación, la revalorización, el reconocimiento o la legitimación, tratamos de conformar una historia alternativa que nos permitiera generar cambios en las posiciones originales de los jóvenes con la intención de acabar con el enfrentamiento.

**Temáticas clave:** Convivencia Intercultural en el espacio escolar.

### **Sinopsis del caso:**

Dos jóvenes adolescentes de 17 años, Tarek de nacionalidad marroquí y Samuel de nacionalidad española, vecinos del mismo pueblo, toman el autobús que los transporta de su localidad al instituto, ubicado en la capital de provincia. A la llegada al instituto, Tarek empieza a perseguir a Samuel con la intención de agredirlo con unas tijeras. Ante lo cual, Samuel se defiende, empujando a Tarek y haciendo que tire las tijeras; al caer éstas al suelo, otra compañera las recoge y se las entrega a Noor, hermana de Tarek. Según nos cuentan los testigos, parece que todo ha quedado en eso y que va a reinar la calma, pero en el momento en que Noor le devuelve las tijeras a su hermano, éste vuelve a perseguir a Samuel y al alcanzarlo, se las introduce en una mejilla, provocándole una grave lesión. Samuel es llevado al médico donde le tienen que aplicar siete puntos.

Al día siguiente, Samuel va a la Guardia Civil con sus padres e interpone una denuncia por agresión contra Tarek. La Guardia Civil entrevista a los jóvenes, a los testigos; quedando el caso, pendiente de juicio y de las medidas legales que se tengan que tomar hacia Tarek.

### **Acción mediadora:**

El caso llega a la mediadora a través de la Animadora de Acción Comunitaria de la localidad donde se producen los hechos. La primera acción que realizamos, es recoger la información que nos permita reconstruir el caso desde las perspectivas de los distintos actores involucrados en el problema; las diferentes versiones. Es decir, lo que cada parte cuenta y como estas diferentes percepciones del conflicto están generando y alimentando la conflictividad de la situación. Es tarea del mediador intentar que, sobre todo a partir de las connotaciones positivas, se pueda generar una historia alternativa de los hechos que desbloquee el conflicto.

En este sentido, procedimos a entrevistar al personal del ayuntamiento, del instituto (sobre todo el orientador y la tutora), a los vecinos del municipio, Guardia Civil como parte que investiga el caso y que recoge la denuncia, y a la madre del chico español, para tener conocimiento de los hechos, de las personalidades y actitudes de Tarek y de Samuel, etc.

La intención es completar un cuadro de aspectos generales sobre cómo son los chicos, qué tipo de problemas ha habido con ellos y entre ellos, qué tipo de relaciones tienen con el resto de los compañeros, porqué consideran que se ha producido tal agresión, etc. Toda esta información nos ayudará a determinar el camino más adecuado para orientar nuestra intervención.

A partir de la primera entrevista con Elsa, la madre del joven agredido físicamente, vamos constatando dos cuestiones fundamentales:

- Primera, la existencia de hechos que funcionan como antecedentes al problema, como es el caso de algunas peleas tiempo atrás y también ocurridas en el interior del autobús escolar.
- Segunda, la constatación de la buena disposición de Elsa para la resolución del problema, quien reconoce las dificultades de adaptación a un nuevo contexto social y educativo al que se enfrenta Tarek.

En este sentido, son destacables:

1) la buena relación que mantiene Elsa con la familia de Tarek, específicamente con su padre y con su tío, quienes son asiduos clientes del bar que ella regenta en el pueblo, y 2) el que pese a los miedos que el incidente ha provocado al interior de la familia de Elsa –sobre todo por una posible venganza-, se logra evitar que el hermano mayor de Samuel y sus amigos tomen represalias contra Tarek.

A continuación se realizan entrevistas con los jóvenes involucrados en la agresión y se siguen con la familia de Tarek. El objetivo es: recabar información, profundizar en la historia familiar y en la situación económica, social y administrativa en España de la familia marroquí, detectar necesidades, conocer diferentes visiones de los hechos y considerar la posibilidad de que ambos jóvenes y sus familias puedan tener un encuentro.

En cuanto a las percepciones de los jóvenes involucrados se constata que se trata de posiciones muy enfrentadas, donde Tarek sitúa el problema en el constante rechazo y agresiones que los compañeros españoles del Instituto le infringen –“quizá por ser marroquí”- y por parte de Samuel, éste centra su discurso en la agresión con las tijeras y las consecuencias judiciales. Para él, lo realmente importante es que Tarek sea castigado por lo ocurrido; además de exigir las reparaciones y sanciones que el agresor tendrá que afrontar. Insiste en proclamar justicia y esperar las medidas legales que le impongan a Tarek: *“que lo encierren en la cárcel, aunque eso es poco, pues va a estar muy bien, con comida y sin hacer nada”*.

Cuando entrevistamos a la familia marroquí se pudieron detectar otras necesidades y problemáticas: la situación irregular de la madre y de todos los hijos, el escaso manejo de la lengua española por parte de los padres y la desinformación sobre procedimientos legales ante un juicio. En este sentido, los profesionales de los Servicios Sociales, etc, pudimos ofrecer –como equipo multidisciplinar- información y ayuda al respecto. Como vemos, toda la situación se relacionaba –directa o indirectamente- con la resolución del problema en cuestión.

En vista de la buena disposición que tuvieron ambas familias para hablar del tema y resolver el conflicto, procedimos a la realización de un encuentro entre ellas. La participación fue la siguiente:

- El padre, la madre y el tío de Tarek; este último hacía las veces de intérprete dado su mayor manejo del español.
- La madre de Samuel.

En este encuentro salieron a relucir los sentimientos e intereses de cada parte. La madre de Samuel empezó expresándonos: su miedo a pensar por lo que podría haberle ocurrido a su hijo, su miedo a que Tarek arremetiera contra su familia, su incomprensión de lo ocurrido y sus deseos de que todo se mejorara y de que no hubiera ningún problema más. Hubo momentos que Elsa mostró cierta empatía hacia los padres de Tarek y hasta les dio algunas sugerencias sobre cómo educar y apoyar a un hijo desde la comunicación y la escucha.

Por su parte, los padres de Tarek se mostraron comprensivos, y específicamente el padre le pidió “con lágrimas en los ojos” perdón a la madre de Samuel, prometiéndole que sería la última vez que su hijo hiciera algo así.

En general, podemos decir que el encuentro permitió que las familias hablaran sobre lo ocurrido, conocieran mejor los puntos de vista de la otra parte, se despejaron algunos miedos y estuvieran de acuerdo en un fin común: la solución del conflicto entre los jóvenes.

Hasta aquí termina nuestra primera intervención, quedando pendientes otras a corto y medio plazo, y que abarcarán diferentes ámbitos de actuación:: sensibilización (familia, escuela, pueblo), apoyo en resolver la situación administrativa de la familia de Tarek o en las medidas legales que el chico tendrá que afrontar...

## **2.- Análisis de caso:**

El caso se desenvuelve en el ámbito educativo, donde el fenómeno migratorio tiene especial relevancia. Generalmente, la coexistencia de alumnado autóctono, y extranjero se produce de forma más cercana pero donde la Comunidad Educativa (padres, alumnos y profesores) mantiene un papel pasivo para lograr una buena convivencia. Pocas veces se intenta que los alumnos adquieran un mayor conocimiento e interés por los jóvenes extranjeros o de origen extranjero y por sus diferentes países de origen.

Debido a esta situación a la que venimos asistiendo, son cada vez más los centros educativos que incluyen en su Plan de Actuación Tutorial un plan de Convivencia en donde se pone de manifiesto la necesidad de formar a alumnos como mediadores entre iguales así como potenciar la educación en la diversidad y el conocimiento del otro.

La complejidad de los conflictos de convivencia entre jóvenes que viven realidades muy diferentes se intensifica al producirse en edades especialmente difíciles, en las que cada uno está en pleno proceso de búsqueda de su identidad. En este sentido para los jóvenes de origen extranjero que se sienten “estar entre dos mundos”, se vuelve especialmente complicada. La mediación es un proceso que facilita la comunicación entre personas, siendo un medio útil para canalizar la información y prevenir los posibles malentendidos que puedan surgir.

El proceso migratorio de la familia de Tarek, crea situaciones críticas para ellos, sobre todo sentimientos de desarraigo: por la situación administrativa de la madre y sus hermanos, el desconocimiento de la lengua y el consecuente y difícil acceso a la información para acceder a los distintos recursos sociales y profesionales.

La mediadora en este caso promueve el reconocimiento mutuo entre los padres de los chicos, para que vean la situación de otra manera. Reconocer es ver la situación bajo una perspectiva más favorable que antes. Esta categoría, del reconocimiento, considera el *co-protagonismo* como fundamental para que las partes logren ponerse “en la piel del otro” y entender su punto de vista. Los padres de ambos chicos tienen valores en común y la mediadora debe ser capaz de verlos y hacer hincapié en ellos. En este caso, estamos hablando de padres e hijos; por lo que podemos trabajar en ambas familias, un tema en común: el rol de padres o, bien incidir en la buena relación que mantenían los progenitores hasta antes de la agresión.



La madre de Samuel trata de empatizar con la situación de Tarek, lo que le permite intentar comprender la dificultad del chico para adaptarse a una nueva situación y a una nueva forma de relacionarse en la escuela. Juega un rol importantísimo como mediadora natural, evitando la escalada del conflicto y regulando posibles represalias.

Cuando la mediadora indaga en la percepción de Tarek sobre el conflicto, éste menciona incidentes anteriores y la sensación de rechazo que percibe de sus compañeros. Este rechazo –afirma- hace que en ocasiones sus compañeros españoles le molesten y le agredan; lo cual le permite justificarse sobre su mala actuación con su compañero.

En lo referente al discurso de Samuel, éste lo enfoca hacia el castigo por la agresión que ha de tener Tarek. La forma en que se expresa es de reproche, de coraje; manejando estereotipos relacionados con la justicia y con Tarek: “va a estar muy bien, va a tener comida, etc.”

Para poder mejorar la comunicación es necesaria la legitimación de las partes. Partimos de la definición de legitimar como la posibilidad de explicar actitudes, atributos, pretensiones, y procedimientos; una herramienta que hace que todas las partes estén positivamente posicionadas. “*Significa crear las condiciones para que la gente pueda acceder a la participación*” (Díez y Tapia, 1999: 99). De esta manera, los sentimientos de ambos chicos son legítimos.

Tarek percibe el rechazo y ha sido víctima de agresiones en el pasado y Samuel, ha sido la víctima de una agresión por lo que desea algún tipo de castigo para el culpable. El sentimiento de malestar es legítimo en ambas partes, aunque sus acciones no hayan sido las adecuadas.

La legitimación es la pieza clave en el proceso de cambio necesario para generar una actitud realmente colaboradora entre las partes, y es allí donde la mediadora abre estas “historias” para crear una historia nueva, desde una perspectiva que toma en cuenta la visión de ambos chicos.

Debido a que hay un proceso judicial abierto, la mediación sólo puede abordar la situación quitando estereotipos, propiciando el conocimiento mutuo, valorando entre las partes, el por qué del rechazo al otro, etc. La mediadora ayudará a las familias a ver el conflicto desde otra perspectiva; ya no a través de la relación directa entre el origen o la procedencia y la agresión sino, como un conflicto con múltiples explicaciones; entre ellas, la adolescencia o el desarraigo. Cuando esta manera de ver las cosas cala en los jóvenes, podemos hacer que Samuel y Tarek asuman el compromiso de trabajar juntos y resolver la situación.

Por otro lado, la mediadora apoya a la familia marroquí facilitándole el acceso a los recursos necesarios para mejorar su situación. Facilitar que se den todos estos procesos es trabajar la convivencia intercultural.

Las técnicas que se han utilizado son: escucha, pregunta, reformulación, historia alternativa, legitimación y reconocimiento.

Es importante destacar que si bien la percepción sobre el otro puede crear estereotipos, es vital no “culturalizar” el conflicto. Éste tiene que ver con el desconocimiento, el rechazo del otro, la sensación de pertenecer / no pertenecer; sin perder de vista el contexto. La adolescencia plantea problemáticas diversas, propias de esta etapa y la situación de Tarek sabemos que no está siendo fácil.

Es necesario entender porqué Samuel y sus amigos no “aceptan” a Tarek y hacer ver a Samuel que la violencia física no es una cuestión que esté relacionada con el origen nacional de las personas.

## **Caso 6: “ESTA CASA ES UNA RUINA”**

(Aportado por el mediador: Luís Miguel Fernández)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Nos encontramos en un municipio cercano a una capital de provincia y con una población de unos 1800 habitantes, donde sólo un 7% es de origen extranjero. La situación se nos plantea como un problema entre arrendador (hombre natural del lugar) y, arrendatario (hombre marroquí con mujer y tres hijos). Lo que vamos a describir es quizá una constante de lo que sucede a las personas inmigrantes cuando llegan a España y tienen que buscar una vivienda de alquiler. Por lo general, su misma situación jurídica (‘sin papeles’) y la perspectiva de un trabajo –cuando lo encuentran- inestable, los obliga a alquilar viviendas en malas condiciones de habitabilidad, a carecer de contrato de arrendamiento o bien, a no reclamar determinadas responsabilidades al casero.

Esta situación de desprotección, unida tanto a una mala comunicación por no entender y hablar el español, como a una dudosa interpretación de las claves culturales, hacen de nuestra intervención, un medio fundamental para esclarecer el contexto y canalizar el conflicto intercultural.

**Temáticas clave:** Vivienda, comunicación.

#### **Sinopsis del caso:**

A través de la trabajadora social del municipio se recibe el caso de un individuo marroquí de nombre Jamal, de cuarenta años de edad, que vive con su esposa y tres hijos en una infravivienda, y que demanda una intervención del mediador para conseguir que el propietario de la misma, se haga cargo de unos arreglos de fontanería necesarios para el buen funcionamiento del drenaje.

Los servicios sociales han recogido con anterioridad información del caso. La trabajadora social ha intentado sin éxito que Ismael, el propietario de la vivienda realice algunas reparaciones en la casa.

Nuestra primera tarea consistirá en recabar toda la información pertinente, a través de entrevistas con Jamal y con Ismael; y la ayuda imprescindible del sobrino de Jamal quien hace las veces de traductor.

A lo largo del proceso mediador analizaremos las versiones de ambas partes y trataremos de reformularlas por medio de la escucha y las preguntas que, servirán para aclarar malos entendidos. Más adelante, tendremos que legitimar posiciones y buscar una historia alternativa donde Ismael y Jamal se sientan reconocidos y puedan negociar una solución.

#### **Acción mediadora:**

Tras estudiar toda la información se decide citar a Jamal para recopilar más datos. Más tarde programamos una visita a la vivienda con el fin de comprobar la información que se nos facilitaba y conocer personalmente, el estado de la misma.

En la entrevista con Jamal, éste nos describe la avería que hay en el desagüe de su casa – motivo del conflicto-, y nos cuenta que recientemente dicha reparación fue costeadada por él y que al poco tiempo, ha vuelto a haber un atasco; lo cual, hace necesario el cambio total del desagüe para reparar correctamente la avería, estimando Jamal que dichos gastos deben ser asumidos por el propietario de la vivienda.

A continuación se realiza una visita al domicilio para comprobar las condiciones de la vivienda: Observamos que ésta, no reúne las mínimas condiciones de habitabilidad. Se trata de un antiguo taller mecánico que dispone de un espacio dividido en dependencias que sirven de habitaciones y cocina; un servicio situado en el patio trasero y una nave que se utiliza como almacén. Además, las ventanas no tienen cristales o están rotas. Jamal nos entrega el contrato firmado que tiene en su poder y nosotros le decimos que lo estudiaremos y le llamaremos para orientarlo al respecto.

Tras esta visita, volvemos a citar a Jamal para explicarle en qué consiste el proceso mediador y qué hemos interpretado del contrato. Le señalamos que el propietario no tiene obligación de pagar el arreglo ya que el inmueble no está alquilado como vivienda. Está alquilado como local de trabajo, pero se utiliza como vivienda.

Jamal argumenta que el propietario le ha engañado, abusando de su falta de conocimiento del español. Afirma que los primeros contratos sí estuvieron hechos como alquiler de vivienda y que no se había percatado que Ismael había cambiado el tipo de contrato. Nos cuenta que ha vuelto a hablar con el propietario porque fue a su casa, pero que rechaza arreglar el desagüe porque dice que no le corresponde.

Jamal nos comunica que Ismael pudo comprobar la avería y que entonces se produjo una discusión subida de tono, en la que; al parecer, Ismael lo amenazó con quemarle los bienes que guardaba en el almacén. Jamal, por su parte, dice que le advirtió al propietario, la intención de realizar el arreglo y descontarlo del pago de la mensualidad. Ante esta advertencia, Ismael le dijo que lo denunciaría a la policía.

Con la confirmación de Jamal para iniciar la mediación, conectamos telefónicamente con Ismael para proponerle esta alternativa. Para lo cual; primero, lo citamos para entrevistarnos con él, explicarle el proceso mediador y saber su versión de los hechos. Ismael asiste a esta entrevista, trayendo los contratos de alquiler desde el 2001, donde se expresa que se trata de un alquiler para uso distinto del de vivienda, concretamente como local de trabajo y que por lo mismo, no piensa renovar el contrato cuando éste finalice en septiembre de 2006, ya que añade, “se está haciendo un uso indebido de su propiedad”.

Ismael manifiesta que acudió al inmueble para intentar arreglar la avería pero que le resultó imposible y propuso entonces a Jamal que llamase de nuevo al fontanero para reclamarle, porque -según él-, no realizó un trabajo eficiente. Al ser preguntado sobre la discusión que se produjo durante esta visita, reconoce que efectivamente se enojó mucho porque Jamal insistió demasiado en que le arreglara la avería y costeara la reparación y porque también lo amenazó con descontarlo de la mensualidad, pues tendría que arreglarlo él mismo.

En referencia a la amenaza de quemarle los enseres, explica que ha sido un malentendido, debido posiblemente, a la falta de dominio del castellano de Jamal, ya que él solo le pidió que quemara algunos trastos viejos que se encontraban acumulados en el almacén y el patio.

También nos comunica que tal y como están las cosas, lo mejor sería que Jamal desocupara la propiedad y que incluso, él ya le ha facilitado números de teléfono de casas en alquiler. Finalmente, le informamos a Ismael sobre el proceso de mediación y el objetivo principal del mismo. Le hablamos de la voluntariedad de las partes, de la neutralidad del mediador, de la confidencialidad...etc. Y accede a participar.

A la semana siguiente se realiza la reunión conjunta, a la que acuden Ismael y Jamal con un sobrino que le sirve de intérprete. Antes de comenzar, el mediador vuelve a explicar cuáles son las normas que van a regir la reunión. Durante la misma, hay algunos momentos en los que Jamal levanta el tono de voz y se muestra alterado, por lo que se intenta reconducir la situación, con la colaboración del sobrino de Jamal. E intentando que las partes transformen en peticiones los reproches al otro.

Durante la reunión se van acercando posturas y llegando a acuerdos puntuales. Por ejemplo, deciden entre los dos, que se llamara al fontanero, y que estará presente Ismael quien le transmitirá al fontanero lo inconformes que están con el arreglo anterior y le solicitarán que vuelva a arreglarlo. Según Ismael, en cuatro años de alquiler, el desagüe nunca ha dado problemas y que no cree que se deba a un deterioro de las cañerías. Intentamos por otro lado, reactivar la buena relación que, según manifiestan, existía hasta antes del conflicto.

Ambos acuerdan que lo mejor será que Jamal busque otra vivienda porque aquella no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad. En esta búsqueda se compromete Ismael a ayudarlo. Por último, acuerdan que Jamal y su familia se quedarán en el local hasta el fin del contrato, pero que no se renovará.

