

## Desafíos de la Mediación en un Contexto Multicultural en Países de Habla Hispana

### Challenges of Mediation in a Multicultural Context in Spanish-Speaking Countries

Torres-García Elizabeth<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Instituto de Mediación de México, Hermosillo Sonora.

Autor para la correspondencia: laeeely@gmail.com

#### Resumen

La mediación es, en el siglo XXI, un elemento vital para la paz e indispensable en las comunidades mundiales. Nuestra actual dinámica social está inmersa en una vorágine de cambios estructurales, de informática, de nuevas formas de relaciones de las personas que no se limitan a establecer redes con sus cercanos físicamente, sea en la comunidad o en la región geográfica que reside. Rebasa fronteras y espacios tradicionales de interacción. El objetivo es identificar los desafíos de la mediación en un contexto multicultural, los mecanismos que se aplican y la efectividad que presentan en la gestión del conflicto. Para ello es preciso señalar que la multiculturalidad permite una integración de personas y comunidades sin que se atente al natural proceso de identidad de las culturas en determinados espacios geográficos. El diseño de investigación es deductivo-inductivo ya que conlleva un razonamiento lógico relacional; es aplicada puesto que pretende brindar respuestas a una situación concreta, con análisis de documentos como son leyes y teorías. Es descriptiva cualitativa por cuanto que recopila y procesa bibliografía, leyes y teorías de la naturaleza actual y la composición del fenómeno a investigar.

**Palabras clave:** Mediación, Mediación Multicultural, Gestión del Conflicto

#### Abstract

In the 21st century, Mediation is a vital element for peace. It is also indispensable in global communities. Social dynamics are immersed in a whirlwind of structural changes, of information technology, of new forms of relationships between people who are not limited to establishing networks with those close to them physically, whether in the community or in the geographic region in which they reside. It spreads beyond borders and traditional spaces of interaction. The main objective is to identify challenges of mediation in a multicultural context, the mechanisms that are applied and the effectiveness they present in conflict management. To do this, it is crucial to point out that multiculturalism allows for the integration of people and communities without affecting the natural identity process of cultures in certain geographical spaces. The research design is deductive-inductive since it involves relational logical reasoning; its application aims to provide answers to a specific situation, with the analysis of documents such as laws and theories. It is qualitative descriptive in that it compiles and processes bibliography, laws and theories of the current nature and composition of the phenomenon to be investigated.

Keywords: Mediation, Multicultural Mediation, Conflict Management

DOI 10.46588/invurnus.v19i1.117

**Recibido** 12/11/2023

**Aceptado** 18/08/2024

**Publicado** 24/08/2024

## Introducción

La capacidad para gestionar conflictos de manera satisfactoria es compleja, aunque pareciera una paradoja. No cualquier persona puede mediar, puesto que implica contar con una buena carga de mecanismos y herramientas eficaces para la resolución de conflictos. Así, la mediación multicultural presenta mayores desafíos justamente por cierta cantidad de variables en cada caso, en los que debe prevalecer una convivencia armoniosa, la promoción del respeto y la tolerancia por las diferencias, el destierro de prejuicios y estereotipos asociados.

La mediación multicultural es en sí misma, una actividad especializada flexible pero estructurada que tiene como fin supremo responder con eficacia a la especificidad del conflicto considerando los entornos regionales e internacionales.

Aunado a lo anterior, estamos ante un proceso de globalización en el que los medios de comunicación y el comercio internacional han sido punta de lanza para la aparición de nuevas identidades y formas de vida en común. Baste recordar el fenómeno migratorio, la dispersión poblacional, la interconexión social y política, por mencionar algunos. Ante ello, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, indica que el reto es elaborar una concepción global de la evolución de las sociedades considerando la importancia de la diversidad de pertenencia nacional, étnica, religiosa y cultural más allá del territorio o espacio geográfico. Esta integración trae consigo encuentros y desencuentros a partir de muchas vertientes, una de ellas es el conflicto entre personas de culturas distintas, con lo que encontramos el objetivo de la presente investigación.

Ahora bien, en términos de países, la diplomacia es el arte de construir y mantener buenas relaciones. Entre los países que conforman Latinoamérica y el Caribe no hay guerras propiamente dichas, si bien los conflictos tienen un origen nacional como sucede en Colombia y actualmente en Ecuador. En el caso de Venezuela los impactos trascienden a la esfera de los particulares con el fenómeno consecuente de migración alta hacia países como Chile, Perú y Colombia. La diplomacia tradicional se ha unido otra más, denominada diplomacia de segunda vía (*track-two diplomacy*) también conocida como diplomacia ciudadana. La traemos a colación por las características que reviste: son personas y/u organizaciones de la sociedad civil que pueden negociar la paz en coordinación con los gobiernos sin implicarlos desde lo oficial, por lo que, al no ser un ente formal, posee mayor libertad de acción, de esbozo de escenarios, explorar ideas, propuestas y procedimientos. Es un ente que se mueve rápidamente con los grupos en conflicto precisamente porque no posee carácter oficial y permite acercamientos más flexibles entre las partes propiciando el diálogo político para acuerdos consistentes. Algo similar a la mediación entre personas, como podemos apreciar.

Las características de la diplomacia son cambiantes en tanto los países, las relaciones y los conflictos varían de un lugar a otro, de una temporalidad a otra. Incluso ante nuevos desafíos como es el cambio climático y el indicado fenómeno migratorio. Ante ello, es claro que también la mediación entre personas, entre civiles, presenta características distintas que ponen a prueba las capacidades de los mediadores.

Ahora bien, según Laura Betancourt (2013), analiza la figura de la mediación internacional en el tiempo, centrándola en el imperio romano, en el que era el Papa quien estaba no solo en la cúspide del poder eclesiástico, sino del Estado, de tal forma que sus decisiones eran absolutas e irrefutables. Por la



forma de ejercicio, esto se equipara actualmente más a un arbitraje obligatorio. Tal cuestión ha ido derivando con el transcurso del tiempo en el derecho internacional público entre naciones sobre todo en aspectos relacionados con las guerras civiles, cuestiones de límites, etcétera, desde luego, con claras y notorias diferencias para la salud política pública.

En alcance a lo establecido por Betancourt (Betancur Restrepo, 2013) lo cierto es que la generalidad de autores y estudiosos coinciden en que, en cuanto a su origen histórico, la mediación data del origen mismo del hombre. En la antigua China, por ejemplo, fue un recurso básico para la resolución de desacuerdos. En Japón, tiene viejas raíces que se bifurcaban hacia los líderes como personas con capacidad para resolver o bien a través de tribunales conciliatorios. En África, la costumbre era reunir una asamblea vecinal ante conflictos interpersonales con la ayuda de una autoridad reconocida por todos. La línea evolutiva de las sociedades es clara en cuanto a que grupos étnicos y culturales han establecido sus propias normas derivadas primero de usos y costumbres. Después se regularon a través de normas y leyes, lo que conllevó a la aparición de tribunales. Desde luego sin pasar desapercibidas las religiones u otras autoridades seculares. Hoy por hoy la mediación vuelve a estar en el centro de las opciones para abordar conflictos en torno a las divergencias ideológicas, de intereses, de conflictos de guerra, de desencuentros económicos, políticos, y otros tantos más.

La mediación entre personas en la sociedad contemporánea exige enfoques diferentes en la resolución de conflictos. Si bien el desarrollo de aquella se comenzó a generar a finales del siglo XX en naciones como Estados Unidos, Australia y Gran Bretaña cuyo derecho es el anglosajón, lo cierto es que hoy en día la mediación entre particulares es de alto espectro y abarca tantos ámbitos como en los que interviene la persona. Con todo y que los conflictos entre personas de diversas culturas son una realidad, se cuenta con un escaso legado teórico-práctico tanto en la capacidad de prevención como de gestión.