Después de dos semanas, se realiza una entrevista telefónica con Jamal para conocer qué ha pasado. Nos informa que llamaron al fontanero y éste, arregló la avería. También nos dijo que se ha mejorado la relación con el propietario, que ya ha encontrado otra vivienda en mejores condiciones (con mobiliario) y que se trasladará prontamente con su familia.

## **2.- Análisis del caso**

El acceso a la vivienda es uno de los principales problemas al que se enfrentan las personas de origen extranjero en España, viéndose enfrentados a numerosas dificultades a la hora de alquilar un piso. Dado el alto coste del suelo, la escasez de pisos en el mercado de alquiler, y el difícil acceso a la vivienda de la población inmigrante, el alquiler se convierte en una cuestión social que conlleva la posibilidad de exclusión y precariedad.

Los nuevos vecinos tropiezan con la discriminación basada en estereotipos al recibir el “no” en el primero momento. Existe miedo por parte de los propietarios, a los llamados “pisos cayuco”<sup>9</sup> o las “camas calientes”<sup>10</sup>.

El temor a que el piso vaya a desvalorizarse por el uso inadecuado, por la falta de higiene o por conflictos vecinales hace aún más difícil encontrar vivienda para la población de origen extranjero. El imaginario creado de la gente acerca de la persona inmigrante, es alguien con falta de recursos, con falta de seriedad y responsabilidad, con problemas de limpieza y que genera molestias y ruidos...etc.

Los estereotipos creados y el desconocimiento mutuo hacen que la labor del mediador sea más importante para romper con ellos y promover la colaboración y convivencia vecinal. La vivienda es un derecho básico, y el vivir con dignidad potencia la integración de estos ciudadanos.

---

<sup>9</sup> Piso cayuco: Hacinamiento de vivienda, donde viven muchas personas en poco espacio en condiciones de insalubridad.

<sup>10</sup> Cama caliente: Alquiler por horas de una cama en un piso compartido

Una de las dificultades principales es la comunicación entre la población autóctona y la población de origen extranjero pero, no sólo porque algún colectivo no maneje el español, sino muchas veces, es cuestión de la manera de hablar, de gesticular, del tono de voz, de cómo afrontar un problema... etc., lo cual, hace complicado interpretar el mensaje; llevándonos a confusión. La forma de hablar de las partes puede ser interpretado desde distintos enfoques.

La alteración de Jamal (tono de voz) percibida por Ismael, puede ser indicativo de malestar o puede también haber otras razones: como su dificultad con el idioma o simplemente que habla más alto. Es importante que el mediador indague en estos aspectos para aclarar los canales de comunicación. Así, las amenazas aparentemente percibidas por Jamal de Ismael, le hacen estar a la defensiva, sentirse menospreciado y todo esto, añade más leña al fuego.

El mediador en estos casos, ayuda a las partes a comunicarse de una manera más eficaz; a veces pidiendo el apoyo lingüístico de terceras personas para facilitar el proceso.

En este caso vemos que la mejoría de la comunicación con la aclaración de malentendidos produce una transformación en la relación de las partes, pasando de la confrontación hacia la cooperación, es el punto de inflexión: el “punto muerto” en el que la escalada del conflicto termina y se pasa de la competencia a la colaboración.

El mediador crea un espacio de confianza donde cada parte puede explicar la situación desde su punto de vista y aclarar lo que ha entendido o lo que no acaba de comprender. El mediador legitima lo que siente cada parte, promoviendo la empatía. El reconocimiento mutuo de una buena relación en el pasado, da lugar a la colaboración para “atacar el problema” y no a la persona. Las partes pueden colaborar para ganar cada uno lo que necesita. El mediador interviene en los aspectos de desconocimiento a nivel informativo, explicando al nuevo vecino el reglamento sobre la vivienda, el contrato de alquiler, la habitabilidad de una vivienda y sus derechos y deberes.



De esta forma se logra el empoderamiento de Jamal, pues cuenta con la información necesaria para poder negociar con el propietario y legitimar su posición. Desde este equilibrio de poder y entendimiento, cada parte, puede decidir qué quiere hacer y así negociar un acuerdo satisfactorio.

La aclaración de malentendidos y la consecuente transformación en la relación posibilita la colaboración del propietario a ayudar a Jamal a arreglar el problema y a estar presente cuando el fontanero visite la vivienda. Esa nueva historia que han creado en conjunto, posibilita una solución. Se vuelven cómplices y colaboran.

Cuando las personas llegan a la mediación, vienen a contarnos una historia, que es la versión que ellas tienen del problema; cada parte la suya; cada parte, con su argumento. ¿Cómo sabe el mediador quién tiene la razón?. Cada una de las historias es verdadera desde la perspectiva de su narrador. Nuestra tarea no es decidir quién tiene la razón sino hacer que ellos digan qué pueden cambiar, qué están dispuestos a hacer para evitar un enfrentamiento. Buscar esa historia alternativa que los una. El mediador trabaja con estas historias o versiones y ayuda a las partes a reconstruirlas desde una óptica más favorable, con los detalles importantes que se han obviado. Utiliza la técnica de la reformulación y las preguntas para ayudar a las partes a abrir su narrativa sobre lo sucedido y verlo desde otra perspectiva.

## **Caso 7: “EL EFECTO DOMINÓ”**

(Aportado por el mediador José Alberto Vergara)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Este caso se desarrolla en un municipio de más de 1000.habitantes en donde el porcentaje de población de origen extranjero es del 12 % aproximadamente, siendo los colectivos nacionales más numerosos los procedentes de: Ecuador, Bolivia y Rumania. Nos encontramos ante un conflicto de carácter laboral en donde los trabajadores inmigrantes y algunos sin documentación en regla; reclaman varios jornales que la empresa que los contrató no les paga. Generalmente, este tipo de casos por estar dentro del ámbito laboral, llegan poco a los servicios de mediación intercultural. Por otro lado, al tratarse de trabajadores extranjeros y sin los permisos de trabajo correspondientes, pocas veces salen a relucir los abusos del empresario al trabajador (ya sea por no pagar, pagar poco, etc.) quedando en muchas ocasiones impunes.

La mediación implica equilibrio entre las partes, y en principio, las partes están muy desequilibradas: El trabajador se siente indefenso (desconocimiento) y, hasta comprometido si quiere hacer valer sus derechos; el temor a ser repatriado, a ser despedido o, a no encontrar trabajo, lo llevan a callar y a buscar otra oportunidad en otro lugar.

**Temática clave:** Mediación Laboral. Neutralidad.

#### **Sinopsis del Caso:**

En el Servicio de Mediación de la localidad se presenta Iván, un ciudadano de nacionalidad rumana quien expone su problema. Dice que la empresa con la que estuvo trabajando, no le ha abonado el dinero correspondiente a los días trabajados, que está preocupado y solicita nuestra intervención. En la primera reunión recabamos información de la empresa del trabajo realizado, etc.

Iván se marcha esperanzado y sobre todo contento según nos dice de “*haber sido escuchado*”. Más adelante, la reclamación no es ya de una sola persona, el boca a boca ha generado que al Servicio acudan un grupo de trabajadores inmigrantes que nos transmiten la misma preocupación en cuanto a su problema con la empresa.

Así que decidimos intervenir, acumulando las denuncias en una sola reclamación, con lo cual la empresa se ve obligada a tomar cartas en el asunto y considere la posibilidad de hablar con los trabajadores para llegar a un acuerdo.

En este caso, además de recabar la información pertinente y hablar con las dos partes implicadas en el conflicto (versiones); es importante hacer que las partes se nivelen. Los trabajadores tienen que empoderarse; conociendo sus derechos, las ventajas y desventajas de ir a juicio y de esta forma sentirse legitimados por lo que piensan, por lo que harán y por lo que sienten; todo ello, les llevará a tomar una determinada posición en el conflicto. Su temor inicial a correr el riesgo de ser expulsados del país o a no encontrar trabajo debe valorarse de manera objetiva, desde el conocimiento, despejando todo tipo de dudas y planteamientos...

Ellos mismos deberán decidir qué les conviene más, cuánto ganan y cuánto pierden si van por un camino, por otro o por ninguno.

#### **Acción mediadora:**

Los pasos a seguir con Iván y con el resto de trabajadores fueron: una primera entrevista donde explicamos qué es la mediación, cuál es nuestro rol y los caminos a seguir, si se decide que la mejor solución es la mediación. Explicamos también las posibles consecuencias de intentar llegar a un acuerdo con la empresa, antes de iniciar un juicio interponiendo una denuncia ante Inspección de Trabajo. Les pedimos que lo pensarán y que si se decidían por este proceso, habría que ver si la empresa también estaría dispuesta y entonces iniciarla.

En principio con Iván –antes de la llegada del resto de los trabajadores- le pedimos que volviera a ponerse en contacto con los dueños de la empresa para reclamar la cantidad adeudada y les comunicara su interés en resolver el problema. Iván se retira y nos dice que pensara todo lo que le hemos dicho y cuando haya tomado la decisión nos la hará saber.

Para sorpresa del mediador, en los días siguientes, aparecen más trabajadores extranjeros con problemas parecidos al de Iván (variaba solamente la cantidad adeudada y la nacionalidad) reparamos en que la empresa era la misma. Así que empezamos a recopilar más información, a entrevistarnos con cada uno de los inmigrantes y en cuestión de una semana, estábamos atendiendo a un total de 30 trabajadores de origen extranjero, mayoritariamente rumanos, ecuatorianos y algún boliviano.

Cuando contamos con la documentación de los trabajadores, fuimos archivando caso por caso y ordenando todo tipo de papeles: contratos de trabajo, nóminas, certificados de empresa, despidos precedentes, permisos de trabajo... Con respecto a su situación administrativa, les hicimos saber los posibles problemas que podría acarrearles el no tener los permisos de trabajo en regla, para que ellos pudieran decidir lo que hacer. Sin embargo, el fantasma de ser expulsados del país, no les hizo retractarse –a pesar del riesgo- de llevar a cabo su reclamación hasta sus últimas consecuencias.

Una vez analizado lo anterior, teníamos que plantearnos entrar en contacto con la otra parte del conflicto: la empresa, pues en mediación, es necesario conocer las visiones del conflicto para poder definir el problema. El primer contacto con los empresarios resultó muy complicado pues casi nunca respondían a nuestra llamada; a pesar de lo cual, seguimos insistiendo, hasta que pudimos realizar una primera comunicación con la secretaria de la empresa a quien le trasladamos la gravedad del asunto y la necesidad de tener una entrevista con todos los socios de la empresa y aclarar la situación. Le manifestamos que el tema resultaba bastante serio por lo que esperábamos que en 2 días a más tardar, los empresarios se comunicaran con nosotros pues los trabajadores estaban dispuestos a llegar hasta las últimas consecuencias para recuperar su dinero.

Pasado este plazo, tuvimos una primera cita con el socio principal; la cita se realizó en la sede de la empresa y la actitud de esta persona fue desafiante.

Al llegar a la empresa expuse qué es la mediación y cuál era el objetivo del proceso así como mi rol profesional, dejando muy claro que mi postura era neutral, pero que existía un problema que había que abordar. Explicué también que la decisión de aceptar el proceso era de ambas partes y que si al final, decidían apostar por la mediación, podían llegar a un acuerdo en el que todas las partes ganasen. De no aceptar la mediación, se tendría que reconducir el camino a través de la vía judicial.

La empresa en cuestión la conformaban tres socios y se dedicaba a Servicios Agrícolas. La función principal era la de buscar fincas que necesitaran a trabajadores, ellos los contrataban y se encargaban de recogerlos y llevarlos al lugar de trabajo todos los días. Nos contó que actualmente en la empresa sólo estaba él, pues los otros dos socios se habían retirado, debido a la falta de liquidez y a las deudas que tenían, pensando que así solucionaban el problema. Nos comentó también que habían acabado mal y que incluso entre ellos ya no se hablaban. Nos aclaró también que las deudas de su empresa con los trabajadores era consecuencia de un impago por parte de los dueños de la finca y que ellos no eran responsables de la situación.

Con toda la información recogida me despedí y fijé una nueva reunión con el empresario para valorar junto con los trabajadores el camino a seguir (denuncia conjunta; reunión con empresarios; opciones planteadas desde Sindicatos...etc).

Ya en la oficina se empezó a plantear todo el desarrollo a seguir. Se analizaron consecuencias legales para los empresarios y para los trabajadores, se realizaron consultas a Subdelegación, a Inspección de Trabajo, a Sindicatos, etc.

Los trabajadores volvían para preguntar como iban los trámites y algunos de ellos rozaban la desesperación porque necesitaban urgentemente su dinero. Semanalmente se mantenía reuniones con los inmigrantes y se iban contando los avances en la materia, mientras se intentaba calmar la situación y dar ánimos de que se podía conseguir un resultado óptimo.

En la segunda reunión empresarial tampoco aparecieron los dos socios que faltaban y pregunté sus teléfonos y direcciones para contactar con ellos. De esta forma, les comuniqué lo delicado del tema y les pedí que pudiéramos tener una reunión.

Tras varias conversaciones telefónicas conseguimos otra reunión donde nos vimos los tres socios y yo, como mediador. Analizamos el caso y llegamos a la conclusión de que los problemas de la empresa no se podían trasladar a los trabajadores pues ellos, no tenían porqué hacerse cargo de las dificultades entre empresarios y propietarios de fincas. Puse en conocimiento de la empresa, que los trabajadores estaban considerando denunciar su caso ante el juzgado a pesar de las posibles consecuencias adversas para unos y para otros.

El hecho de que los empresarios fueran conscientes de que las sanciones para ellos podían incluso costarles la privación de su libertad, hizo que tomaran cartas en el asunto aunque pidieron un poco de tiempo: *“Por nuestra parte, hay intención de solucionar el problema”*.

Entre los empresarios no había unión y sobre todo, me pedían que buscara posibles soluciones al asunto. Sabía y se le comunique que yo no era quien debía aportar soluciones pero; sin embargo, era consciente que la situación obligaba a barajar todas las opciones posibles, incluidas las mías como mediador. De alguna forma y a través de la reformulación y las preguntas, intenté que ellos vieran un abanico de soluciones para decidir la mejor.

Finalmente, los socios estaban dispuestos a asumir parte de la deuda en función de su participación en la empresa, para lo cual, dividieron el capital inmobiliario para liquidarlo y conseguir dinero en efectivo y así hacer frente a los pagos.

El plazo se agotaba, los trabajadores estaban cada día más desesperados por lo que debía verse otra posibilidad, para conseguir dinero. Así que en reuniones posteriores con cada socio, se llegó al compromiso de adquirir préstamos personales para pagar los salarios atrasados a cada trabajador. Cada empresario negoció su préstamo con el banco, se juntó el dinero y se fijó un día de pagos para liquidar la deuda que ascendía a casi 50.000 Euros.

## **2.- Análisis del caso:**

Todo este proceso fue muy complejo. La situación de cada empresario –grado de compromiso por participación en el negocio- y cada trabajador –situación familiar, administrativa...- condicionaba la forma y tipo de respuesta a los acuerdos que se tomaban.

Este tipo de mediación es una negociación asistida donde el mediador es un tercero imparcial, donde su tarea principal es traducir las inquietudes de ambas partes. Tarea nada sencilla que en ocasiones se complica y nos lleva a plantear qué es la neutralidad y la imparcialidad en mediación.

Llama la atención, la manera en que el servicio de mediación se llega a conocer por parte de los trabajadores. La difusión de “boca a boca” es eficaz y rápida. Recuerden que estamos hablando de una localidad rural y de pequeño tamaño, donde la cadena de transmisión de recursos, se vuelve una garantía para la supervivencia.

Por otro lado, se intenta equilibrar a las partes. Por parte de los trabajadores, se les informa sobre las acciones que pueden llevar a cabo y sus posibles consecuencias; por parte de los empresarios, se les informa y se les recuerda que la relación laboral de los trabajadores es con ellos y no con los dueños de las fincas. Llegados a este punto, hay una revalorización de los trabajadores, un reconocimiento de éstos por parte de los empresarios y una legitimación de la figura del mediador en todo el proceso.

El homogeneizar el “discurso” de las dos partes y que ambas lleguen a un acuerdo implica un trabajo de “corredor de fondo” por parte del mediador donde se ponen a prueba desde la paciencia, el tiempo que lleva cada etapa, los retrocesos, hasta los avances y el acuerdo.

En este sentido podemos destacar lo que algunos autores, entre ellos Ana Isabel de Moya, denominan los “pilares de la mediación”:

-Paciencia

-Intentar entender lo que nos están diciendo

-Enfatizar lo positivo y reformular objetivamente

-Animar a las partes en el proceso y estar convencido de la validez del mismo



## **Caso 8: “UNA SITUACIÓN PRECARIA NO TIENE PORQUÉ SER CULTURAL”**

(Aportado por el mediador: Jesús Casas)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

El acceso a una vivienda digna constituye un elemento de suma importancia para los individuos y las familias en la inmigración, ya que se relaciona directamente con su integración en la sociedad y les condiciona su calidad de vida. El siguiente caso nos presenta esta problemática asociada a las condiciones de empleo e irregularidad administrativa de las personas de origen extranjero.

**Temáticas clave:** Vivienda, empleo.

#### **Sinopsis del caso:**

Nos encontramos en una pequeña localidad rural de Castilla La Mancha, a unos 80 kilómetros de la capital de provincia. Se trata de una población de casi 3.000 habitantes cuya economía básica está basada en la agricultura y la construcción.

A esta localidad llega una familia de origen rumano de etnia gitana compuesta por seis miembros: Georghe de 35 años, su esposa Mirella de 33, y sus hijos; Nicoleta de 15, Irina de 13, Mariam de 7 y Alina de 2 años, todos de apellido Stoica. Se instalan en la localidad para incorporarse a la temporada agrícola de la vendimia y el ajo.

La familia, que se encuentra administrativamente en situación irregular, tiene problemas para encontrar alojamiento, instalándose primero en una gasolinera abandonada a 2 kilómetros del pueblo. La situación es tan deprimente, que desde los Servicios Sociales se consigue que Antonia, una mujer española de 68 años (con su marido enfermo del corazón) les alquile una antigua casa.

El conflicto se hace presente cuando Antonia acude a los Servicios Sociales denunciando el impago del alquiler y de algunos recibos de los servicios básicos de la vivienda (agua y luz). A partir de entonces, nos encontramos con un caso que requiere nuestra atención desde diferentes ámbitos; conflicto casero-inquilino, tema laboral, cuestiones de escolaridad e higiene.

**Acción mediadora:**

El caso llega al Servicio de Atención en Mediación Social Intercultural derivado por la Trabajadora Social del Centro de Servicios Sociales. Antonia nos traslada su preocupación: quiere que se le paguen los tres meses de retrasos por el alquiler de su vivienda.

Nuestro primer paso es visitar la vivienda en cuestión. Observamos las condiciones deplorables de la casa y la presencia de 4 personas más. La casa no cuenta ni siquiera con el espacio necesario para albergar a los seis miembros de la familia.

Hablamos con Georghe y Mirella para conocer que es lo que está sucediendo. Nos comentan que irán a pagar la deuda al día siguiente y que si no lo han hecho es porque no tienen trabajo. A partir de esta entrevista se detectan una serie de problemas en la situación general de la familia:

Los niños se encuentran sin escolarizar porque tienen que cuidar a los mayores de los más pequeños mientras su madre trabaja esporádicamente.

- Ninguno de los 6 adultos cuenta con trabajo.
- Sólo Georghe tiene papeles en regla.
- La relación es mala con la propietaria de la vivienda.
- La vivienda no tiene buenas condiciones.
- En ocasiones hay hacinamiento (llegan a vivir más personas según la temporada del ajo y la uva).
- Los niños se encuentran en situación de riesgo.

Conseguimos que Georghe se apunte a una bolsa de empleo (Equal/Sepecam) de la mancomunidad porque sólo él cuenta con permiso de trabajo, prometiendo que tan luego le paguen irá a saldar la deuda con la casera. Este hecho ha sido importante para obtener la confianza de la familia Stoica; que dejó de vernos como funcionarios que vienen –por mediación de la casera- a reclamar una deuda; y comenzó a confiar en nosotros a partir de sentirse escuchados, interesados en su situación familiar (el bienestar de la familia).

Para lograr abordar la problemática de esta familia, tuvimos que reunirnos con el equipo de los servicios sociales -Trabajador Social y Educador Familiar- y en conjunto elaborar un plan de intervención en que el mediador cobra especial protagonismo.

En una semana, Antonia se presenta en la oficina, para comunicarnos que Georghe no ha ido aún a pagarle la renta y que continúan acumulándose los recibos de luz y agua. Nos avisa que su marido sufre del corazón, y que no quiere que el asunto llegue a sus oídos pues teme las malas consecuencias para su salud. Pasados dos meses la deuda es saldada.

Llevamos a cabo visitas de seguimiento a la familia, semanalmente. Después de dos meses se ha conseguido escolarizar a los niños y la deuda económica también ha sido pagada. Cuatro meses después, Antonia vuelve para comunicarnos una nueva queja: Georghe realquila habitaciones de la casa a otros rumanos, y desde hace dos meses no le paga el alquiler. Exige que dejen la vivienda o que en su defecto, le entreguen el dinero que pagan los nuevos inquilinos.

En este contexto, se inicia un proceso de mediación intercultural entre las partes en su sentido más clásico (con al menos dos partes y un mediador que asume la posición tres). La reunión se realiza en la oficina del mediador. Previamente se ha informado a ambas partes de lo que significa el proceso de mediación y ambas partes aceptan participar voluntariamente.

Antonia comienza exponiendo las razones de su disgusto. En general, éstas pasan por las continuas deudas y el supuesto realquiler de habitaciones que hace la familia Stoica.

Antonia quiere que paguen la deuda o abandonen su casa. Ante esto, Georghe aclara la equivocación de Antonia con respecto a lo que ella cree que es un realquiler, señalando que las personas que están en la casa son sus primos, que se encuentran trabajando en la vendimia, y que cuando ésta termine, ellos se irán. Al mismo tiempo, reconoce la deuda de dos meses de alquiler que tiene con Antonia pero se justifica, explicándole que ha tenido que gastar ese dinero en la compra de un coche para ir a trabajar a otro pueblo, pues no conseguía trabajo en el que está viviendo. Georghe hace hincapié en que esa compra era imprescindible para poder trabajar, conseguir dinero para alimentar a su familia y pagar el alquiler. Siguiendo con su argumento, Georghe le señala a la propietaria la necesidad de hacer arreglos en la vivienda dado su deteriorado estado.

El mediador realiza un ejercicio de reflexión con las dos partes e intenta que cada uno de ellos se ubique en la posición del otro. Se les pide a continuación que expongan lo que necesitarían para cambiar la situación.

- Georghe necesita: “tiempo y confianza”
- Antonia necesita: “intimidad de la situación, que no se entere nadie del pueblo que no me estáis pagando y la palabra de Georghe por escrito de que me va a pagar”.

Para Antonia es vital mantener oculto a su marido la situación de la vivienda, dada la enfermedad de este último.

Entre ambos sale una primera propuesta. Georghe propone a Antonia que él arreglará los desperfectos de la vivienda y así quedaría saldada la deuda; para lo cual, la propietaria sólo tendría que realizar la compra de los materiales de obra (cemento, yeso, pintura, etc.).

Antonia parece pensativa, y añade “*no me parece mala idea, pero ¿qué pasa con la gente que está viviendo en tu casa?*”. A lo que Georghe responde: “*me comprometo a que se vayan después de la vendimia, ellos se irán a Valencia a la campaña de la naranja, porque aquí ya acaba todo*”.

Al día siguiente, el mediador con los acuerdos a los que han llegado las partes ha redactado el acuerdo de compromiso. Llegan ambas partes a la cita y firman el documento. No obstante, el mediador les propone realizar un seguimiento del caso después del acuerdo, propuesta que ambos reciben favorablemente.

Tras haber realizado el seguimiento, el mediador constata que la casa ha sido reparada. El marido de Antonia sólo se enteró de que habían hecho reformas en su antigua casa y la familia Stoica liquidó su deuda. A raíz de esta intervención, y en conjunto con la Educadora Familiar, se diseñó un plan de actuación frente a otras necesidades detectadas en la familia.

## **2.- Análisis del caso**

¿Estamos ante un caso de mediación?, ¿es de mediación social intercultural?, ¿El factor cultural juega un rol importante en el desenlace?, ¿la población de origen extranjero presenta una posición que fomenta la vulnerabilidad frente a los conflictos?.

El conflicto generado por el impago saca a la luz la precariedad que sufre la familia. Se debe tener cuidado en no “culturalizar” la situación, ya que nada tienen que ver con la procedencia nacional de las partes, no son aspectos “de la cultura gitana rumana” pero tienen que ver y mucho con la situación personal y situacional de esta familia. Nuestro trabajo como mediadores interculturales consiste en eso precisamente; en tratar de desligar lo cultural de las explicaciones que hace la gente sobre determinados comportamientos, actitudes o situaciones “del otro”. Es necesario hacer un análisis multifactorial de la situación en la cual son importantes aspectos situacionales, personales y culturales pero no enfatizar ninguno de ellos.

La derivación de estos casos al mediador se realiza, en ocasiones, por cuestiones idiomáticas, o por cuestiones de procedencia nacional diferente a la española. Sin embargo, estos casos, también ocurren entre personas que manejan el mismo idioma y tienen la misma nacionalidad.

Ahora bien, la condición de migrante sí forma parte directa en el conflicto, porque las dificultades por encontrar trabajo, se suman a las que se tienen por no contar con el permiso de trabajo correspondiente; sin lo cual, resulta complicado tener dinero y pagar un alquiler.

El mediador propicia el empoderamiento de las partes en cuanto que les guía en el proceso para ayudarlos a cambiar su situación. Trabaja como facilitador, proporcionando la información, reformulando los diálogos, haciendo que se escuchen, dando pie a la empatía entre las partes; todo ello con el objetivo de mejorar la comunicación. Al final, las partes son capaces de vislumbrar posibles acuerdos y llegar a solucionar el conflicto.

El mediador encuadra el proceso, explicando las reglas y deberes de las partes y el procedimiento que van a seguir. Como veremos empieza con el “*cuéntame*”, donde cada parte explica como ve el “*problema*” y lo que piensa al respecto. La tarea del mediador es hacer que las partes salgan de sus posiciones y que lleguen a los intereses y necesidades que hay detrás de unos argumentos que al principio parecen inamovibles.

Las posiciones son lo que decimos que queremos y los intereses, son los temores, preocupaciones, deseos, esperanzas o necesidades que subyacen a las posiciones. Cuando el mediador pide que se ubiquen en la posición del otro, les está pidiendo que reconozcan al otro, que se pongan en “los zapatos del otro” y entiendan sus razones.

El mediador ayuda en la búsqueda de una solución, haciendo reflexionar a las partes para que piensen sobre posibles alternativas. Sin embargo, las decisiones son en este caso, de Antonia y de Georghe. Lo que deciden entre ambos da pie al acuerdo final.

El mediador es imparcial, ya que no ofrece soluciones, sólo ayuda a las partes a descubrir cuál va a ser la mejor solución para que todos ganen. Es importante destacar que la función del mediador es guiar el proceso de mediación y está muy claro que las otras necesidades de la familia Stoica son abordadas por otros profesionales. El mediador puede ayudar para discernir los elementos “culturales” si los hay, y acompañar para establecer unos buenos canales de comunicación.

El caso se ha resuelto de manera satisfactoria para las dos partes, todos han ganado y lo han solucionado ellos mismos. El mediador solo ha proporcionado el marco, el proceso, pero los protagonistas han sido las partes.

## **Caso 9: “ESCUELA Y FAMILIA: TODOS EN BENEFICIO DEL MENOR”**

(Aportado por la mediadora: M. Luisa Contreras)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Nos encontramos en una localidad periurbana con más de 35.000 habitantes. Situada al noreste de la provincia de Ciudad Real. Está situada en el centro geográfico de la región natural de La Mancha. Su extensión está ocupada por terrenos áridos, con sobre todo plantaciones de vid, aunque también cereal, olivar, y algunos cultivos de regadío.

En los últimos años ha experimentado un espectacular crecimiento siendo la ciudad más poblada en un radio de casi 100 kilómetros. Este aporte poblacional viene propiciado por la inmigración, principalmente de países del Este de Europa y de Latinoamérica, atraída por la necesidad de mano de obra para las labores agrícolas, la construcción y la hostelería.

Antonio es un niño de etnia gitana de 12 años, que presenta problemas en su nivel de educativo, el cual no se corresponde con la edad que tiene. Esta situación junto con la negación de su madre a valorar otras opciones hace que se plantee la posibilidad de una mediación entre el colegio y la madre.

**Temática Clave:** Minorías Étnicas, ámbito educativo y trabajo en equipo.

#### **Sinopsis del Caso:**

Antonio es el quinto hijo de los seis de un matrimonio que se encuentra separado desde hace cinco años aproximadamente.

Los cuatro hijos menores viven con la madre en una vivienda de protección oficial. El nivel socio-económico de esta familia es muy bajo, ya que dependen de trabajos esporádicos de temporero agrícolas y de los planes de empleo del Ayuntamiento.



La madre es analfabeta y ninguno de los hermanos ha terminado los estudios primarios. Desde los SS.SS se está trabajando con el menor a través del Programa de Normalización Educativa.

La intervención con la familia desde los Servicios Sociales se había centrado en un primer momento en los problemas sociales (precariedad económica, falta de empleo...) y de desadaptación de la familia (desestructuración familiar) con profesorado, familia y alumno. A partir de la acción mediadora se establece un protocolo de coordinación entre el colegio, la mediadora y los colegios, el antiguo y el nuevo.

### **Acción Mediadora:**

El caso llega a la mediadora a partir de una reunión con la orientadora y el jefe de estudios, la reunión se ha concertado para valorar los casos de alumnos gitanos que deben pasar de primaria a secundaria de este colegio, teniendo en cuenta si el nivel que tienen es acorde a este cambio.

Es en esta reunión donde se valora la situación de Antonio: el alumno debe pasar a secundaria ya que no puede repetir más cursos en primaria, sin embargo el nivel de conocimientos del niño está muy por debajo de lo que se le exigirá en el nuevo curso.

Ante la gravedad del caso la Mediadora propone al colegio que se haga una valoración a este alumno desde el equipo psicopedagógico y orientación, para derivarlo a un colegio de educación especial. Esta valoración ya se había realizado anteriormente y el colegio había propuesto a la madre en años anteriores esta misma opción, pero la madre en ningún momento ha querido reconocer los posibles problemas cognitivos de su hijo y se ha negado rotundamente a esta opción.

Ante esta situación se inicia un proceso de mediación con la familia y el alumno, para concienciar a la madre y para que acepte el problema que tiene su hijo, ya que para ella aceptar el problema supone reconocer que su hijo es “tonto” y que tendrá que ir al colegio de los “tontos”.

En este sentido la mediadora va a actuar entre la rigidez del sistema educativo y la madre con el fin de adecuar la situación del alumno al nivel que pueda garantizar un verdadero aprendizaje de Antonio.

En un primer momento la mediadora explica a la madre qué es la mediación y si quiere seguir el proceso de forma voluntaria. La madre acepta pues está muy preocupada por este tema. La mediadora invita a la madre a que le cuente qué es lo que ella cree que está pasando con el niño. Ya que en el colegio tenía faltas de asistencia y creían que venían derivadas de algún problema familiar mientras que la razón principal es que el niño no entiende los contenidos con lo cual existe una falta de motivación enorme que le hace no querer ir a clase.

Las intervenciones realizadas consistieron en:

Entrevistas con la madre. El carácter de las mismas es de información, se pretende por parte de la mediadora que sea consciente de la situación del niño y de lo que es más beneficioso para él. Además se busca el cambio en cuanto a la creencia de que si su hijo va a ese colegio es “tonto”. Se intenta que la madre con la información obtenida pueda generar una historia alternativa. Y sobre todo hacer que salga de su posición de negación y saque su interés que es el desarrollo educativo pleno de su hijo.

Asimismo se realizan entrevistas con el alumno para motivarle y reforzarle en lo beneficioso que sería su asistencia a un colegio en el que de verdad aprendiese cosas nuevas. Y sondear si le gustaría aprender.

Contactar con el anterior colegio para informar de la situación del alumno y cómo se está realizando el seguimiento del caso.

Contactos con el centro de educación especial para programar una visita con la madre y que conozca el centro, deconstruyendo así su idea de “*colegio para tontos*”.

Reuniones con jefatura de estudios, orientadora, profesores y la madre, para tratar el tema desde el conjunto de la comunidad educativa proponiendo todo el abanico de posibilidades que el sistema educativo permite.

Tras varios meses con diferentes intervenciones y un seguimiento pormenorizado con la familia se consigue que el menor se matricule en el colegio de educación especial.

Actualmente es un alumno que no presenta absentismo, y está comenzando a aprender y a relacionarse con sus compañeros. Su motivación por asistir al colegio todos los días cada vez es mayor.

## **2.- Análisis del caso**

La figura del mediador en muchos casos actúa entre varias partes, en esta ocasión vemos que la Escuela y la Familia tienen un papel principal en cuanto a la cuestión que nos ocupa. Tiene que hacer un esfuerzo de construcción de confianza y empatía con el menor, con la Familia del mismo, sobre todo con la madre y por otra parte trabajar con la Escuela para fomentar la adecuación de las instituciones a esta realidad.

Una vez más nos encontramos con un caso en el que la demanda inicial y la actuación que se está desarrollando pone de manifiesto una situación diferente en la que antes no se había reparado. Es por este motivo que en la mayoría de los supuestos prácticos la calificación en un ámbito de actuación u otro depende de la primera actuación o de la prioridad que demos a uno de ellos pero no se circunscribe a uno exclusivamente.

Es de destacar la necesidad del mediador por esta cuestión ya apuntada de intervenir en conjunto con otros agentes sociales, el trabajo en red es una de las apuestas que debemos tener en cuenta para una actuación integral como es la que se plantea en este caso.

Se ha visibilizado una cuestión que aún siendo dura para la madre supone el beneficio del menor y apostar por su formación, en este sentido la tarea mediadora ha sido muy compleja y larga en el tiempo.

Las actuaciones se han ido ubicando en “territorios” diferentes, la Escuela y sus órganos directivos, la familia (con todas sus limitaciones y precariedad económica), el menor desde su situación de baja autoestima, y los órganos pedagógicos de evaluación del niño.

Este es un caso en el que se definen varias partes y una problemática de fondo que en algunos casos se invisibiliza. El hecho de que el niño pertenezca a una minoría étnica no creemos que sea decisivo en cuanto a la situación que se ha generado de repetir varios cursos e incluso plantear pasarle de curso sin los conocimientos mínimos, aunque es cierto que por parte de la madre se perciben una gran falta de herramientas y habilidades sociales.

El papel de la mediadora reforzando a la madre y acompañándola en todo el proceso ha permitido que no sea vivido como algo negativo sino que se ha delimitado por todas las partes desde el primer momento un objetivo claro: el beneficio educativo del menor.

## **Caso 10: “UNA REALIDAD EN CASA Y OTRA EN LA ESCUELA”**

(Aportado por el/as mediador/as: Juan Fernández, Llanos Montoya y Feliciano Muñoz)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

El ámbito escolar se nos presenta en este caso como un espacio de conflicto para las nuevas poblaciones que se incorporan a la sociedad local. Las expectativas educativas con respecto a sus hijos que pueden tener las familias migrantes, en ocasiones, están lejos de las dinámicas propias del sistema escolar al cual llegan. Esta situación le resulta tensa al niño o niña que se encuentra, de repente, ubicado en el centro de las distintas fuerzas en juego.

**Temáticas clave:** Educación, relaciones intrafamiliares, coordinación institucional.

#### **Sinopsis del caso:**

El caso tiene lugar en un municipio compuesto de aproximadamente 1.500 habitantes, al cual se han incorporado en el último tiempo un importante número de población de origen marroquí aún desprovista de redes sociales. El conflicto se sucede a raíz del celo de la familia respecto a la participación de una de sus tres hijas, la mayor Hanane de 14 años, en espacios sociales de la sociedad de acogida, en este caso particular, el ámbito escolar. El temor de la familia radica en que la niña incorpore a su vida, comportamientos indeseados o que entren en contradicción con los valores que los padres están interesados en mantener.

Resulta interesante en los hechos que se describen, la participación de los distintos agentes e instituciones que participan tanto en la detección del problema como en la búsqueda de una solución a la cuestión planteada. Tenemos así al S.A.M.I., al equipo de Servicios Sociales de Base (formado por la trabajadora Social, la educadora familiar, la animadora sociocultural), al personal de la entidad educativa y a la familia del empresario con el que trabaja el padre de Hanane.

**Acción mediadora:**

La familia en cuestión es de origen marroquí y está integrada por Tafsir, el padre, que trabaja de pastor en la misma localidad desde hace 4 años; Anisa, la madre, que se dedica exclusivamente a las labores del hogar, un hijo y tres hijas. El hijo mayor no convive con la familia pues trabaja en una localidad alejada del municipio donde viven sus padres y sus tres hermanas. Por lo cual, sus visitas al hogar familiar son como mucho una vez al mes. Las tres hijas menores de edad, están escolarizadas en el colegio del municipio.

La esposa del empresario que tiene contratado a Tafsir se pone en contacto con los Servicios Sociales del municipio, denunciando un posible maltrato a la hija mayor, Hanane por parte de los padres. La Educadora Familiar y Mediador Social Intercultural determinan llevar a cabo una primera entrevista para esclarecer la situación.

En este primer contacto obtendremos mayor y mejor información, recogiendo las versiones de los hechos. Posteriormente, se realizaron entrevistas con diferentes agentes sociales, como el médico de cabecera y la orientadora del colegio de la localidad. A través de las informaciones que nos dan las diversas fuentes, constatamos que nadie ha observado, ni le consta ningún indicio de maltrato físico ni psicológico a Hanane. Solamente contamos con las sospechas de la orientadora quien manifiesta una actitud y comportamiento raro de su alumna; que últimamente Hanane se encuentra muy decaída y que es notoria una falta de concentración en clase, lo cual le ha llevado a tener un bajo rendimiento escolar.

Ante la problemática expuesta se determina abordar la situación desde los Servicios Sociales de Base y el Servicio de Mediación Intercultural, e intentar conocer la causa de los síntomas que se están apreciando desde el colegio.

En este marco, se realiza una entrevista con los padres de Hanane, concertando un servicio de mediación lingüística dada las dificultades idiomáticas. En la entrevista se aborda su vida antes de emigrar, el proyecto migratorio de la familia, cómo fue la reagrupación de los distintos miembros y cuál es su situación actual en el aspecto legal, económico y social, además de las expectativas de futuro de la pareja y de los hijos.

En todo momento, el matrimonio muestra una actitud abierta, dialogante y de satisfacción respecto a su situación económica actual, ya que les está permitiendo mejorar su calidad de vida e incluso, la de la familia en Marruecos por las remesas que envían periódicamente.

Respecto a las relaciones con la gente del pueblo y su participación en la vida del pueblo, reconocen que ésta no existe, que sólo se relacionan con otros marroquíes y que con los únicos españoles que mantienen cierta relación es con la familia del empresario (el patrón del padre de Hanane).

Muestran orgullo con respecto a sus hijos y a la vez, preocupación por la formación de éstos. Son conscientes que tal educación les permita acceder a mejores oportunidades que la que ellos han tenido. En este punto muestran decepción por la situación del hijo mayor que trabaja como pastor en otro pueblo y que no continuó con sus estudios, y por otro lado, su preocupación ante el traslado de su hija a una residencia de estudiantes de la capital donde continuará con sus estudios de Bachiller.