## **Materiales y Métodos**

El método para esta investigación es cualitativo-documental, descriptiva y exploratoria ya que se trata de hacer uso de bibliografía y tesis de alto impacto científico académico sobre las percepciones e ideologías de los sujetos estudiados. Al ser una investigación de alcance netamente social, la construcción de evidencias tendrá cierta carga empírica elaborada a partir de la teoría y de la aplicación de reglas de procedimiento explícitas. Esto es así dado que este tipo de investigación pasa del problema social al problema propio de la disciplina, para derivar en la búsqueda de bibliografía pertinente al tema. Es de corte cualitativa ya que se integra con teorías y sus enfoques, estudios y antecedentes que refieren el problema objeto de investigación.

## **Resultados y Discusión**

La diversidad cultural de América Latina en países tales como Argentina, Chile, México, Ecuador, Perú, Bolivia, Venezuela y Brasil son latente. Basta mencionar no solo la alta movilidad hispana sino además la presencia de pueblos originarios incorporados a los contextos nacionales y con una participación global o internacional cada vez mayor sea por asuntos de índole personal, profesional o comercial. Según datos del gobierno federal mexicano, el número de personas extranjeras que recibieron una tarjeta de residente temporal (TRT) en 2022, fue de 60, 217 (México, 2024), en tanto que existe un total de 441,385 personas



con situación migratoria irregular en suelo mexicano. Una gran mayoría proviene de Venezuela, Honduras, Guatemala y Cuba.

He aquí ejemplos que implican una movilidad sea física o virtual de miles de personas que constantemente conviven entre sí, siendo portadores cada una de un cúmulo de características y condiciones culturales que, al convivir con otras de diversos países, impacta de múltiples formas como la oportunidad de intercambiar ideas y conocimientos, y a la vez, por consecuencia natural de la condición humana, existe la posibilidad del conflicto.

En el mismo orden, la llegada de extranjeros, la movilidad social por cuestiones de orden profesional, estudiantil, laboral, provocan que nuestro espacio territorial tienda a establecer nuevas realidades multiculturales. Los hispanos encuentran atractiva latinoamérica para radicar en algún país componente de ella porque compartimos lazos históricos, idioma, culturales, sociales, políticos y económicos que nos acercan e identifican. Aun así, tenemos entonces que sea de forma virtual o presencial, la figura del conflicto emerge a raíz del contacto y de la comunicación, por la diversidad cultural, de lenguaje y de formas, de percepciones de conductas, de creencias, y otras tantas variables que inciden en un actuar y comportamiento en un mismo espacio virtual o social. En el caso de la mediación en hispanos, pero con particularidades culturales, tenemos que encontrar puntos de encuentro, de diferencias y de similitudes para trabajar la mediación y con ello, fomentar la cultura de paz.

El tema que nos ocupa presenta algunas limitaciones en indicadores culturales y de resolución de conflictos que permiten de alguna manera apreciar lo intrincado de la diversidad cultural particularmente en países hispanos y, por lo que refiere a la mediación internacional entre personas, esta es realmente incipiente. Sin embargo, existen organizaciones de corte internacional como la UNESCO, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas y otros, a los que podremos acudir para una investigación de largo alcance. El tema de investigación es en todo caso, una oportunidad para abrir nuevos espacios de análisis y en su momento, propuestas factibles a manera de aportación.

Por lo que toca a la teoría, los clásicos de la mediación en las primeras décadas del siglo XX como J. B. Watson, introdujeron el paradigma conductista en cuatro vertientes: “El conductismo asociacionista de Guthrie, el conductismo metodológico de Hull, el conductismo intencional de E.L Tolman, y, por último, el conductismo operante de B. F. Skinner” (Hernández, 1998). Por cuanto corresponde a los teóricos del aprendizaje social, cabe resaltar a Bandura quien reconoce que “los seres humanos construyen representaciones internas de las asociaciones estímulo-respuesta (...); en consecuencia, si bien los mecanismos de los aprendizajes son conductistas por su forma, el contenido es del aprendizaje cognitivo” citado en (Ramírez Plasencia & Chávez Aceves, 2012).