Al comentarles la situación de Hanane que se nos ha transmitido desde el colegio, manifiestan tener total desconocimiento y que no han apreciado nada en ella dentro de casa que les haya alarmado, y quedan en hablar con ella al respecto.

Para finalizar nuestra entrevista y procurando que la familia al completo pueda tener opciones de participación de formación y lúdicas, les informamos de las diferentes actividades que existen en el pueblo; como por ejemplo, el Programa de Mediación con Adolescentes, en el cual se ofrecen actividades de ocio y de tiempo libre alternativo durante los fines de semana y en donde podría participar su hija mayor Hanane, además del Verano Infantil municipal para las dos hijas menores.

A continuación, nos ponemos en contacto con Hanane. La adolescente no plantea ninguna queja ni malestar respecto a su situación, señala estar contenta y que sólo se trató de algunos malos días, pero que no hay ningún problema y que está muy a gusto con sus compañeros y en su entorno familiar.

Sin embargo, el equipo mediador observa o intuye que se oculta cierta información, ya que Hanane no es clara en muchas de sus afirmaciones y manifiesta un cierto rechazo a elementos de su cultura de origen. En este sentido, se constata por ejemplo, la preferencia por llamarse Ana fuera de su entorno familiar (con sus compañeros, vecinos, profesores, etc.) y no Hanane. Por otra parte, presenta dificultades para pronunciar palabras árabes, y enrojece o tartamudea al hablar de su vida en Marruecos, en cuanto a costumbres, hábitos, religión, amigos, escuela, etc.

En la perspectiva del equipo mediador, a través de estas dos entrevistas se hace una primera valoración de la familia. La conclusión a que se llega es que ambas partes están ocultando un problema latente pero no manifiesto verbalmente y con resistencias a abordarlo. Se plantea, entonces como objetivo de la intervención, el eliminar las barreras entre las partes y conseguir el acercamiento y reconocimiento mutuo. El equipo mediador plantea llevar a cabo otra ronda de entrevistas individuales con el fin de construir una mayor confianza con la familia (padres por un lado y adolescente por otro) y poder obtener mayor información sobre el conflicto latente que han creído localizar.

Pero antes de llevar a cabo las entrevistas, pasados unos cinco días Hanane se pone en contacto con los Servicios Sociales y el Servicio de Atención y Mediación Intercultural, demandando la resolución de un conflicto que se plantea dentro del ámbito familiar: sus padres se niegan a firmar la autorización para ser aceptada en la residencia de estudiantes. Se le pregunta del porqué de esa nueva situación y nos comenta que no le han dado ninguna explicación. En esta ocasión, dado el profundo malestar de Hanane, nos amplía la información acerca de la situación familiar y de cómo se siente.

Nos cuenta que desde que llegó al pueblo, sus padres no la han dejado salir ni relacionarse con los jóvenes de la localidad, que ella ha intentado hablar varias veces con su madre sobre el tema y siempre se ha encontrado con respuestas negativas.

Se realiza entonces otra entrevista con los padres de Hanane.



Entonces el matrimonio nos comunica abiertamente una gran preocupación por Hanane y sus posibles salidas de la residencia, además de la intranquilidad que sienten ante las posibles relaciones con chicos, las nuevas amistades, los cambios en los hábitos cotidianos. En definitiva las influencias que puedan provocar cambios en valores y costumbres propias de la cultura en la que la han educado, y por todo ello, se niegan a firmar la autorización.

Los mediadores muestran comprensión hacia su preocupación basados en la empatía y la escucha activa. Sin embargo, consideramos importante, informarles acerca del sistema educativo español, la importancia de la escolarización, del régimen interno de los colegios, del funcionamiento y organización de las residencias escolares. Se utilizan preguntas desestabilizadoras con el objetivo de romper barreras y determinados prejuicios. Se incide con los padres en sacarlos de su posición y que afloren sus intereses, aprovechando la decepción que sienten por la no continuación de los estudios de su hijo mayor y mostrándoles como Hanane es una buena estudiante y las posibilidades que puede tener de cara a su futuro por ello.

Para completar esta perspectiva, se les ofrece realizar una visita a la residencia para que puedan conocerla y observar el entorno en el que se encontraría su hija. Es así, como concertamos una visita a las instalaciones de dicha residencia y acompañados por una traductora se les muestra el centro en presencia de Hanane, quien muestra satisfacción por la respuesta positiva de sus padres.

Tras la visita, se realiza una reunión con Hanane, sus padres, la educadora familiar, la mediadora intercultural en el mismo centro educativo y se les pregunta sobre dudas o comentarios que quisieran hacer. También les pedimos que expresen sus sentimientos ante todo lo ocurrido. Los padres reconocen haber tenido una actitud cerrada, de desconfianza y temor ante lo desconocido, y Hanane por su parte, también siente haber fallado en la comprensión hacia la inquietud de sus padres. Al final, llegan a un acuerdo. Los padres le piden a Hanane que durante el mes del Ramadán respete el ayuno y que en lugar de quedarse en la residencia vuelva a casa, para así poder compartir con su familia en esas fechas, ante lo cual, Hanane responde afirmativamente.

## 2.- Análisis del caso

La aparición de adolescentes inmigrantes o jóvenes de origen extranjero implica un proceso a veces muy complicado para la educación y la convivencia familiar en un entorno muy distinto al que vivieron sus padres en el país de origen y diferente al que perciben sus compañeros del país de acogida. Estos jóvenes que tienen las mismas angustias vitales que los autóctonos, léase búsqueda de identidad, miedo ante el futuro, refugio en su grupo de pares, desprecio a todo lo que signifique autoridad o venga de los mayores... se encuentran además con un plus añadido en un doble sentido: en casa se desarrollan entre otras costumbres que en la escuela cambian bruscamente, la sensación es que viven entre dos mundos y no se sienten de ninguno de ellos. Esto lleva a que surjan conflictos dentro del seno familiar provocados por estas diferencias.

Estamos ante un fenómeno cada día más común en el territorio español; consecuencia de la llegada de ciudadanos a través de la inmigración y la reagrupación familiar. Los jóvenes de origen extranjero a temprana edad no tienen la misma socialización cultural que sus padres, este hecho se agrava cuando la reagrupación se hace de “manera tardía”.

*Entendemos por reagrupación tardía aquella que se realiza cuando el menor está en etapas de pre adolescencia en adelante y lleva unos años sin ver a los padres, lo cual hace que sea un extraño ante el contexto y con la familia desarrollándose en estos casos un desfase entre las expectativas del menor y de la familia en cuanto a lo que debería generar el proceso de reagrupación.*

Como explica Carlos Giménez : <sup>11</sup>

*“La cultura de la escuela no es la misma que la cultura de la casa y que la cultura escolar de origen. Hay una disparidad de lógicas, símbolos, valores, percepciones, disparidad van a vivir tanto hijos como padres, y cada uno a su modo“.*

---

<sup>11</sup> Giménez Romero C. (2003); Familias en la inmigración: su integración con la sociedad receptora, en Borobio, D. *Familia e Interculturalidad*, Colección Estudios Familiares nº 13, Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.

Ante este reto, la figura del mediador sirve como puente entre los dos mundos, provocando la adaptación mutua a las nuevas circunstancias y haciendo que las personas se alejen de prejuicios que solo llevan a explicar las situaciones de manera errónea.

Como dice el refrán *“mala y engañosa ciencia es juzgar por las apariencias.”* La denuncia por sospecha de maltrato resulta infundada al explorar más a fondo el entorno de la joven mediante la utilización de las técnicas de la pregunta y la escucha activa. Aunque no resulta ser síntoma de maltrato el comportamiento de Hanane, sí demuestra cierta inquietud sobre lo que vive y que tiene que ver con las dificultades de adaptación que ella experimenta al estar entre un nuevo contexto cultural, fuera de casa y, el contexto cultural de origen, dentro de casa.

El mediador debe legitimar la sensación de ansiedad que vive Hanane. Desde sus circunstancias, resulta comprensible su comportamiento, actitud ante la escuela, y familia.

Está claro que el rechazo de Hanane a la identidad marroquí, le provoca graves problemas de incompreensión con sus padres, que a la vez, provoca en ellos, un temor ante la posible pérdida de los valores del país de origen de su hija. A veces el deseo de integración, produce un rechazo a “lo propio” y un deseo profundo por parecerse “al otro”, pero se trata de una de las fases por las que pasan las personas migradas: rechazo a lo que traen y permeabilidad absoluta con todos los elementos de la sociedad de acogida, idealización de lo que dejaron y exaltación de todo lo de origen, para desembocar en una fusión de costumbres y valores que dota al individuo de una gran riqueza.

El mediador tiene la ardua tarea de trabajar el reconocimiento y la revalorización para que ambas partes puedan abrirse a la posibilidad de crear algo nuevo en conjunto. La experiencia migratoria ha cambiado a todos y tienen que transformarse ante dicho reto.

En aras a favorecer la convivencia intercultural, el mediador debe saber transmitir la incuestionable riqueza que genera la diversidad cultural en todas sus expresiones. Promueve el acercamiento de las partes, al trabajar la reflexión conjunta, dando pie a la empatía. En este caso, el desconocimiento provoca temor; cuando existe cierto acercamiento, cierta curiosidad por conocer 'al otro', se desvanecen poco a poco esos temores y se intenta comprender la nueva situación desde otra perspectiva.

La empatía que exhibe el mediador favorece la aceptación del proceso de mediación. Conseguimos que Hanane se abra, y nos confíe las verdaderas razones de su malestar y a la vez, buscamos la confianza y el compromiso de sus padres para llegar a una solución. Es significativo que Hanane, después de la primera entrevista, haya vuelto a acudir al servicio de mediación, cuando surge la discrepancia con su familia sobre la posibilidad de acudir el próximo curso a la residencia de estudiantes. Este hecho, demuestra la confianza que ha construido el mediador, y la fe que tiene Hanane en el proceso mediador.

Resulta muy positivo el trabajo en equipo de todos los profesionales de los servicios sociales. A lo largo del caso, el mediador trabaja en conjunto con diferentes profesionales, contando con el servicio de traducción e interpretación cuando trabaja con la familia, e interviniendo acompañada directamente con la educadora familiar. Es importante la coordinación con otros profesionales cada uno desde su especialidad. El mediador lleva el caso, hace el seguimiento con la familia, y coordina la intervención con los demás.

La metodología aplicada en la resolución del caso ha sido una integración de todos los modelos: la negociación asistida que nos propone la escuela de Harvard, el Método Transformativo de Bush y Folger, el Circular Narrativo de Sara Cobb, permitiendo enriquecernos con diferentes enfoques y técnicas. Dividiendo la intervención en etapas.

En un primer momento, se ha hecho un estudio-investigación y análisis de la situación. Para ello, tuvimos que recopilar información y datos de diferentes partes: centro de salud, colegio, residencia de estudiantes, Servicios Sociales, S.A.M.I., Programa de Mediación con Adolescentes, Verano Infantil municipal, P.R.I.S. de Jóvenes de la Comarca, Servicio de Intermediación Lingüística.

El mediador realiza visitas a domicilio, para obtener más información sobre el entorno que rodea a la familia. Durante todas las entrevistas realizadas, siempre se ha intentado que sea una comunicación fluida, animando a la libre expresión de los entrevistados, usando una serie de técnicas como son: la connotación positiva, la escucha activa y las preguntas circulares. También se ha insistido mucho en transformar el modo de lenguaje en el sentido de cambiar los reproches al otro por peticiones (hablar desde el yo): "...creemos que la niña en cuanto vaya a la residencia va a dejar de realizar nuestros ritos y costumbres y eso no lo podemos permitir..." se cambió por una petición "...me gustaría que el ramadán lo pasara con nosotros...". Es necesario recoger información útil para nosotros en cuanto a ser utilizada para un posterior análisis, teniendo siempre en cuenta hacia dónde se quiere ir y cuál es la mejor forma de conseguir el objetivo.

Conforme la información nos va llegando, a medida que intervenimos, vemos la oportunidad de profundizar en la mejora de las relaciones entre las partes (más positivas, enriquecedoras), según es planteado por el modelo transformativo de Bush y Folger que entiende el conflicto como un asunto de relaciones donde se buscan las causas del conflicto para que las mismas partes resuelvan las diferencias.

Como hemos visto, el mediador ha provocado que las partes se reconozcan entre sí, que tanto los padres como Hanane, se pongan en la piel del otro. Es importante que la hija sepa que sus padres con sus acciones intentan mostrarle su aprecio y orgullo y que no se sienta atacada, ni presionada.

Es imprescindible usar la técnica de la reformulación para que las partes vean esta situación desde un lugar más positivo. También utilizamos el reconocimiento y la revalorización en este proceso de negociación asistida.

Tras todas las actuaciones realizadas, la mediación ha dado un resultado en donde todos parecen estar satisfechos. Se ha conseguido lo que Hanane quería: la incorporación a la residencia de estudiantes para el siguiente curso; se ha logrado que los padres de la chica, se convencen que la escuela, la residencia o las relaciones con otras personas, no deben provocar necesariamente en Hanane, el rechazo a 'lo suyo'.

Ambas partes se han reconocido como elementos importantes en la negociación y el acuerdo y todo ello ha mejorado la comunicación. Las partes al ser legitimadas, consiguen comunicar sus necesidades creando un verdadero diálogo intrafamiliar. Se ha provocado un proceso de co-protagonismo donde tanto los padres como la hija, colaboran para negociar una solución favorable.

Este caso es representativo de todas las tareas que tiene el mediador. No solo realiza una mediación e incorpora la perspectiva intercultural, sino también trabaja con otros profesionales.

## **Caso 11: “LA MIGRACIÓN: DESARRAIGO Y CAMBIO DE ROLES EN LA FAMILIA”**

(Aportado por la mediadora: Raquel Arellano)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Se trata de un municipio cuya economía local estuvo sostenida durante muchos años gracias a la construcción de material ferroviario, ya que Alcázar de San Juan es un importante nudo ferroviario, que comunica Madrid con el Levante español y con Andalucía. Actualmente, la cerámica, el cuero y la madera forman parte de la artesanía local. Cultiva principalmente productos de secano, como trigo, cebada, olivas y uva. Cuenta con una población en torno a 31.000 habitantes de los cuales casi un 10% son de origen extranjero

**Temáticas clave:** Mediación familiar intercultural, desarraigo, proyecto migratorio.

#### **Sinopsis del caso:**

El caso describe la compleja situación de una familia ecuatoriana. El padre de familia ha migrado a España hace algunos años; más tarde, procede a la reagrupación familiar de su esposa y de uno de sus hijos, de 14 años de edad. Éste último, una vez en España, muestra signos preocupantes para la familia, tanto de orden físico como psicológico, manifestando, finalmente, su interés por volver a Ecuador. La situación se agrava por la situación de los cónyuges que quieren divorciarse.

#### **Acción mediadora:**

Ana, mujer ecuatoriana de 36 años de edad, entra en contacto con el equipo del programa de menores del PLIS (Plan Local de Integración Social), derivada por la Trabajadora Social del municipio.

A partir de la realización de varias entrevistas con Ana se logra completar la composición y situación de esta familia, y en particular, el estado en que se encuentra su hijo Fernando de 14 años, cuestión que en principio, motivó la demanda de atención.

Ana y Fernando han llegado desde Ecuador hace un año y medio aproximadamente, para reunirse con Juan, marido de ella y padre del joven. Juan llegó a España cuatro años antes; con lo cual, ha podido regularizar su situación jurídica, tiene un trabajo estable y hasta ha adquirido una vivienda, etc. Ana y Juan tienen dos hijos más que se encuentran viviendo en Ecuador; una hija casada de 22 años y un hijo de 19 años que vive con la abuela materna.

Ana trabaja de manera irregular, cuidando a personas mayores, y todo lo que gana lo envía íntegramente como remesa a sus hijos en Ecuador.

Ana nos cuenta que Fernando, se niega a ir al Instituto, además de que no realiza ninguna actividad fuera de casa, ha engordado hasta 20 kg., siempre está desaliñado (“*con pelo más largo de lo habitual*”), no sale con los amigos, ha perdido el interés de hablar e incluso en ocasiones tiene episodios de ira hacia ella. La madre cree que el joven se encuentra deprimido y está muy preocupada. Según Ana se trata de actitudes, y comportamientos completamente nuevas en su hijo.

Antes de terminar la entrevista, Ana nos comenta acerca del deterioro de la relación con su esposo. Afirma que en Ecuador, la convivencia con Juan era buena pero cuando llegó a España y supo que Juan había estado viviendo durante esos 4 años con otra mujer; su desconfianza y malestar hicieron que la relación empeorara. Es cuando, según Ana, Juan cambia y se vuelve agresivo con ella, incluso le habla con desprecio y se dirige a ella con insultos, culpándole de todo lo que está pasando...

Ana desea separarse de su marido pero no sabe cómo va afectar esta situación a Fernando. Afirma que su prioridad es solucionar la situación de su hijo y nos solicita que la ayudemos a reenfocar el camino y a hablar con el menor.



Nuestra primera labor fue intentar contactar con Fernando por teléfono y personalmente; sin embargo, éste se negó en rotundo a entrevistarse con nosotros. Nos dimos cuenta que el proceso debía llevar su tiempo y decidimos continuar trabajando con Ana y de esta forma, despertar en Fernando curiosidad e interés para que no opusiera resistencia a un futuro encuentro con nosotros. Establecimos una serie de entrevistas semanales con Ana, el objetivo fue buscar motivos que nos pudiesen explicar la actitud de Fernando, además de trabajar con ella estrategias de comunicación para con su hijo.

Poco a poco conseguimos –la mediadora y la educadora- tener mayor confianza con Ana y sobretodo, logramos bajarle un poco la angustia; con lo cual, conseguimos acrecentar su autoestima. Logrado lo anterior, empezamos a concentrarnos en su revalorización y legitimación de sus intereses ante Fernando y Juan; al mismo tiempo que buscábamos estrategias para que pudiera ser reconocida por ambos, como parte importante en la resolución del problema que la familia enfrentaba.

Más tarde procuramos contactar con el padre, Juan; pero fue imposible pues se negó rotundamente a recibirnos; por lo que continuamos trabajando con Ana. En el transcurso de las entrevistas, ella se mostraba cada vez más decidida a separarse de Juan, pero si no lo hacía –afirmaba- era por la situación de su hijo. Ana siempre se mostraba segura de ser capaz de salir adelante, a pesar de tener otras dificultades como no contar con permiso de trabajo, tener trabajos esporádicos y enviar remesas a Ecuador.

Dos meses después, se produce un cambio en Fernando y empieza a ser más comunicativo con su madre. Le confiesa entonces el motivo por el cual, se encuentra deprimido y ha cambiado su actitud y su físico: quiere regresar a Ecuador. Ana se lo comenta a Juan, pero el padre, rechaza esta opción.

Le hicimos ver a Ana que podíamos ayudar para mejorar la comunicación entre ella, Juan y Fernando; que podíamos trabajar con cada uno y en grupo, las posibilidades de reencontrarse y apoyarse pero que para eso, era necesario lograr la mediación con todos.

Poco tiempo después, explicamos a Juan y a Fernando el objetivo y las características del proceso mediador pero sobretodo, recalcamos la voluntariedad del mismo. Fernando y Juan aceptan participar en la mediación. Nos planteamos primero una reunión a solas con Fernando y otra con Juan y más tarde comenzar a tener reuniones conjuntas, siendo el resultado muy satisfactorio para todos.

En la primera entrevista con Fernando, conversamos sobre los motivos por los que quería marcharse a Ecuador. El muchacho nos señala no adaptarse a la localidad en la que se encuentra y que está disgustado por la situación familiar que está viviendo pues no es ajeno al deterioro de las relaciones entre sus padres. Dice que está totalmente convencido de regresar a Ecuador, pero sabe que al ser menor de edad no puede hacer lo que él quisiera, por lo que pensaba que la mejor manera de presionar a sus padres era a través de su comportamiento y de allí, la explicación del porqué no salía de casa. Nos cuenta también, su deseo de seguir estudiando, hacer deportes y salir con amigos, pero quiere hacerlo en Ecuador. Para finalizar, vuelve a insistirnos en que se siente muy mal por la situación de pareja que viven sus padres, sabe que el matrimonio se va a romper, y no desea ser espectador de la ruptura.

En la entrevista con Juan, nos centramos en los motivos por los que no permite a su hijo marcharse a Ecuador. Juan afirma muy angustiado, que la idea de traer a su hijo era para que tuviera un futuro mejor, más comodidades, y termina diciéndonos que no entendía por qué Fernando no valoraba lo que estaba haciendo por él. A diferencia de Ana, Juan no logra empatizar con su hijo; y considera que el hecho de querer marcharse a Ecuador no es más que un capricho y se niega a aceptarlo.

Finalmente, se realiza una reunión conjunta en la que la mediadora intenta que todas las partes lleguen a un acuerdo. Las técnicas utilizadas fueron las de legitimación, reconocimiento, ir más allá del conflicto, la revalorización con las partes, etc. De este modo, cada uno expuso sus opiniones y se creó un espacio de colaboración entre todos, llegándose a un acuerdo.

Fernando podría marcharse a Ecuador y viviría con su hermana mayor, aunque su partida se pospondría un mes más con el fin de dar tiempo a la renovación de la segunda tarjeta de residencia (“*de modo que si quiere volver pueda hacerlo*”). Esta negociación, permitía a Juan no sentirse defraudado, ni fracasado con su hijo; de alguna manera, la oportunidad acerca de la “*idea de un futuro mejor en España*” se mantenía, pues cabía siempre la posibilidad de que regresara.

Juan se comprometió a reunir el dinero para comprar el billete y a realizar los trámites necesarios para que su hijo pudiera viajar a Ecuador.

Ana se pondría en contacto con su hija para que ésta se informara en su antiguo instituto de la matriculación y de los documentos necesarios para la escolarización de su hermano. Se posponen los trámites de la separación hasta la partida de Fernando.

## **2.- Análisis del caso:**

En este caso, la mediación familiar cuenta con un elemento añadido, que es fundamental para los miembros de esta familia y que condiciona las perspectivas y los acuerdos a que se lleguen y es el **proceso migratorio**. La situación de Fernando, de Ana y de Juan como ecuatorianos que han venido a España en busca de mejores oportunidades para toda la familia, incluyendo la que se encuentra en el país de origen, hace que mucha de la tensión vivida por el conflicto de pareja y la del hijo, aumente la tensión.

La tendencia a la reagrupación familiar y los retos que una reagrupación tardía supone, hace de este, un caso significativo. Cada día es más frecuente que los migrantes sufran depresión y ansiedad debido al desarraigo; cómo podemos ver en el caso de Fernando quien parece no adaptarse a su nueva situación o, el de Ana y Juan que viven una crisis de pareja –motivado por una larga ausencia– en un contexto hostil debido a su situación de personas inmigradas.

La llegada de la madre y el joven hace año y medio produce cambios drásticos en las relaciones familiares. Fernando manifestó síntomas de depresión y malestar en general como; el rechazo al colegio, el descuido personal, y el cambio de actitud e interacción con sus padres. La inminente separación dificulta el ya difícil proceso de adaptación. La reagrupación de esta familia tras cuatro años de separación provoca graves dilemas a nivel conyugal y afecta, directamente, la actitud del hijo.

Ana menciona la buena relación que mantenían padre e hijo cuando vivían en Ecuador, y piensa que fue la llegada y el descubrimiento del engaño que complicó la situación y causó el malestar de Fernando.

El mediador trabaja desde la revalorización y el reconocimiento, intentando apoyar a la madre para que ella misma pueda tomar una decisión tanto acerca de su divorcio como de lo que ella quiere para su hijo.

La petición del menor de retornar a Ecuador choca con los deseos de ambos progenitores. El padre está muy ilusionado con la llegada de su hijo y solo quiere lo mejor para él. Juan piensa que lo mejor es que estudie y se quede en España; en cambio Ana, quien al principio piensa lo mismo, termina empatizando con su hijo y apuesta porque regrese a Ecuador.

Como podemos observar, Ana y Juan están de acuerdo en una cosa: ambos quieren lo mejor para su hijo, quieren su bienestar. A partir de lo cual, tuvimos que centrar nuestra atención en ese elemento en común, y crear la historia alternativa que al final, llevó al acuerdo de que Fernando podría regresar a Ecuador.

Con respecto al aspecto de la voluntariedad en el proceso. Contábamos en principio solamente con Ana y es a través de su versión que comenzamos a vislumbrar la situación familiar. Tuvimos que aprovechar las entrevistas con Ana para generar en Juan y en Fernando una actitud menos reticente hacia nuestro trabajo; después el tiempo, propició un clima de confianza y cooperación de ambos hacia nosotros y hacia lo que podía lograrse.

Al final las partes llegarán a acordar una solución aceptable por todos a través de la negociación asistida.

Este caso de reagrupación familiar en donde se desencadenan conflictos tiene mucho que ver con el cambio de roles que se generan en las familias y el tiempo de separación; asimismo, las expectativas de padres e hijos no son las mismas, mientras que los padres reagrupan para “mejorar la situación de sus hijos”, éstos no entienden porqué se les priva de ver a “sus amigos, su colegio, su perro...” para llegar a un sitio extraño a convivir con un padre al que no ven desde hace mucho tiempo y que se ha convertido en poco más que un extraño.

Hacer que cada una de las partes entienda las lógicas de la otra y que ellas definan sus objetivos y busquen soluciones, es tarea compleja en la que una de las premisas fundamentales es trabajar con cada una de las partes y luego hacerlo en conjunto.

## **Caso 12: “OTRA VEZ LA VIVIENDA...”**

(Aportado por la mediadora Ana Córdoba)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Uno de los principales problemas que afronta el inmigrante al llegar a una nueva localidad es la búsqueda y el hecho de encontrar una vivienda digna pues, hablamos de pequeños municipios rurales donde:

- Existe poca oferta de alquiler.
- Lo que existe está en malas condiciones.
- La inexistencia de contratos.
- La precariedad en los compromisos entre arrendador y arrendatario.

Sin embargo, la situación se vuelve más compleja cuando nos referimos a la situación de los inmigrantes o de población gitana (sin papeles, desconocimiento del idioma, miedos e inseguridades, necesidad apremiante por encontrar alojamiento, falta de dinero y trabajo, etc.) que les hace ser blanco fácil de engaños o abusos por parte de los caseros.

**Temáticas clave:** vivienda, hacinamiento, relaciones vecinales.

#### **Sinopsis del caso:**

Nos encontramos en un municipio de Cuenca, es uno de los más poblados de la provincia. Cuenta con más de 15.000 habitantes, destaca su importancia comercial e industrial en cuanto a sus actividades económicas.

Una familia de origen ucraniano -Vladimir, Camelia y sus dos hijos; Vladuch y Marcelo-, se instala en la localidad, donde la pareja ha encontrado trabajo relativamente estable. Alquilan una vivienda con contrato a una mujer española, llamada Ángela quien vive fuera de la localidad, concretamente en Valencia, desde hace algunos años.

Los conflictos que surgen entre la propietaria y los arrendatarios ucranianos son de diversa índole:

- El retraso de Vladimir en abonarle a Ángela, el total de la cuenta de los servicios municipales (agua, luz e impuestos).
- Los deterioros en la vivienda.
- El hecho de que la vivienda esté ocupada por más personas de las acordadas con la supuesta llegada “imprevista” de unos amigos.
- El desorden y la suciedad. Se señala especialmente la existente en el patio de uso común con otra vecina (española).

**Acción mediadora:**

Vladimir, un joven de 30 años llega a esta localidad hace cuatro y dos años más tarde, realiza la reagrupación de su familia. Su esposa de aproximadamente 25 años y de sus dos hijos de 5 y 8 años de edad. Los niños se escolarizan con normalidad en la escuela del pueblo, Camelia encuentra trabajo en una fábrica de confección y Vladimir quien es el único que cuenta con permiso de trabajo, lo hace en una fábrica de tornos.

Desde el SAMI se ha atendido a la familia desde su llegada, interviniendo en acciones de información y acompañamiento e intentando crear en ellos un sentimiento de pertenencia a la comunidad, a través de diversas acciones, entre las que destacamos su incorporación a los grupos de padres que generan actividades en el colegio, en un principio aprovechando su origen para que realizar un pequeño taller de claves culturales y más tarde con su incorporación a actividades de todo tipo. Todo esto, nos ha hecho mantener con la familia una relación de confianza y apoyo mutuo.

La persona que se acerca al Servicio para exponer el caso, es Ángela. La vivienda fue alquilada hace dos años como consecuencia de la necesidad de un mayor espacio para la familia por la reagrupación familiar.

Empieza exponiéndonos que Vladimir le debe 600 euros en concepto de gastos de luz, agua e impuestos municipales. Nos aclara que al tener domiciliados todos estos recibos, el pago lo tiene que adelantar; lo cual, le ocasiona contratiempos económicos pues Vladimir tarda unas semanas en pagarle esta cuenta. Sin embargo, reconoce que así siempre lo han hecho.

Otra de sus quejas son las que hacen referencia a los deterioros de la vivienda. Particularmente señala, los desperfectos del cuarto de baño y la humedad que hay en las paredes. También se encuentra bastante contrariada y disgustada por el hecho de que Vladimir tiene alojados en la vivienda a más personas que las que inicialmente dijeron que iban a vivir.

Ángela continúa señalando el desorden y la suciedad que hay en el patio. Esta situación le preocupa especialmente porque es de uso común y su vecina –que es propietaria también– ya se ha quejado con ella al respecto. Por Ángela sabemos que esta vecina viene de visita al pueblo esporádicamente y cuando lo hace es para reunirse con su familia, por lo que en esas ocasiones, utiliza el patio de uso común.

Desde el SAMI se le explica a Ángela en qué consiste la actuación mediadora y sus características (voluntariedad, imparcialidad, facilitar la comunicación, intentar llegar a algunos acuerdos o llegar a la resolución del conflicto, neutralidad y tiempos para la actuación) para que decida si apuesta por el inicio del proceso. Ella acepta, aunque termina manifestando que si no hay solución, ella está dispuesta a denunciar a Vladimir, por impago.

A continuación, la mediadora mantiene una entrevista conjunta con las dos partes. Paralelamente, se le explica a Vladimir, las características y la finalidad del proceso mediador, que éste acepta también.



Durante la entrevista, Vladimir asegura pagar las mensualidades con regularidad, que no tiene ninguna deuda y que los recibos de luz, agua e impuestos que Ángela le reclama, no es por irresponsabilidad suya, sino porque Ángela tarda en comunicarle la cantidad a abonar, pues los recibos le llegan a ella y no a él. Nos aclara que él no está dispuesto a domiciliar los pagos en su cuenta pues prefiere pagar dichas cantidades en mano o bien, si Ángela le da un número de cuenta, él se lo ingresaría en el banco. Finalmente, Vladimir nos hace saber que Ángela nunca le ha enseñado los recibos con las cantidades correspondientes de pagos pero que él nunca los ha reclamado porque tiene confianza plena en la dueña y no duda de su honestidad.

De la información anterior podemos sacar las siguientes reflexiones:

- Vladimir como muchas personas de origen extranjero, son renuentes a domiciliar cualquier pago, quizá debido a la inseguridad que le produce la inestabilidad en el trabajo, el no tener la certeza de contar con dinero fijo cada mes, las probabilidades de cambiarse de pueblo, la desconfianza con los caseros, etc.
- Sabemos que desde siempre, Vladimir ha efectuado el pago del alquiler de la vivienda, como de los recibos de los servicios de la casa, en efectivo a Ángela cuando ésta le comunicaba la cantidad a abonar. ¿Qué ha pasado para que Ángela ya no lo vea conveniente y le reproche a Vladimir el retraso de los pagos?
- Ángela nunca le ha mostrado a Vladimir los recibos de los servicios de la casa y Vladimir nunca se los ha solicitado.
- Vladimir de alguna manera está reprochando que no exista la misma confianza que él sí tiene para con ella.

Con esta primera entrevista conjunta se visibilizan algunas cuestiones y se llegan a acuerdos parciales:

Vladimir se dirigirá a la oficina recaudatoria para ver el motivo por el cual no le llegan los recibos a la vivienda y cuando le lleguen los recibos y los pueda ver se decidirá como realizar el pago.

Ambas partes toman el acuerdo y lo aceptan. En relación a los desperfectos del cuarto de baño y la humedad en las paredes, Ángela exige el reparo a Vladimir, argumentando que cuando ella residía allí, todo estaba en buen estado. Él señala que pronto lo reparará. Se acuerda que los azulejos rotos fruto del mal uso serán sustituidos por Vladimir mientras que lo referente a la humedad lo asumirá Ángela.

Cuando se comenta la presencia de más gente en la vivienda y el estado en que se encuentra el patio; Vladimir señala lo siguiente: Las personas que están viviendo con él, son unos amigos recién llegados al pueblo y que están buscando una vivienda. Vladimir ya les advirtió que solamente puede darles cobijo por una corta temporada y le asegura a Ángela que se marcharán pronto. En lo referente al patio, dice que por las características de la vivienda, el patio viene a ser un lugar de tránsito constante porque a través de él, se accede a la cocina y al baño; además, al ser la casa pequeña, en ocasiones, lo tienen que utilizar como zona de juego, de tendero, de reunión, etc.

La propietaria dice estar muy preocupada ya que la vecina le ha puesto una denuncia a ella por el estado de las zonas comunes. Desde el SAMI se propone realizar una visita al domicilio para ver las características de la casa, ambas partes manifiestan estar de acuerdo.

La vivienda se encuentra situada en una zona céntrica del municipio, es una casa grande y antigua (casi una manzana) que se divide en dos viviendas. Se accede por un patio de uso común, Vladimir tiene la primera vivienda que consta de dos plantas; en la primera, hay dos habitaciones que se utilizan como dormitorios, sala de estar y comedor. En la segunda, hay otro dormitorio y un salón.

Estas habitaciones no pudieron ser visitadas debido a que en ese momento estaban los amigos de Vladimir descansando. La cocina y el baño están en el extremo opuesto del patio, por lo cual, es cierto que hay que atravesar el patio para acceder a estas habitaciones. En la planta superior de la cocina y baño hay una especie de trastero, donde hay muebles, y objetos de la propietaria. A la otra vivienda se accede por el mismo patio.

Durante nuestra visita, Vladimir plantea abiertamente y con preocupación el estado real de su situación en la casa: no tienen espacio, la vivienda está muy deteriorada, el alquiler es muy elevado y, lo incómodo de tener que hacer vida en el patio: (comedor, sala de juegos, de visita, de garaje). Durante nuestra visita, Vladimir manifiesta su deseo de encontrar otra vivienda más económica y en mejores condiciones.

Al comentarle a Vladimir la circunstancia que se plantea cuando los vecinos llegan algún fin de semana; él dice que efectivamente, las visitas son esporádicas y de fines de semana, sobre todo cuando hay buen tiempo. Cuando ocurre, los vecinos utilizan el patio para comer, cenar y estar allí pasando la tarde con la familia y los nietos. Cuando esto ocurre, Vladimir y su familia sólo acceden al patio para ir a la cocina o al baño. Entiende que su familia es la que disfruta de la vivienda durante toda la semana, y se comprometen a no utilizar el patio más que como lugar de paso o para tender la ropa. De cualquier modo, Vladimir señala que Camelia está pendiente de tener en buen estado el patio.

Hasta la fecha, hemos realizado tres entrevistas con Ángela, tres entrevistas con Vladimir, una visita al domicilio y una entrevista conjunta con Ángela y Vladimir. Las principales dificultades para el desarrollo de nuestra intervención han sido; las propias que acarrea la lejanía de Ángela y de la dueña de la vivienda colindante que al no residir en la localidad, hace más lento el proceso de mediación (la dificultad de concretar citas) pero también las que plantean, los horarios de trabajo de Vladimir y de Camelia.

## **2.- Análisis del caso**

Al igual que Vladimir y su familia, un problema fundamental que se presenta ya arreglada la situación jurídica del inmigrante, es encontrar una vivienda de alquiler digna. En el caso de Vladimir, el problema se ve agudizado o fomentado por la antigua relación poco cordial entre las dos propietarias de las viviendas desde hace muchos años (cuando ambas vivían allí). La llegada de la familia ucraniana enardece aún más esta relación dada las características de la vivienda y en particular el uso del patio común.

Ángela comenta que el tema del patio, lo habló con Camelia quien mostró una actitud agresiva, señalando que además le habló en su idioma.

Una de nuestras tareas será valorar con ambas partes, hasta qué punto parten de preconcepciones que luego no son ciertas para justificar una determinada actitud porque puede ser que la agresión que sintió Ángela, no sea más que fruto de una incomodidad de no saber qué se le decía...

El mediador en este caso no sólo trabaja como técnico de resolución de conflictos, sino intenta fomentar el aprendizaje de la adquisición de los valores de cooperación y solidaridad entre vecinos. Esto adquiere mayor relevancia en un mundo que se agita entre dos extremos: la solidaridad y el individualismo. El hecho de que los arrendatarios sean ucranianos tiene poco o nada que ver con el “conflicto” pero si van a ser cada día más los “protagonistas” de esta clase de casos.

La elección de elegir el proceso de mediación para “solucionar” o aclarar el conflicto, manifiesta la confianza que tienen –propietaria e inquilinos- en el servicio que ofrecemos.

Mediante las técnicas de escucha y pregunta, se va logrando que Ángela y Vladimir se reconozcan y traten de entender los intereses del otro. Poco a poco la mediación va logrando el cambio de posiciones, de pensamientos preconcebidos, de aclaraciones que nos llevan a una relación más cordial, basada en la confianza mutua.

Por ejemplo, Vladimir siempre se ha fiado de la propietaria cuando le comunica las cantidades a pagar y Ángela reconoce que la familia no genera problemas (ni de ruido, ni de suciedad) y que tienen el patio en unas condiciones normales. Finalmente, nos traslada su verdadera preocupación: la denuncia que le ha hecho la vecina y que ese malestar lo ha trasladado a esta familia.

Este reconocimiento mutuo hace posible el entendimiento y colaboración para mejorar la relación.

Parte del desacuerdo en sí tiene que ver con la llegada de unos amigos de la familia y este hecho fomenta el temor de la propietaria a que haya “hacinamiento”. Vladimir entonces explica la transitoriedad de sus amigos en casa.

La mediadora facilita a la familia la posibilidad de apoyarles en su búsqueda de una vivienda más acorde, y facilitarles información sobre los recursos disponibles en la zona.

Utiliza la revalorización como técnica de intervención para empoderar a esta familia en sus decisiones; lo cual ha ayudado en limar las quejas de Ángela, provocando un cambio en la relación con la propietaria.

Ella al final de la intervención reconoce que Vladimir es una bellísima persona, que los niños son encantadores y que no tiene ningún problema con ellos, que todo mejorará cuando los amigos que viven en el piso superior se cambien de vivienda.

Con respecto a los malentendidos que ha tenido con la esposa de Vladimir no tienen que ver con los aspectos culturales, sino con el desconocimiento y estado de angustia por parte de la arrendadora; preocupada por la denuncia de la vecina. Ha habido un cambio en la perspectiva de ambos, y sus historias han cambiado. Desde este punto se puede dialogar con confianza y cooperar para llegar a un acuerdo satisfactorio.