Es en el paradigma cognitivo en el que encuentra nido la mediación. Ahora, el constructivismo social, constituye una estrategia de carácter sociocultural que se ajusta al propósito de sistematizar los procesos psicológicos superiores, la diversidad de opiniones a partir de relaciones dialécticas de las personas con el medio, así como acciones del colectivo; implica, además, cambios en la metodología de análisis de las situaciones. Cabe referir en este punto al psicólogo ruso Lev S. Vygotsky, (Carrera & Mazzarella, 2001) sostenía que los niños desarrollan paulatinamente su aprendizaje mediante la interacción social: adquieren nuevas y mejores habilidades, así como el proceso lógico de su inmersión a un modo de vida rutinario y familiar, con herramientas de que permiten a los niños usar sus habilidades mentales



básicas según la cultura en la que crecen. La teoría de Vygotsky (Vygotsky, 1981) es importante porque aborda la interacción social como de esencial influencia en cómo se piensa y en lo que se piensa; además, al darle relevancia al contexto histórico en el desarrollo humano, previene prejuicios y errores de interpretación a la hora de juzgar los hechos del pasado y, tratándose de la materia objeto de esta investigación, se toman aspectos relevantes de su trabajo que puedan incidir, pues es claro que aquel, el contexto histórico, influye en nuestra conducta dependiendo del país, las ideologías, los usos, las costumbres, las guerras, y la economía que tengan los países y por ende, tenemos experiencias culturales diferentes. Aunado a ello, las nuevas tecnologías son factores que nos obligan a ser diferentes con nuestros antepasados y los presentes, desarrollándonos en una amplia diversidad de contextos, circunstancias o condiciones sea por el tiempo o el lugar.

Los conflictos interpersonales no tienen barreras; se pueden generar en cualquier momento entre personas de una misma procedencia cultural o distinta. Es este segundo supuesto el que motiva a analizar, estudiar e investigar la mediación desde una perspectiva de interacción multicultural entre adultos de habla hispana y la resolución de conflicto. Ortiz Ayub y Pesqueira Leal en su obra *Mediación Asociativa y Cambio Social* (Ortiz Ayub & Pesqueira Leal, 2010), indican que el conflicto que se genera entre individuos tiene una carga de causas situacionales derivadas de la personalidad de aquellos y que se transita de lo psíquico a lo físico asociando a la parte corpórea la condición social del ser humano y a la mente con la condición individualista del ser. Argumentan dichos autores que los factores desencadenantes de conflictos entre personas es la certeza de que uno siempre es diferente del otro en cuanto a gustos, preferencias, ideales, cultura, tradiciones, etcétera.

Nuestra pregunta, como tantas que se formularon en el devenir de esta investigación, es ¿qué y cómo influye ese *background* o antecedentes que cada uno de nosotros cargamos para relacionarnos con los demás en una sociedad multicultural?

Aunado a la serie de cuestiones que circundan la mediación multicultural y las partes que en ella intervienen, se encuentra el aspecto legal del acuerdo de mediación que firman las personas y que implica derechos y obligaciones para las partes que intervienen. Esto significa que cada persona debe cumplir los compromisos que recoge el acuerdo en cuestión porque son de obligatorio cumplimiento. En caso de no ser así, se podrá demandar en un juicio su cumplimiento. En ese sentido, la legislación de cada país cubre los requerimientos jurídicos específicos. El caso que nos ocupa va más allá de esta parte. Se traduce en bajo qué circunstancias, considerando las diversas culturas, usos, costumbres, lenguaje y demás datos de interés, fue tomado aquel acuerdo a partir de una gestión del conflicto pertinente y adecuada para las partes.

Como ha quedado establecido, el propósito de esta investigación está centrado en visibilizar la mediación en espacios multiculturales que escalan cada vez más, así como las experiencias y resultados derivados de un proceso completo de mediación en el que se presenta una cultura variopinta que impacta formas de pensar y sentir donde los individuos se desarrollan diariamente. Cultura conceptuada como un conjunto de normas y características propias de un grupo humano con aspectos destacables y diferenciados de otras agrupaciones como lo son la lengua, costumbres, creencias, y formas de vida cuyo cúmulo incide en la actividad de una mediación para la resolución de conflictos.