## **Caso 13: “LOS NIÑOS LO PRIMERO”**

(Aportado por el mediador: José Sánchez)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Nos encontramos en una localidad perteneciente a la provincia de Ciudad Real, con una población total de 16.150 habitantes con un 5,5 % de población de origen extranjero un porcentaje significativo pero, todavía bajo en relación con algunas localidades cercanas. El presente caso expone las condiciones de extrema marginalidad en que se desarrolla la cotidianidad de un grupo familiar rumano, y el riesgo que sufren los niños que conviven con ellos. Más allá del desenlace que esta historia nos entrega, resulta muy ilustrativo, la coordinación, diseño y ejecución entre el mediador social intercultural junto a los servicios sociales locales, y otros agentes e instituciones para realizar un plan de intervención y hacer frente a la compleja situación en que se encuentra la familia.

**Temáticas clave:** Familia, Salud, Vivienda, Coordinación institucional.

#### **Sinopsis del caso:**

Crina, una niña de nacionalidad rumana se encuentra en un delicado estado de salud dada la falta de cuidados adecuados por parte de su familia y las malas condiciones de habitabilidad de la vivienda en la que viven.

La situación general de la familia y la salud de los hijos en particular, desencadenan un conjunto de intervenciones en las que irán a participar un amplio espectro de instituciones (Centro de salud, Servicio de Menores, Centro de Atención Temporal de Inmigrantes (CATI) y SAMI). En este sentido, como mediador llevaré a cabo la coordinación entre todos los agentes sociales y seré la persona que esté en contacto más directo con la familia con el propósito de obtener su confianza y la información necesaria para que nuestra intervención sea lo más exitosa posible.

Hace algunos años la familia Petrus, de origen rumano, llegó a esta localidad donde han sido atendidos en numerosas ocasiones por los técnicos del PLIS (Plan Local de Integración Social) debido a su situación de precariedad extrema. La familia la componen: Popescu, el padre de 30 años, Anca la madre de 28 –con un embarazo de 7 meses- y la pequeña Crina, hija de ambos de 5 años. Esta pareja tiene dos hijas más, de 13 y 17 años, las cuales residen con la abuela paterna en Rumanía.

La familia Popescu comparte la vivienda con otras dos familias, parientes directos de Anca. Se trata de dos parejas de adultos y sus hijos, ambos niños de corta edad.

Tras realizar numerosas visitas al domicilio familiar se han tratado diversos problemas derivados de la falta de habilidades sociales y del cuidado de los menores, o aquellos relacionados con la mendicidad y la sanidad (calendario de vacunación, seguimiento médico de los menores, tramitación de la tarjeta sanitaria...).

La vivienda en la que residen las tres familias es en régimen de alquiler y no reúne las condiciones adecuadas de habitabilidad. La construcción es muy antigua y existe humedad; no se encuentran muebles, tampoco hay limpieza, ni orden. Tras varias visitas efectuadas al domicilio, se han encontrado restos de basura y otros enseres recogidos de la calle.

Las tres mujeres adultas practican la mendicidad, y en varias ocasiones se hacen acompañar de los menores. Se les encuentra a las puertas de las grandes superficies comerciales y en los mercadillos; tanto de la localidad, como de localidades cercanas a su residencia. Los hombres por su parte, se dedican a la venta de chatarra, por lo cual recorren con una furgoneta el extrarradio de la localidad y otros puntos cercanos.

Esta situación, ha llevado a la familia Petrus a depender casi exclusivamente de la mendicidad y de las muchas ayudas que las diferentes organizaciones sociales y benéficas les vienen brindando desde su llegada al municipio.

Las tres familias al no estar empadronadas, no han podido obtener las tarjetas sanitarias. Esta ha sido una de nuestras tareas como mediador: convencer a las familias de la necesidad de tener dichas tarjetas, explicándoles cómo funciona la Seguridad Social en España y tranquilizarlos con respecto a posibles inspecciones o expulsiones del país por dar sus nombres y dirección en el Ayuntamiento y no tener sus documentos en regla (tarjetas de residencia y trabajo). Mientras llevábamos a cabo las acciones anteriores, surge una nueva situación que afectaba particularmente y de forma grave a la hija pequeña de los Petrus; Crina. El Centro Social recibe una llamada del Centro de Salud en la que se nos informa de que la menor, presenta varios hematomas por todo el cuerpo, desnutrición y una afección en el oído.

Enseguida, desde el Servicio de Atención y Mediación Intercultural se realizan una serie de gestiones con el objeto de realizar una consulta de urgencia en el Hospital. Junto con la trabajadora social, acudimos a ver a la madre para acompañarla al hospital con la niña, pero se negó rotundamente a venir con nosotros, afirmándonos que su hija recibiría la atención en el centro de salud de la localidad.

Cuando regresamos a casa de los Petrus; observamos que la niña estaba en deplorable estado y la atención que recibía de parte de una de sus tías, era insuficiente. No había sido llevada nuevamente al Centro de Salud y no estaban ni su madre –que se encontraba mendigando-, ni su padre –quien hacía dos días había partido a recoger chatarra. Con todos estos sucesos, consideramos importante derivar a la familia Petrus al CATI (Centro de Atención Temporal de Inmigrantes), de esta forma podríamos llevar a cabo una supervisión más cercana del estado de salud de la pequeña y poder continuar trabajando con la familia. Paralelamente, también se cita de forma urgente, a través de la fiscalía -a Crina Petrus- para ser examinada en el Hospital de Provincia por un médico forense en presencia de un juez.



Tras el examen médico, el forense dictamina que la pequeña padece malos tratos indirectos, consecuencia de la dejadez de los padres en su cuidado, en su atención y en su alimentación. La juez por tanto, determina que desde los Servicios Sociales se actúe en consecuencia a la situación detectada y se lleve a cabo un seguimiento de la familia y del caso concreto de Crina.

Nuevamente los técnicos de los Servicios Sociales, Centro de Salud y CATI, volvemos a reunirnos con la intención de elaborar un Plan de Intervención Familiar con la familia, enfocado en torno a las necesidades que los diferentes profesionales hemos podido observar.

Los objetivos que se persiguieron con este plan fueron potenciar la autonomía de la familia; proporcionar información, orientación y asesoramiento en relación a la adquisición de hábitos saludables, higiene, tareas domésticas y cuidado del hogar en general; proporcionar información, orientación y asesoramiento relacionado con las necesidades y el cuidado de los menores; favorecer la integración de todos los miembros de la unidad familiar en su entorno social; promover el desarrollo de todas las capacidades de la menor, en contacto con su familia y entorno; y, favorecer la permanencia de la menor en su propio medio, intentando evitar la institucionalización.

En este sentido los mediadores somos constructores de confianza, generamos un espacio en el cual las partes pueden exponer sus necesidades y conociendo esto podemos actuar como facilitadores de la comunicación con otros agentes sociales. Hay que trabajar el empoderamiento de las personas dotándoles de herramientas y capacidades que les hagan salir de esa dependencia no solo a nivel económico de las instituciones. Al principio nos encontramos con reticencias a las primeras entrevistas pero después el saberse escuchado anima a las partes a continuar el proceso y a legitimar la labor del mediador.

Tras la primera evaluación inicial de la familia, se enfocó la intervención sobre cuatro áreas diferentes pero relacionadas entre sí: entorno laboral, entorno socio-educativo, entorno Sanitario y ocupación del tiempo libre.

En cuanto al entorno laboral, la intervención se centró en Popescu. Lo primero fue tratar de regularizar su situación, aprovechando la nueva normativa sobre legislación de extranjería mediante el supuesto excepcional de Arraigo Social.

En cuanto al entorno socio-educativo, la familia al completo sería objeto de la intervención. Se promovió la escolarización de Crina, intentando que a la vez, Anca pudiera participar en otras actividades. Los padres asistirían al Curso de Castellano para extranjeros que desde la Universidad Popular se oferta de forma gratuita, y también participarían en un taller denominado 'Guía para Padres', con el que se orientaría e informaría a los padres sobre los cuidados y las necesidades de su hija, entre otra serie de aspectos.

En cuanto al entorno sanitario, se llevaría un seguimiento y acompañamiento cuando se realizaran las analíticas, consultas médicas y revisiones que tanto la menor como su madre por el embarazo requerirían.

Los padres perciben el plan como algo positivo pero están un poco desbordados con todo lo que se espera de ellos.

.

Por último, en cuanto al ocio y ocupación del tiempo libre, se realizaron varias actividades tanto dentro como fuera del CATI. Estas actividades fueron llevadas a cabo por los voluntarios del CATI y consistieron en la realización de varios juegos, talleres de manualidades, actividades al aire libre, etc.

Se pretendía que los padres interactuaran con su hija mediante la realización de varios juegos educativos en los que deberían participar todos los componentes de la unidad familiar, con lo que se promovería el que los padres se relacionaran con su hija, con otros usuarios del CATI, con los voluntarios y con otras personas autóctonas de la localidad.

Durante los tres meses que la familia ha estado en el centro, (tres meses es la estancia máxima e improrrogable), Crina ha sido escolarizada y atendida por un médico; Anca está llevando un seguimiento médico por su embarazo en el centro de salud. La mendicidad no ha sido erradicada pero se ha logrado disminuir; también ambos padres aprenden castellano y están adquiriendo habilidades sociales.

Aspectos por reforzar: consecución de un empleo estable para el padre, el total desarrollo de hábitos de limpieza e higiene, la correcta alimentación de las menores (la madre ya ha tenido a su bebé), los seguimientos de la menor recién nacida y de la madre, el apoyo socio-educativo y los usos del tiempo libre.

A su salida del centro, la familia decide voluntariamente regresar a donde vivían con las otras dos familias, negándose a aceptar la nueva casa que se les ha conseguido; sin embargo sí aceptan que desde Servicios Sociales continuemos trabajando con ellos. La casa en cuestión cuenta con todas las condiciones de habitabilidad, se les dice que se les ayudará con el pago del alquiler y con la manutención de las menores, en espera de que el padre encuentre un trabajo estable.

Pasadas unas semanas, el mediador y una de las educadoras de los Servicios Sociales, visitan el domicilio familiar. Se comprueba que Crina no ha asistido al colegio y que se encuentra en mal estado de salud, similar al que se encontraba con anterioridad de su ingreso en el CATI. Su hermana de un mes de edad, estaba en el patio y expuesta al sol, en un sucio sofá. El bebé presenta dificultades respiratorias por lo que se insta a la madre a acudir al Servicio de Urgencias del Centro de Salud con el objetivo de examinar a la niña. Anca acepta de mala gana.

Tras el examen médico se informa que la niña se encuentra desnutrida y muy sucia, con el pañal sin cambiar durante muchas horas. Se aconseja que sea vista con urgencia por su pediatra, algo que la madre desestima y retorna con el equipo mediador a la vivienda.

Una vez allí, tanto la madre como otros familiares presentes argumentan que ya están cansados de la presencia del personal técnico, invitándonos a abandonar la vivienda y a no tener ningún tipo de contacto más con la familia. Dada la compleja situación que viven ambas niñas en cuanto a cuidado e higiene, y en cuanto a la escolarización de una de ellas, se procede a redactar un informe al Servicio de Menores para declarar la situación de desamparo de Crina y su hermanita.

Posteriormente, cuando el Servicio de Menores notifica la retirada de la custodia de las niñas a la familia Petrus, éstos han abandonado la localidad, sin haber constancia de su paradero. En fechas recientes se ha vuelto a ver a la pareja en la localidad pero, sin las pequeñas, que posiblemente se encuentren en Rumania al cuidado de sus abuelos.

## **2.- Análisis del caso:**

Estamos ante un caso muy complejo donde intervienen muchas instituciones y agentes sociales. El rol principal del mediador es el de servir de conector con los agentes sociales de las instituciones en sus actuaciones. Lo que se establece es un diálogo en V, en donde por un lado se recogen las necesidades de la familia se comunican a los profesionales y por otros se habla con estos y se le comunica a la familia.

Estamos ante una compleja intervención en la que el mediador tiene un papel destacado en cuanto a poder mantener la comunicación con la familia ya que ha ido generando un espacio colaborativo y de confianza con la misma. El caso resulta especialmente difícil por la situación de precariedad de niños menores.

El mediador debe tener en cuenta sus límites y o bien dejar el caso o derivar a los profesionales que pueden actuar en estas cuestiones no mediables. El rol del mediador en este caso, es facilitar el diálogo entre las partes.

El mediador intercultural asiste a los otros profesionales acercando la información a la familia, y facilitando las reuniones con distintos profesionales. De alguna manera, la presencia del mediador intercultural es una garantía que previene la discriminación que podría surgir; por las características del caso y los estereotipos acerca de familias rumanas gitanas. Del mismo modo el mediador acompaña a la familia intentando estimular una adaptación a sus nuevas circunstancias. Las propuestas del mediador como el aprendizaje del español, la escuela de padres y la normalización y escolarización de los niños son elementos que provocan un cambio fundamental en la familia. Es importante que el mediador facilite recursos como estos para que la familia pueda desenvolverse con autonomía en el futuro.

Se debe hacer hincapié en el bagaje cultural del mediador, y de los otros profesionales para asegurar el trato adecuado a esta familia.

El mediador no impone nada, respetando en todo momento la voluntad de la familia. Durante todo el proceso de intervención se ha adoptado una actitud acogedora, tolerante, respetuosa y en todo momento flexible intentando propiciar una transformación en la situación. Cuando las partes deciden que ya no desean la intervención del mediador, se acaba la intervención.

Este es un caso que enuncia varias cuestiones que nos encontramos en nuestra labor profesional cotidiana, por una parte el trabajo en red con otros profesionales, sobre todo en aquellas formas de trabajo en las cuales se pretende hacer un trabajo integral con la familia y por otra parte la frustración que puede generarse en casos como este, de saber y tener claro que la voluntariedad de las partes es fundamental en mediación y que si las partes no quieren continuar el proceso, el mismo ha de finalizarse.

## **Caso 14: “CÓMO A VECES LA RED SOCIAL NO RESPONDE”**

(Aportado por la mediadora: Carmen Mulas)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Se nos presenta un caso en el que las circunstancias vividas por la población inmigrante sin tener cubiertos los ámbitos para su plena integración, les conducen a actuar en ocasiones, de manera poco solidaria con la gente, incluso con la que comparten una misma situación, sus propios paisanos. Sin tratar de justificar lo ocurrido en este caso, sí queremos considerar cómo el desarraigo, la inestabilidad laboral, el hecho de no tener una vivienda digna, o la confianza en un mañana mejor, los lleva a ser partícipes de acciones poco honestas.

Se suma además, la circunstancia de que se ve involucrada una voluntaria que quizá por su inexperiencia, comete un error de ingenuidad que a la vez le provoca una especie de contradicción interna sobre su trabajo. Otro aspecto importante a tratar son las consecuencias de una mala comunicación, sobre todo cuando las partes manejan idiomas distintos.

**Temáticas clave:** convivencia, desarraigo, falta de solidaridad.

#### **Sinopsis del caso:**

En un municipio de Castilla La Mancha, con unas comunicaciones excelentes y situado en plena llanura manchega. Con más de 18.000 habitantes y un porcentaje de población de origen extranjero que ronda en torno al 10% y cuyo colectivo mayoritario por país de origen es el rumano.

Nos encontramos dos familias de origen rumano que comparten vivienda y que se ven enfrentadas por el robo de un dinero. La situación resulta particularmente compleja porque se ve involucrada una voluntaria de una ONG.

### **Acción Mediadora:**

Una ONG de la localidad se pone en contacto con la técnica SAMI, para proponerle la supervisión de una labor con inmigrantes que llevarán a cabo cuatro voluntarias. Las voluntarias realizarán un sinfín de actividades entre ellas; campañas de alimentos, hacer un 'ropero', acompañar a las personas al hospital, al centro de salud y a otros sitios, etc.

Es así como una de las voluntarias, Carmen, empieza a acompañar durante varias semanas a Sonia, rumana de 23 años y embarazada de seis meses, a sus controles médicos. Sonia vive con su esposo Igor, de 34 años y rumano en una vivienda que comparten con compatriotas suyos desde hace tres meses. De esta forma, Carmen, empieza también a relacionarse no sólo con la pareja sino también con el resto de personas que viven allí.

Al mes de mantener contacto con el matrimonio; Igor le comenta a Carmen acerca de un favor que le ha pedido uno de los compañeros de piso, llamado Drazen; con la intención de que a la vez, Carmen pueda ayudarlo con ese favor.

Drazen es un rumano que trabaja en la agricultura en una localidad vecina y para lo cual, se va desde las 7 a.m. y regresa a casa a las 9 p.m. Drazen ha venido únicamente a trabajar en la temporada del melón y de la uva, y una vez que finalicen ambas campañas, regresará a Rumania porque su permiso de trabajo así lo especifica.

Drazen ha ahorrado mucho dinero para su familia y quiere tenerlo en un lugar seguro para evitar sorpresas desagradables, por lo que le pide a Igor que hable con Carmen (a quien conoce sólo por referencia), para que le informe sobre cómo abrir una cuenta en el Banco.

Carmen además de informarle a Igor sobre los trámites y papeleo a realizar, se ofrece a acompañarlos al Banco cuando quieran. Drazen lo agradece pero, al no poder ir debido a su jornada de trabajo; le confía a Igor el dinero para que él junto con Carmen lo ingresen en el banco.

La voluntaria junto a Igor acuden al Banco para ingresar en principio 1.300 euros, cantidad que afirma Igor, le ha dado Drazen. Carmen hace las gestiones de la cuenta corriente y cuando van a ingresar el dinero, Igor le dice a Carmen que sólo ingresarán 1.100 euros pues –según él- la diferencia (200 euros) será para los gastos de la comida de la semana.

Al pasar un par de semanas y no haberle llegado a Drazen ningún papel del Banco, ni tener copia alguna que le haga saber de sus 2.000 euros supuestamente ingresados, Drazen manifiesta su preocupación e inconformidad a Igor. Ante este reclamo, Igor le dice a Drazen que Carmen se quedó con todos los papeles. Cuando Carmen se entera de lo ocurrido, hace saber a Drazen que ni ella tiene los papeles, ni se ingresaron 2.000 euros sino sólo 1.100 y le cuenta entonces, lo sucedido en el Banco.

Este es el caso que llega a nuestro conocimiento por parte de Carmen y por lo cual, se requiere de nuestra intervención.

Pasados unos días, soy visitada por Sonia, la esposa de Igor quien nos confiesa el engaño que le ha hecho su marido a Drazen. Sonia sostiene que su marido está mintiendo, pero Igor sigue negándolo. En una de mis visitas al domicilio para entrevistarme con Igor, éste me cuenta finalmente la verdad y confiesa que ha engañado a Drazen para que crea que es Carmen quien tiene el dinero y que ésta, no se lo quiere devolver. Reconoce además que el dinero lo ha gastado en el pago del alquiler de una nueva vivienda –pues piensa cambiarse-, y el resto, lo ha enviado a sus hijas que están en Rumanía.

Le hago saber a Igor sobre las consecuencias de su engaño y sus mentiras. Charlamos acerca de cómo se siente Carmen, sabiéndose incriminada por algo que no hizo y de cómo se siente Drazen de haber perdido un dinero que con tanto esfuerzo e ilusión había juntado para llevárselo a Rumanía con su familia. Le propongo que avise a su compañero Drazen para tener una reunión por la noche y aclarar lo sucedido.



A esa reunión asistimos, Carmen, Igor, Sonia, Drazen, y yo. Empecé narrando los hechos muy lentamente y en ocasiones repitiendo algunas frases pues Drazen no dominaba el español. Afortunadamente, en ese momento se encontraba una chica que nos ayudó con la traducción.

Además del inconveniente del manejo del idioma, este caso fue complicado porque Igor se echaba para atrás sobre todo lo que anteriormente nos había confesado. Ahora ya no reconocía que él, se había quedado con el dinero sino volvía a culpar a Carmen. Ante esto, Carmen pierde los nervios, empieza a alzar la voz reclamándole que no sea tan mentiroso y cobarde y termina diciendo que su marido ya le había advertido sobre las malas consecuencias de tratar con rumanos. Drazen por su parte, no culpa a Carmen y advierte a Igor que si esa noche no le devuelve su dinero, las cosas acabarían mal.