Sucede que esas interacciones pueden llegar a amenazar la preservación de la convivencia social. El tema entra de alguna manera en el espacio de la mediación a que nos referimos en este artículo puesto que



tiene su principal fundamento en la complejidad de una sociedad que transita entre las dinámicas del pluralismo y la diversidad, así como entre el individualismo, la construcción de identidades y la cohesión social como refiere Eslava Rincón, por lo que se hace necesario una constante forma de negociación, de mediación permanente, de observación constante de la realidad, de construcción de espacios comunes para la conservación de la cultura de paz. En este contexto el repertorio conceptual encuentra acento en justicia, convivencia, cohesión, vínculos sociales, formas de vida, grupos sociales, etcétera. (Eslava Rincón, 2016)

Es de interés retomar la reflexión en el tema de mediación multicultural por la serie de matices que presenta, sus fundamentos teóricos, las formas y prácticas de mediación, sus potencialidades, retos y desafíos como estrategia de intervención en el conflicto específico a partir de una realidad social. Sucede que en países latinoamericanos las prácticas e implementación de la mediación han sido trasplantadas (Eslava Rincón, 2016) con cierto desconocimiento de las particularidades del contexto y sobre todo la naturaleza del conflicto, punto central de la mediación en sí. Ante la diversidad en todos sus aspectos, resulta importante sistematizar los aspectos de mayor rigor para el diseño de estrategias de intervención.

Si bien hoy en día los seres humanos estamos más conectados que nunca a través de las redes y el internet y la palabra globalización ofrece un sentimiento de estandarización como especie, es importante tomar en consideración que la interacción entre personas, especialmente en un escenario donde se requiere una solución a controversias, la multiculturalidad puede presentar variables que agregan diferencias considerables a una mediación (Giménez, 1997) por su propia naturaleza. Thomas Plaut va más allá y plantea la necesidad de existencia de una ciencia de la diversidad encaminada a estudiar las implicaciones de las formas de conceptualizar las diferencias culturales y el valor que tienen en los procesos para la toma de decisiones según el contexto que implique. (Plaut, 2009)

Conviene precisar los conceptos de multiculturalismo, pluralismo cultural e interculturalidad a efecto de normar el uso terminológico más apropiado. Nos acogemos a lo señalado por Barabas, que refiere multiculturalidad para incluir a “inmigrantes de múltiples orígenes que habitan los estados nacionales; poblaciones que no en todos los países son sujetos de políticas públicas específicas, y a los diversos grupos culturales internos” reservándose así el término pluralismo cultural a los pueblos originarios, quienes son sujetos de políticas públicas regionales y nacionales en tanto que interculturalidad constituye una meta política que debe ejercerse en todos los ámbitos de la vida social (Barabas, 2014).

Un interesante artículo (Urbiola, 2020) indica que el estudio del multiculturalismo “es una variable con importantes consecuencias para las actitudes y las relaciones intergrupales y los procesos de integración de las personas migrantes u otras minorías, que conlleva beneficios para el desarrollo de las relaciones intergrupales y la igualdad social”. De ahí que, para efectos del presente trabajo, el concepto multiculturalismo abarca desde la existencia de miembros de diferentes culturas en un contexto determinado, ideologías y actitudes; es el reconocimiento a la diversidad cultural incluida en una sociedad común.

Lo relevante es que la multiculturalidad es una evidencia real que trae consigo la coexistencia que no necesariamente la convivencia de distintas culturas, lenguas, costumbres, religiones, etcétera. Ya en líneas anteriores abordamos fenómenos sociales de interés global de alto impacto como es la migración, además de las previsiones gubernamentales (empleo, seguridad social, vivienda, educación, etcétera), el aprender a reconocer esas diferencias y aprender a vivir, coexistir o convivir con ello.