Después de que cada uno expone las versiones de los hechos, Igor termina confesando que él fue quien tomó el dinero; justificando su manera de obrar, por necesidad y no porque los rumanos sean malos. Ante esto, Carmen e Igor empiezan a entrar en una dinámica de reclamos voceándole a Igor, por lo que el mediador se levanta y le pide que si siguen así se finalizará la reunión.

Ante mis preguntas, Drazen poco a poco va entendiendo la situación y entiende que Igor fue quien cogió el dinero; con lo cual, se enfada y empieza a discutir acaloradamente -en rumano- con Igor. Vuelven a encenderse los ánimos y después de unos momentos muy complicados entre Drazen, Igor y Carmen; se intenta que todos se calmen nuevamente para ver la posibilidad de retomar una comunicación civilizada y sopesar la posibilidad de alcanzar algún acuerdo.

Lo primero es reconocer que Carmen no está implicada en el engaño. A lo cual, Igor señala que no le ha importado meter a terceros en el problema pues al contrario de Carmen '*que tiene dinero y trabajo*'; él tiene complicaciones graves por falta de dinero. Me centro entonces en reformular sus comentarios y legitimar a Drazen y a Carmen ante Igor. Haciendo preguntas desestabilizadoras sobre el comportamiento que tienen personas como Carmen con gente como él y su esposa; Igor no sabe contestar. Poco a poco vamos abriendo el camino para llegar a acuerdos.

Ante la imposibilidad de Igor en devolver el dinero a Drazen en ese momento; intentamos trabajar, construyendo una historia alternativa en la cual Drazen e Igor se sientan identificados y convencidos sobre lo que esta nueva historia perfile como solución. Ambos deciden que Igor devolverá el dinero gradualmente con su trabajo y Drazen le ayudará a conseguir trabajo en la misma finca donde él está.

A continuación, se establece un seguimiento del caso. Sin embargo, a los tres días de trabajo, Igor no regresa a la finca; tampoco a casa. Yo me propongo visitarlos a su nueva casa como me pidió Drazen pero Igor con una actitud violenta manifiesta que no va a devolver nada a su compatriota porque no tiene dinero ni para pagar el próximo alquiler de su vivienda.

Sonia muy afectada, dice llorando que ella en cuanto de a luz encontrará un trabajo y le devolverán su dinero a Drazen. Intentamos que Igor considere otras posibilidades para poder llevar a cabo un pago fraccionado pero no admite más opciones y se niega a seguir escuchando.

Por su parte, Drazen afirma que seguirá presionando a Igor para intentar recuperar algo de su dinero. Pasado un mes, Igor solamente le devuelve a Drazen 50 euros de los 2.000 que le debía y como Drazen tiene que regresar Rumanía ya que caduca su visado de trabajo, no tiene otra alternativa.

Antes de partir, nos comenta cómo se siente, la desilusión que ha sentido por la falta de compañerismo y solidaridad entre compatriotas y termina agradeciéndonos los esfuerzos realizados para intentar que se solucionara el problema.

## **2.- Análisis del caso:**

La mediación significa una apertura creativa de la comunicación entre las partes, instalando una relación de cooperación y de pensamiento constructivo.

El presente caso es significativo ya que se nos presenta una situación donde se comete un robo, y las partes acuerdan una mediación para resolver el problema. La mediadora ayuda a las partes a comunicarse entre sí y a crear una historia alternativa que desvincule a la voluntaria del robo del dinero.

A través de las preguntas, la mediadora consiguió moderar las intervenciones de las dos partes, abriendo el canal de comunicación y posibilitando intercambios directos y espontáneos. A lo largo del proceso de mediación, las partes quieren explicar su punto de vista, debiendo el mediador entrenar a las partes para hablar desde su propia experiencia, y ser ellas las protagonistas en el proceso.

Así, la mediadora consigue que Igor reconozca que ha usado el dinero y explique sus razones. Se ocupa de hacerle reflexionar sobre su propio comportamiento y conseguir una reformulación tanto del hecho como de la situación de la voluntaria.

Por su parte, Carmen demuestra actitudes que la mediadora debe también reformular quitando los estereotipos que expliquen comportamientos determinados: “*todos los rumanos*” son de tal manera.

Aunque la situación no se ha resuelto de manera satisfactoria para Drazen, se ha logrado crear una historia nueva que no culpabiliza a la voluntaria y fomenta la convivencia sin generar estereotipos. Es un proceso de aprendizaje para todas las partes.

Aunque Igor no esté dispuesto a colaborar, resulta interesante el compromiso de su mujer para reponer el dinero que falta.

La falta de disposición o voluntad por parte de Igor imposibilita llegar a un acuerdo satisfactorio aunque se hayan posibilitado pequeñas transformaciones en la forma de ver el conflicto y el compromiso de cada parte.

## **Caso 15: “LA IDENTIDAD DEL BARRIO”**

(Aportado por el mediador: Jesús Segura)

### **1.- Desarrollo del caso**

#### **Presentación:**

Nos encontramos en una capital de provincia castellano-manchega, concretamente en un barrio del extrarradio con un alto porcentaje de personas de etnia gitana en torno a más de un 50% y en torno a un 7% de población de origen extranjero que han llegado al barrio en los últimos años y con tan solo un 6% de personas que han nacido en la provincia.

Es un barrio que sólo recibe población en situaciones de exclusión social y del que algunos habitantes salen para ubicarse en otras zonas. Este hecho, vincula de una manera contundente al barrio con la población mayoritaria; generando en ésta, un signo de identidad de barrio: “*el barrio es nuestro*”.

De esta forma, cualquier persona que no pertenece al grupo mayoritario es rechazada porque –desde su visión- no pertenece al grupo.

El barrio presenta altos índices de desempleo, un gran deterioro del espacio público y las viviendas y genera aislamiento y marginación.

**Temáticas clave:** Juventud, identidad, utilización del espacio.

### **Sinopsis del Caso:**

Tras una serie de acontecimientos se desencadena una agresión a un joven de origen marroquí, Samir, que mantiene relaciones sentimentales con una joven de etnia gitana. Nuestro trabajo mediador consistirá en trabajar la comunicación entre los jóvenes implicados en la reyerta y contribuir a la convivencia intercultural.

Dentro de las actuaciones de integración en el barrio, se pone en marcha un taller de inserción laboral. Al cual acceden 20 jóvenes; 19 de los cuales son de etnia gitana y uno de ellos es marroquí de nombre Samir. Éste, vive en un piso tutelado y decide tomar el cursillo con la intención de poder enfocar mejor su futuro laboral.

Aparentemente, la relación que se establecen entre los chicos gitanos y Samir es pacífica, no se vislumbran signos de discriminación o agresividad, aunque no existe una convivencia sino más bien una coexistencia pacífica.

En este contexto, Samir, mantiene una relación sentimental con una joven de etnia gitana; éste hecho no gusta a la comunidad gitana, pero de momento, parece tolerarse. Sin embargo, una pelea en una discoteca entre vecinos gitanos y marroquíes, hace que el conflicto latente de rechazo frontal “hacia el otro”, explote y conlleve a una situación límite en un ambiente enardecido.

Posteriormente, la escalada del conflicto se va incrementando cuando unos jóvenes marroquíes roban un reloj a un joven gitano; a partir de ese momento, comienza un enconamiento muy radicalizado hacia los marroquíes, prestando especial atención a aquellos que acceden al barrio.

Samir sin desconocer esta situación pero sin pensar en mayores consecuencias, continúa acudiendo como cada tarde/noche a visitar a su novia al barrio. De regreso a su casa, unas calles más abajo, es abordado por detrás, por un grupo de jóvenes gitanos que le propinan una paliza.

Como consecuencia de la misma, su cara queda desfigurada y sufre lesiones graves. Samir tiene que ser atendido de sus heridas en el hospital y se inicia el procedimiento legal de denuncia con un parte de lesiones.

#### **Acción Mediadora:**

En nuestra visita periódica al taller, reparamos en la ausencia de Samir e indagamos entre sus compañeros el motivo por el cual Samir lleva varios días sin presentarse al curso; sabiendo que es uno de los chicos que lo toma con más motivación.

Así, conseguimos averiguar los hechos relativos a la agresión; poniéndonos en contacto inmediatamente con Samir, quien también nos cuenta su versión de lo sucedido.

Durante la entrevista nos comenta la vergüenza que siente por el estado físico en el que se encuentra (ha perdido gran parte de los dientes y su cara está muy hinchada) y es éste el motivo por el que ha dejado de asistir al taller de inserción laboral. Llegados a este punto, queremos hacer ver que nuestra acción mediadora partía con la ventaja de producirse en un ambiente de total legitimación hacia nuestro trabajo tanto con la población del barrio como con los implicados en la agresión.

La gente del barrio nos conocía por las diferentes acciones realizadas; lo cual, nos hacía disponer de una amplia red de apoyo entre los habitantes gitanos y marroquíes. No éramos personas desconocidas, ni tampoco nos ligaban con ‘la autoridad’ sino, nos veían en otro nivel de interlocución que los hacía confiar en nosotros; lo cual nos facilitó el proceso mediador llevado a cabo posteriormente.

Paralelamente a la acción judicial, nosotros llevamos una actuación con una doble línea. La primera, mediar en el conflicto de los dos chavales más directamente implicados, Samir y José, para trabajar con ellos la comunicación que les hiciera entender y ponerse en el lugar ‘del otro’ y, la segunda, dinamizar a los diferentes agentes sociales pero muy particularmente a los vecinos del barrio a generar un plan de actuación integral desde lo comunitario que contemplara actuaciones para fomentar la convivencia entre todos. Esta segunda línea en aras de fomentar la cultura de paz.

De esta manera y con este fin, comenzamos una ronda de entrevistas por separado con los dos chicos, ambos se mostraron receptivos y parecían entender nuestro papel y cómo se conformaba el proceso de mediación y también el fin último de mejorar su relación e incidir en otras cuestiones, pues el enfrentamiento tenía a buena parte del barrio (compuesto por población muy joven en un gran porcentaje) alborotado.

En la medida que trataban de reflexionar sobre lo ocurrido, entraban en una dinámica de autoreformulación de sus argumentos; legitimando sus sentimientos pero a la vez, reconociendo la situación y los sentimientos ‘del otro’.

Llegados a este punto, planteamos la oportunidad de realizar un encuentro conjunto donde cada uno explicara al otro cómo se había sentido. El mediador les plantea que se pongan en la piel del otro con preguntas del tipo “*¿Qué crees José que necesita Samir para mejorar lo mal que se siente?*”



En esta sesión los chicos llegan a la conclusión de que no son tan diferentes, pues han encontrado espacios en los que se identifican como iguales: en clase, en el deporte, en el ocio, “frente” a sus padres, etc.

Además José le plantea pagarle el tratamiento odontológico al que va a ser sometido Samir y finalmente, le pide perdón. La cuestión del ‘*perdón*’ fue fundamental para Samir quien se sintió reconocido y legitimado.

A nivel del taller de inserción laboral se plantean una serie de sesiones de sensibilización e información en cuanto a claves culturales y otros temas sobre reconocimiento del otro, pueblo gitano y convivencia para evitar el desconocimiento mutuo, así como actividades conjuntas. Entre las que destacamos un torneo de fútbol con equipos mixtos y en el que se premia la participación.

Y en el barrio se diseña un Plan de actuaciones lúdicas: emisiones de videos, jornadas gastronómicas con el fin de fomentar pautas y hábitos de convivencia.

## **2.- Análisis del caso:**

En primer lugar poner de manifiesto la importancia de la composición poblacional del barrio y cómo este hecho incide en gran manera en la identidad de los pobladores del mismo, actuando algunos como “*dueños*” del barrio.

Por otro lado, el hecho de que José y Samir sean jóvenes que viven en el mismo lugar y comparten las mismas inquietudes y problemáticas. Ambos son iguales pero diferentes en cuanto a sus orígenes; lo cual les impide ver con más claridad en lo mucho que comparten y se parecen.

La complejidad del caso radica en la actitud cerrada de cada grupo hacia dos cuestiones, el reconocimiento del otro y la búsqueda de lo que les une.

El mediador tiene que en las entrevistas por separado analizar los estereotipos que cada uno de ellos tiene claro sobre el otro y deconstruir los mismos fomentando los lazos de unión existentes: situación económica, son jóvenes, su nivel cultural, les gusta el deporte...

Es en las entrevistas individuales en donde se pone de manifiesto que es mucho más lo que les une que lo que les separa. Además Samir verbaliza que para él es muy importante que José le pida perdón porque entiende que la agresión no iba para él en concreto y que no estaba en el lugar adecuado ni en el momento adecuado.

Estas entrevistas individuales eran necesarias para poder saber cómo eran cada uno de ellos y así en la conjunta poder observar el nivel de interacción entre ambos. Además el hecho de haber de por medio un procedimiento legal nos hacía entrar más a fondo en replantear la relación de ambos muchachos.

Resultó fundamental la legitimación del mediador en el proceso que facilitó su entrada en el caso de forma natural.

Al principio, en las sesiones individuales utilizando la escucha activa el mediador ha de contener las interacciones negativas de cada uno de los muchachos transformandolas y de ahí surge la petición expresa de necesidad de recibir la petición de perdón por parte de Samir.

## A MODO DE CONCLUSION

A lo largo de toda la investigación hemos constatado la importancia del papel del mediador social intercultural en nuestra Región y cómo la figura se ha ido afianzando en los últimos años.

El conocimiento teórico de los principios, métodos y técnicas para el desarrollo de la Mediación se hace del todo necesario a través de las acciones formativas pertinentes. No podemos dejar de lado tampoco la necesidad de contar con unas buenas prácticas de cara al abordaje práctico de las diferentes acciones de mediación, ya sean adoptando la posición tres directa o paulatinamente, y ya se desde el ámbito de los preventivo o desde el ámbito de la regulación del conflicto facilitación de la comunicación.

Como cierre a esta investigación proponemos una serie de pautas de buenas prácticas que no pretenden ser inamovibles y que deben ser tan dinámicas como la realidad que nos rodea, se trata de una serie de necesidades que desde la investigación hemos ido recibiendo a partir de los comentarios y conversaciones con los colegas mediadores.

Es a ellos, como conocedores de la ejecución de esta profesión a quienes debemos algunas de las aportaciones más interesantes que planteamos hoy y que por supuesto, no constituyen una lista cerrada, sino que constituyen las primeras pautas a tener en cuenta dentro de lo dinámico de nuestra realidad.

### **En busca de pautas de buenas prácticas en el abordaje de nuestra profesión.**

En primer lugar nos gustaría reflejar que no existen listas de pautas para el buen desarrollo de la Mediación, pero es cierto que podemos contar o poner de manifiesto una serie de cuestiones que sirvan de eje a nuestras actuaciones como profesionales de la Mediación.

Se trata de agrupar las principales cuestiones a tener en cuenta en el desarrollo práctico de la Mediación. Aquí recogemos como investigadores las aportaciones que en las entrevistas con los mediadores hemos ido detectando a lo largo de esta investigación. Apuntamos seguidamente algunas de las que nos parecen más relevantes, el orden en el que aparecen no tiene nada que ver con el grado de importancia de las mismas.

En la práctica es indispensable:

1. El carácter imparcial del mediador, si el mediador no puede mantener este equilibrio debe dejar el caso a otro colega mediador.
2. La voluntariedad de las partes, si éstas no quieren formar parte del proceso, la mediación finaliza.
3. No “culturicemos”; hay que hacer un análisis multifactorial de la situación, los elementos culturales junto con los situacionales y los personales conforman la realidad; no enfatizamos o prestemos a atención solo a uno de esos factores.
4. Saber retirarnos a tiempo no es una derrota, la ética del mediador tiene que ser valorada y entender que hay cuestiones que deben ser desarrolladas y abordadas por otros profesionales de lo social.
5. No todo es susceptible de mediación, los casos de delito han de ir a tribunales, independientemente de que se medie en otros aspectos.
6. El acuerdo nunca lo marca el Mediador, el mediador es la figura “transparente”, la que no sale en la foto, el rol protagónico es de las partes siempre.
7. Trabajar en Equipo con los demás trabajadores del ámbito de lo social; el trabajo en red fomenta que se lleven a cabo actuaciones integrales y huyamos del sentir de “apagafuegos” que a veces se tiene en el ámbito social.
8. Contar con un Equipo de asesoramiento que marque unas pautas de actuación homogéneas en la Región, esta es una pauta que nos demandan muchos de los

mediadores contactados.

9. Coordinar a los mediadores por zonas, con independencia de la Entidad a la que se pertenezca; establecer canales conjuntos de actuación y sinergias que homogeneícen el trabajo y el enfoque de actuación facilita mucho la labor profesional de los mediadores, en este sentido se plantea la necesidad de encuentros territoriales.
10. Fomentar unas sesiones de intercambio entre mediadores de cara a tratar casos desde el enfoque de la co- mediación.

11.\*

\*(La idea es que continuemos con esta lista, en la que seguro surgirán más iniciativas y pautas)

Como pauta primordial contamos con la siguiente:

*EL PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN APORTA UN PLUS DE TIEMPO DE DEDICACIÓN, Y DE CALIDAD A SU INTERVENCIÓN SOCIAL CONSTRUYENDO CONFIANZA Y PUENTES DE COMUNICACIÓN.*

## BIBLIOGRAFÍA

La amplia red de mediadoras/es interculturales en la región castellano manchega está en un proceso de consolidación y formación. Todas /os reconocen que falta mucho por hacer, por estudiar y por aplicar. En este sentido, incorporamos a este Manual de Casos una extensa bibliografía que puede servir de consulta de cada profesional y para los cursos, seminarios y talleres que tienen lugar.

La bibliografía está ordenada por bloques temáticos de lo más general a lo más específico.

### 1.- Bibliografía sobre mediación y resolución de conflictos

ACLANS, A. F.: *“Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones”*. Paidós. Barcelona. 1993.

ALVAREZ, G.; HIGHTON, E. Y JASSAN, E.: Ediciones Depalma. *“Mediación y Justicia”*.

BAZERMAN, M.A. Y NEALE.: *“La negociación racional en un mundo irracional”*. Paidós Empresa. Bs. As.

BELLOSO MARTÍN, N.: *“Otros cauces para el Derecho. Formas alternativas de resolución de conflictos”*. En: Horizontes de la Filosofía del Derecho. Homenaje a Luis García San Miguel. (Editor: Virgilio Zapatero). Vol. II, Universidad de Alcalá, 2002, pp.55-92.

BODNAR, PABLO D.: *“Manual de Mediación”*. Ed. La Cañada. Cba.2000.

BODNAR, PABLO D. *“El Mediador en la Comunidad”*. Ed. La Cañada. Cba. 2001

COLECTIVO AMANI: *“Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos”*. Madrid. 1994.

- CONSTANTINO, C. Y MERCHANT, C. “*Diseño de sistemas para enfrentar conflictos*”. Granica Barcelona. 1997.
- DIEZ, FRANCISCO Y GACHI TAPIA, “*Herramientas para trabajar en Mediación*” Buenos Aires, Paidós Mediación 9. 1999.
- ENTELMAN, REMO F.: “*Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*”. Barcelona, Gedisa, 2002.
- ENTELMAN, R.: “*Teoría del conflicto*”. Papeles de trabajo no editados. UBA. Bs.As.
- ERTEL, D.: “*Negociación 2000*” -Compilación- Ediciones Marta Edna Suárez. EUDEBA. Bs. As. Junio 1997.
- FISHER, ROGER. WILLIAM URY Y BRUCE PATTON, “*Obtenga el Sí; El Arte de Negociar Sin Ceder*”. Barcelona. 2002.
- FISHER, URY Y PATTON. “*Si, de acuerdo*”. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1996.
- FONT BARROT, A.: “*Negociaciones. Entre la cooperación y el conflicto*”. Grijalbo.
- FRIGERIO Y POGGI. “*Cara y ceca. actores, instituciones y conflictos*”. Troquel Educación. Bs. As. 1995.
- GÓMEZ OLIVERA, M.: “*Mediación Comunitaria: Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria y de Resolución de Conflictos*”. Buenos Aires: Espacio Editorial 2005.
- HIGHTON, E, Y ALVAREZ, G.: “*Mediación para resolver conflictos*”. Ed. Ad Hoc. Buenos Aires.
- JUSTINIANO, GABRIEL MARCELO ET AL. “*El Arte de Lograr Acuerdos Recursos en Mediación*”, Grupo Editorial Lumen, Buenos Aires. 2002.
- MARTIN, M. A. Y OTROS.: “*Teoría y Técnica de Mediación y Conciliación. Introducción a la Resolución de Conflictos*”. Ediciones Interoceánicas S.A. Bs. As. 1995.