Por ejemplo, en España, un país eminentemente de emigración, en Madrid, Cataluña y Andalucía, instituciones como hospitales, centros municipales de servicio social y hospitales, entre otros, han reconocido la necesidad de la presencia de mediadores multiculturales y, siendo como son, comunidades autónomas, han establecido esta figura bajo cierto perfil, sin que las autoridades gubernamentales hayan asumido aún su parte por la enorme cantidad de inmigrantes que tienen, excepción hecha del Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) municipalidad de Madrid que opera en 21 distritos y es atendido por un equipo de 27 mediadores de 16 nacionalidades. Si bien es un centro de integración de los inmigrantes, lo cierto es que cuenta con profesionales expertos en inmigración, interculturalidad y mediación. La mecánica del encuentro a raíz del conflicto ha sido recurrir a un mediador multicultural del país de origen del inmigrante, se procura un intérprete si es que el mediador no domina la lengua, pero sí está relacionado con las dos culturas, lo cual no es sencillo, sobre todo porque existe lenguaje verbal y no verbal de por medio. Actuar con cautela y diplomacia para tender puentes de comunicación efectiva, requiere preparación académica, una sensibilidad especial, imparcialidad, un sentido de solidaridad y compromiso frente a las personas en conflicto.

En este punto, Giménez Moreno (2011) resalta el programa madrileño de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI) en el que participan tres entidades públicas de la Comunidad de Madrid como son La Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, el Instituto Madrileño para la Formación y la Universidad Autónoma de aquel lugar. Refiere que el objetivo es contribuir a la integración plena de la sociedad española y de colectivos de origen extranjero mediante la formación de inmigrantes y autóctonos como mediadores) dado que el inmigrante es un sujeto con derechos y obligaciones, por lo que estamos ante un acceso igualitario y universal.

Por otro lado, Giménez Moreno refiere que la intermediación cultural se ha ido formalizando y perfilando como una modalidad más en este campo. Aborda para ello, el Programa de Salud Mental de la Comunidad de Miami clasificado como modelo de *cultural brokerage*, encaminado a la mejora de la atención sanitaria a pacientes o usuarios del área pobre de Estados Unidos con inmigrantes caribeños como son los bahamianos, cubanos, haitianos y puertorriqueños (Giménez, 1997)

En Europa se han presentado diversas experiencias sociales en este rubro. Tal es el caso de ciertas instituciones de la sociedad civil que trabajan en espacios de vulnerabilidad de las personas en situación de precariedad o marginación de comunidades inmigrantes. Tal es el caso del London Interpreting Project (LIP), cuyo inicio se remonta a principios de los ochenta, a raíz de la latente preocupación por personas pertenecientes a la minoría negra y otras minorías. Al igual que el proyecto de Miami, se trata de atender a estas personas en servicios básicos de salud, servicios sociales, alojamiento y educación, lo que implica un gran esfuerzo de preparación en información, lengua, usos y costumbres de los diversos grupos sociales en los que se presenta el conflicto.

En Inglaterra y Suecia se denominan *linkworkers*. Mediadores lingüístico-culturales en otros países. Se observa que, si bien también se identifican por materias, es decir, mediadores sanitarios, mediadores familiares o laborales, se adjetiviza indicando que es mediador en contextos multiculturales.

Los conflictos, en mayor o menor medida están unidos a las relaciones humanas. La frecuencia y gravedad dependen de una serie de cuestiones inherentes a las personas, su capacidad de resolver y/o prevenir aquel. En el caso de contextos multiculturales, se presentan otras particularidades como es el hecho de encontrarnos con personas pertenecientes a grupos socioculturales y étnicos distintos que



comparten el mismo espacio social, con un grupo dominante y otro minoritario con sus consecuentes problemas (segregación, estereotipos, prejuicios).

En América Latina hay un serio problema con la invisibilidad alternada y variopinta de los pueblos indígenas y difícilmente se puede aseverar que existe una total inclusión de tales pueblos. Dicho esto, nos encontramos ante un escenario más complejo y de raíces históricas profundas pues aún se presentan vacíos en lo jurídico por la imposición de criterios mono étnico; la existencia de universos nacionales plurales no ha garantizado una convivencia tolerante e igualitaria y en cambio, se han generado relaciones desiguales, discriminatorias, racistas y explotadoras principalmente con pueblos indígenas. Reconociendo esta realidad multicultural como forma de vida a quienes compartimos este territorio en América Latina, se precisa indicar que no es objeto de esta investigación el análisis del contexto antropológico en esta región, sus problemas contemporáneos vinculados a la diversidad cultural, las formas organizativas, la desigualdad y otros impactos de la globalización propios de aquella disciplina, sino una parte de esas interacciones de las personas en ambientes multiculturales en las que se presenta el conflicto.