- MNOOKIN, KOLB, RUBIN, BENJAMIN, Y OTROS: “*Mediación. Una respuesta interdisciplinaria*”. Eudeba. Bs. As. 1997.-
- MUNDUATE JACA, L. Y MARTÍNEZ RIQUELME, J. M.: (1999). “*Negociación y conflicto*”. Ed. Pirámide. 1999.
- RIPOL-MILLET, A.: “*Familias, trabajo social y mediación*”. Barcelona, Buenos Aires, México, 2001.
- SCHILLING, MARIO T.: “*Manual de Mediación: Resolución de Conflictos*”, Santiago de Chile, Cuatro Vientos Editorial, 31-33, 34-36. 2002.
- SIX, JEAN F.: “*Anexo: La Carta y el Código de la Mediación*”, págs. 203-219, en *Dinámica de la mediación*. Ed. Paidós, Buenos Aires, Argentina y Barcelona, España.1997.
- SITNISKY, M.: “*De la negociación*”. Ergonauta. Bs. As.
- SUARES, MARINES. “*Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*”. Paidós. Quilmes 1996.
- URY, BRET. Y GOLBERT.: “*Cómo Resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto*”, Rubinzal Culzoni-Fundación Libra-Buenos Aires 1995.
- URY, W.: “*Alcanzar la Paz*”. Ediciones Paidós, Contextos. Buenos Aires 2000.
- URY, W.: “*Supere el no*”. Grupo Editorial Norma. Colombia 1996.
- VINYAMATA, E.: “*Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*”. Barcelona: Ariel, 1999.
- WINDSALE, JOHN, GERALD MONK Y ALISON COTTER.: “*A Narrative Approach to the Practice of Mediation*”, Negotiation Journal. Enero 1998, págs. 21 a 41.



## 2.- Bibliografía sobre mediación intercultural

DONOHUE, W Y BRESNAHAN, M.: "*Cuestiones comunicacionales de la mediación en conflictos culturales*", en FOLGER, J. y JONES, T.: *Nuevas direcciones en mediación*, págs. 189-217. Editorial Paidós. Barcelona. 1997.

GIMÉNEZ ROMERO, C.: "*La naturaleza de la mediación intercultural*". En: *Migraciones Conferencias, Ponencias y Comunicaciones libres del Congreso Internacional de Mediación Familiar*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, Departamento de Justicia, Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada. Nº 2, 1997, p.142.

GIMÉNEZ ROMERO, C.: "*Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*". En *Revista Migraciones* nº 10. Universidad Pontificia Comillas, Madrid 2001.

LÓPEZ, ARANTZA; SETIÉN, M<sup>a</sup>. LUISA, ARRIOLA, M<sup>a</sup>. JESÚS., CELEDÓN, CARMEN, Y RODRÍGUEZ, A.: "*Inmigrantes y mediación cultural. Materiales para cursos de formación*". Bilbao, Universidad de Deusto, 2001.

RODRIGO ALSINA, M.: "*La comunicación intercultural*", BCN: Anthropos Editorial p.66-70. 1999.

## 3.- Bibliografía sobre técnicas de mediación

### Escucha:

LEDERACH, J.P.: "*Mediación*". En *Gernika Gogoratuz*. Documento nº 8. Edita Centro de investigación por la Paz "Guernika Gogoratuz". Vizcaya. 1996.

GIMÉNEZ, C.: "*La naturaleza de la mediación intercultural*". En **Revista Migraciones**, nº 2. Edita Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. 1997.

LINK, D.: "*Mediación y comunicación*" en J. GOTTGEIL y A. SCHIFFAN (comp.), *Mediación: una transformación en la cultura*, págs. 135-151. Paidós mediación. Buenos Aires. 1996.

### **Pregunta:**

RIPOL-MILLET, A.: *"Qué es la mediación"*. En Familias, trabajo social y mediación. Editorial Paidós, serie Trabajo Social 10. 2001.

SUARES, M.: *"Preguntando sobre el preguntar"*, págs 249-276, en Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Ed Paidós, Buenos Aires, Argentina. 1996.

ROSS, H.: *"La cultura del conflicto"*. En La cultura del conflicto, Págs.: 251-273. Editorial Paidós, Barcelona.1992.

### **Legitimación:**

BUSH, R.A. Y FOLGER, J.P.: *"El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes"*. En La promesa de la mediación. Editorial Gránica. 1996.

### **Reformulación:**

FISHER, R; URY, W.Y, PATTON, B.: *"Separe a las personas del problema"* págs 35-57, "Céntrese en los intereses, no en las posiciones", págs 59-74, "Invente opciones en beneficio mutuo" págs 75-98 y "Insista en utilizar criterios objetivos" págs 99-112, en *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Gestión 2000, Barcelona. 2002.

SEALLE, A.: *"El método Fisher y Ury"*. En Negociación. Editorial Gestión 2000. 1997.

### **Revalorización y reconocimiento:**

BUSH, B. Y FOLGER, J.P.: *"Cambiar a la gente, no sólo las situaciones: una visión transformadora del conflicto y de la mediación"*. En La promesa de mediación. Ed. Granica.1996.

### **Historia alternativa:**

SUARES, M.: “*Las cuatro etapas de un encuentro del proceso de mediación basado en el Nuevo Modelo Circular- Narrativo de Sara Cobb*”, pags 205-234, en *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Ed Paidós, Buenos Aires, Argentina. 1996.

#### **4.- Bibliografía sobre mediación educativa**

BALBI, R. Y CRESPO, MARÍA F.: “*Capturando el futuro Formato*”, Buenos Aires 1998.

BARREIRO TELMA. “*Conflictos en el aula*”. Ediciones Novedades Educativas. Buenos Aires. Mayo 2000.

BRANDONI, F.: (compiladora). “*Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*”. Paidós Educador, Buenos Aires 1999.

COLECTIVO IOE: “*La educación intercultural a prueba: hijos de inmigrantes marroquíes en la escuela*”. Madrid: MEC. 1996.

CRESPO, R.: “*Inmigración y escuela*”, en Informe sobre Inmigración y Trabajo Social. 1997 Barcelona: Diputación de Barcelona.

DE BONO E.: “*Seis Sombreros para pensar*”. Ediciones Granica.

DE BONO, E.: “*El Pensamiento Lateral*”. Paidós Empresa. Buenos Aires 1999.

ESCUADERO MUÑOZ. “*Modelos didácticos*”, Paidós, Buenos Aires 1997.

FERNÁNDEZ, I.: “*Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*”. Ed. Narcea. 1998.

FILMUS, D.: “*Los condicionantes de la calidad educativa*”. Compilación. Ediciones Novedades Educativas. Bs. As. 1997.

- FRANZÉ, A.: “*Culturas en la escuela: la interculturalidad en la práctica*”. OFRIM, 2. 1998.
- FRANZÉ, A. (coor.) “*Lengua y cultura de origen: niños marroquíes en la escuela española*”. Madrid: Eds. del Oriente y del Mediterráneo. 1999.
- GIRARD Y KOCH. “*Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*”. Granica. Barcelona. 1997.
- HERRERA, D.: (compilador). “*Conflicto y Convivencia en la Escuela. Perspectivas*”. IPC. Medellín, Colombia. Noviembre de 2001.
- HERRERA, D.: “*Convivencia y Conflicto: Caminos para el aprendizaje en la Escuela*”. IPC. Medellín. Agosto de 2001.
- IANNI Y PEREZ: “*La convivencia en la escuela. Un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención*”. Paidós, Buenos Aires 1998.
- JARES, XESÚS R.: “*Educación para la Paz*”, Ministerio de Educación y Ciencia de Madrid.
- JOHNSON DAVID Y JHONSON R. *Cómo reducir la violencia en las escuelas*”. Ediciones Paidós Educador.
- MARC, E. Y PICARD, D.: “*La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*”. Paidós. Bs. As.
- MARTÍNEZ ZAMPA, DANIEL F.: “*Tesis de la Maestría Interdisciplinaria en Administración y Resolución de Conflictos para la formación de negociadores y mediadores, U.N.N.E, Los conflictos en las instituciones Educativas: Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones Educativas*”. Resistencia, Chaco, Diciembre 1999. Trabajo no editado.
- MARTÍNEZ ZAMPA, DANIEL F.: “*Mediación Educativa y Resolución de Conflictos*”. Ed. Novedades Educativas. 2005.

- MARTIÑA, R.: *“Escuela y familia: una alianza necesaria”*. Editorial Troquel. Buenos Aires, 2003.
- PORRO, B.: *“La Resolución de Conflictos en el aula”*. Ediciones Paidós Educador.
- POZNER, P.: *“El Directivo como gestor de los aprendizajes escolares”*. Aique. Bs. As. 1997.
- ROSENBERG MARSHALL B.: *“Comunicación no violenta”*. Ediciones Urano. Buenos Aires.
- ROZENBLUM DE HOROWITZ, S.: *“Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente”*. Aique. Bs. As. 1998.
- SALM, R.: *“La Solución de Conflictos en la Escuela”*. Bogota: Cooperativa Editorial 69, 70, 72-74. 1998.
- SANÍN, L.: (compilador). *“Convivencia Escolar: Enfoques y Experiencias”*. IPC - Paisa Joven. Medellín. 1998
- SEYMOUR Y O’ CONNOR.: *“Introducción a la P.N.L”*. Urano. Barcelona. 1995.
- TORREGO, JUAN C.: (coord) *“Mediación de conflictos en instituciones Educativas”*. Narcea 2000.
- VEIGA R., LAPIDUS R., FALCONIER M.: *“Ensayo de Mediación Educativa”*. Ediciones ISIP 1999.
- WASTZLAWICK, BAVELAS Y JACKSON: *“Teoría de la Comunicación Humana”*. Herder. Barcelona. 1997.

## 5.- Bibliografía sobre conflicto adolescente y mediación familiar

BERNAL SAMPER, T.: *“La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja”*. Madrid: Colex. 1998.

BRULLET, C.; FERNÁNDEZ, J; LOPEZ,S.: *“La mediación familiar a Barcelona. Anàlisi de la problemàtica. Orientacions per a la intervenció municipal”*, Consorci per a la Infancia i el Mon Urbà, UAB i UB, desembre 2002. Disponible en: [http://www.ciimu.org/arxius/col\\_monografics5.pdf](http://www.ciimu.org/arxius/col_monografics5.pdf).

BRULLET, C.; ROCA, C.: *“Relacions familiars i autoritat”*. En Informe 2004 del Consorci per a la Infància i el Món Urbà (ciimu): Infància, famílies i canvi social a Catalunya. Marzo 2005. Págs. 62-116. Disponible en: <http://www.ciimu.org/arxius/volum1c.pdf>.

DAVIS, M. ALBIE Y RICHARD. A. SALEM: *“La Mediación, una forma de nivelar el poder de las partes”*, *Revista LIBRA*, traducido de *Mediation Quaterly*, disponible en la página web. <http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/articulo5-4.htm>.

DAHAN J. i THEAULT M.: *“La mediación familiar. Su inserción en Europa”*. *Infancia y Sociedad*, núm. 16:129-13. 1996.

DEL BARRIO, C.: *“Los conflictos con los padres desde la perspectiva de los hijos”*. *Revista Infancia y sociedad* núm. 30. 1995.

LEVIN, J: *“Transformative tools (A Tool Kit for Transformative Mediation)”* Jul 6, 2001, disponible en: <http://www.acresolution.org/research.nsf/key/TransTools>.

MARLOW, L.: *“Mediación familiar. Una práctica en busca de una teoría. Una nueva visión del derecho”*. Barcelona: Granica. 1999.

REDORTA, J.: *“Cómo analizar los conflictos”*, Ed. Paidós, Barcelona. 2004.

RIPOL-MILLET, A.: *“Familias, trabajo social y mediación”*. Barcelona: Paidós-Trabajo social. 2001.

RISOLIA DE ALCARO, M.: “*Mediación familiar: el mediador y los intereses en juego en la mediación*”, en: GOTHEIL, J. y SCHIFFRIN, A. (dr) *Mediación: una transformación en la cultura*. Barcelona: Paidós.1996. Pág.115-117.

SANCHEZ MORO, C.: (comp) “*Actitudes de agresividad y violencia física y psicológica de los padres en relación con los hijos*”. Madrid: EDIS-Comisión Interministerial de Juventud. 1998.

SUÁREZ ÁLVAREZ, M.; GARCÍA MARINERO, S.; SANTOS CAMPOS, M.: “*Mediación familiar: Gema y Olivia. Práctica profesional*”. *Revista de Servicios Sociales y política social*, n.53, 2001, págs. 41-55.

URY, William L.: “*Resolución de Conflictos y Mediación en la Familia, el trabajo y el Mundo*”. Barcelona, Paidós Contextos 2000.

VERDUN, J.: “*La mediación familiar en España e Inglaterra*”. *Revista de Treball Social*, núm. 154: 8- 82. 1999.

## **6.- Bibliografía sobre inmigración, multiculturalismo y ciudadanía**

FERNÁNDEZ SOLA, N. Y CALVO GARCÍA, M.: (Coordinadores), “*Inmigración y Derechos*”. Segundas Jornadas. Derechos Humanos y libertades públicas. Huesca, Mira editores, 2001.

INFORME DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO Y SOLIDARIDAD –DESOD- de Castilla y león (años 2000 y 2002).

KYMLICKA, W.: “*Ciudadanía multicultural. Una teoría liberal de los derechos de las minorías*”. Trad. De C. Castells Auleda. Barcelona, Paidós, 1996.

LABRADOR FERNÁNDEZ, J.: “*Identidad e inmigración*”. Madrid, Universidad Pontificia Comillas, 2000.

DE LUCAS, J.: “*¿Elogio de Babel? Sobre las dificultades del Derecho frente al proyecto intercultural*”. En: ACFS, nº31, 1994, pp.15-39.

-----“*Multiculturalismo y derechos. En: Los derechos: entre la Ética, el Poder y el Derecho*”. (Editores: J.A. López García y J.A. del Real). Madrid, Dykinson, 2000, pp.68-81.

-----“*Las propuestas sobre la política de inmigración en Europa y la nueva Ley 4/2000 en España*”. En: Emigrantes y estabilidad en el Mediterráneo. La polémica Ley de Extranjería (Coordinadora: A. Colomer Viadel). Valencia, Nomos, 2001.

-----“*Una oportunidad perdida para la política de inmigración. La contrarreforma de la Ley 8/2000 en España*”. En: Trabajadores migrantes. Valencia, Germania, 2001.

-----“*Las condiciones de un pacto social sobre la inmigración*”. En: Inmigración y Derechos. Segundas Jornadas. Derechos humanos y libertades fundamentales. (Coordinadores: Fernández Sola, N. y Calvo García, M.) Huesca, Mira Editores, 2001, pp.33-59.

MARTÍNEZ VEIGA, U.: “*La integración social de los inmigrantes extranjeros en España*”. Madrid, Trotta, 1997.

MORENTE MEJÍAS, F.: “*Pertinencias y límites de la ciudadanía en la sociedad multicultural*”. En: La democracia a debate. (Editores: J. A. López García; J. A. del Real Alcalá y R. Ruiz Ruiz). Madrid, Universidad de Jaén, CajaSur, Dykinson, 2002, pp.79-97.

SARTORI, G.: “*La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*”. Trad. de M.A. Ruiz de Azúa. Madrid, Taurus, 2001.

TAYLOR, C.: “*Multiculturalismo y política del reconocimiento*”. Trad. de M. Utrilla de Neira. México, FCE, 1993.



VIDAL FUEYO, M<sup>a</sup>. DEL C.: “*Constitución y extranjería*”. Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2002.

YOUNG, IRIS M.: “*La justicia y la política de la diferencia*”. Madrid, Cátedra-Universitat de Valencia.

## **7.- Bibliografía sobre infancia y procesos migratorios**

APARICIO, R.: “*La literatura de investigación sobre los hijos de inmigrantes*” en *Migraciones*, 9, pp. 171-182. 2001.

CAPDEVILLA, M.: “*Los menores extranjeros indocumentados no acompañados (MEINA): exigencia de respuestas*” en II Congreso Migraciones en España. 2000.

CARBONELL, F.: “*Diversidad cultural y educación infantil*”, OFRIM .1999.

COSTA-LASCOUX, J.: “*La difficulté de nommer les enfants d’immigrés*” en Lorreyte, B.(dir.): *Les politiques d’intégration des jeunes issus de l’immigrat*, París: CIEMI-L’Harmattan. 1989.

FEIXA, CARLES.: 2005): “*Jóvenes Latinos: espacio público y cultura urbana*”. Ayuntamiento de Barcelona. Síntesis de la investigación en: [http://www.ciimu.org/documents/resum\\_recerca.pdf](http://www.ciimu.org/documents/resum_recerca.pdf).

GARCÍA CASTAÑO, F.J., R. PULIDO, y MONTES DEL CASTILLO, A.: “*La educación multicultural y el concepto de cultura*”, en *Revista Iberoamericana de Educación*, 13. 1997.

GIMÉNEZ ROMERO C.: “*Familias en la inmigración: su integración con la sociedad receptora*”, en Borobio, D. *Familia e Interculturalidad*, Colección Estudios Familiares nº 13, Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.2003.

HUMAN RIGHTS WATCH.: “*Callejón sin Salida: Abusos cometidos por las autoridades españolas y marroquíes contra niños migrantes*”. Vol.14, nº 4(D)-Mayo 2002.

- JIMÉNEZ, M.: *“Buscarse la Vida: Análisis transnacional de los procesos migratorios de los menores de origen marroquí en Andalucía”*. Madrid: Editorial SM. 2003.
- MERINO, J., A MUÑOZ, Y I. SÁNCHEZ: *“La educación de niños inmigrantes en los centros escolares de la Comunidad de Madrid”*, Madrid: MEC 1992.
- PÉREZ, C.: *“La integración de los menores de origen extranjero en la Comunidad de Madrid: necesidades, derechos y actuaciones”*. En Asamblea de Madrid, Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (2003): Estudios e Investigaciones 2002. Edita Defensor del Menor en la Comunidad del Madrid.
- PLATAFORMA DE ORGANIZACIONES DE INFANCIA: *“Informe sobre la situación de los menores de origen extranjero en la Comunidad de Madrid”*. Visita de la Relatora Especial de las Naciones Unidas para los Derechos de los /as Migrantes. 17 sept. 2003.
- PUMARES, P.: *“La integración de los inmigrantes marroquíes: familias marroquíes en la Comunidad de Madrid”*, Barcelona: La Caixa. 1996.
- SUÁREZ NAVAZ, L.: *“Menores no Acompañados que han entrado en territorio español sin representación legal”*, Informe de investigación (3 Vols). 2000.
- SUÁREZ NAVAZ, L.: *“Menores no Acompañados. Síntesis de una Investigación”*, en Menores Extranjeros no Acompañados Madrid: Unión de Asociaciones Familiares. 2001.
- SUÁREZ NAVAZ, L.: (2004) *“Niños entre Fronteras: Migraciones de Menores no Acompañados en el Mediterráneo Occidental”*, en *Migración y Desarrollo*, 2 (México).