Ante este escenario y bajo esta perspectiva, la pregunta es ¿Cuáles son los desafíos de la mediación en un contexto multicultural en países de habla hispana?

Esta investigación incluye la postura de Taylor (Taylor, 2024) sobre el falso reconocimiento de personas o grupos a partir de la multiculturalidad puesto que puede infligir una herida dolorosa y que en todo caso el debido reconocimiento a las diferencias es una necesidad humana vital. En ese sentido, el origen del conflicto entre los individuos surge precisamente ante la falta de reconocimiento del otro con sus cargas culturales en su más amplio sentido. A lo largo del presente trabajo se tratará de demostrar que la mediación multicultural entre personas de distintos orígenes debe considerar las categorías y características particulares que asuma las diferencias, espacio propicio para la intervención de la ciencia antropológica en el proceso de construcción de alteridades aunado al desafío que impone a las estructuras tradicionales jerárquicas del Estado.

Estrechamente relacionado con la diversidad de usos y costumbres, se presenta la barrera lingüística que puede generar malentendidos; diferencias religiosas que pueden derivar en conflictos; valores que pueden chocar como la familia, la moral o las costumbres; conductas discriminadoras y perjuicio; problemas socioeconómicos por las desigualdades y acceso a recursos y/o bien oportunidades, así como el desconocimiento cultural sobre las prácticas, tradiciones o valores de otras culturas.

Aunado a los orígenes y a las diversidades culturales, tenemos un tercer elemento que es el mediador cuyo perfil requiere actitudes y habilidades específicas, facilitador, imparcial, prudente, paciente, asertivo, empático, entre otras, que según sea la especialidad tendrán mayor o menor relevancia. Pudiendo ser en materia familiar, laboral, civil, vecinal o comunitaria, escolar, entre otras.

A decir de Macías Manteca, la necesidad de promover en las sociedades multiculturales la mediación, sus principios y herramientas, es manifiesta dado la existencia de prácticas y usos disímiles en ellas, lo que pone frente a un escaso conocimiento sobre tales principios y herramientas (Macías Manteca, 2021), que lo convierte en un fenómeno múltiple, sin un modelo único que tiene que hacer frente a conflictos de diversa naturaleza, contenidos y realidades sociales distintas. Además, no existe un título oficial de mediador multicultural o intercultural pese a la relevancia de su intervención pues construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado con herramientas académicas



obtenidas durante su formación profesional, aunque es claro que España sí está trabajando en ello a través del EMSI y otras ofertas de cursos de la Universidad Complutense, aunque con grandes vacíos por la falta de formación continua y cursos formativos específicos. En una sociedad de convivencia de culturas, se precisa progresividad en la capacitación y profesionalización del mediador multicultural.

Como resultado inicial, se aprecia que la mediación en relación con el análisis de diversas culturas, y la influencia entre ambas, no está bien delimitada del todo. Es importante definir que la revisión del estudio se basa en países de habla hispana, ya que aquellos que pertenecemos a este segmento poblacional entendemos que las diferencias son varias, pero las similitudes abundan. Detonantes de los conflictos en esta materia son el etnocentrismo, estereotipos y una comunicación interpretada a la luz de tal o cual cultura, pues cada una tiene sus propias formas y códigos.

Taylor, en su ensayo *El Multiculturalismo y “la política del reconocimiento”* (Taylor, 2024) refiere que la exigencia del reconocimiento se vuelve apremiante dado los supuestos nexos entre el reconocimiento y la identidad, donde este último designa algo equivalente a la interpretación que hace una persona de quien es y de sus características fundamentales como ser humano, haciendo hincapié en que la tesis es que la identidad se moldea en parte por el reconocimiento o por la falta de éste o por el falso reconocimiento de otros, de tal forma que un individuo o un grupo de personas puede sufrir verdaderos daños, si la sociedad que lo rodea le muestran un cuadro degradante o despreciable de sí mismo. Hablamos entonces de la dignidad humana, de la igualdad de derechos con una política de la diferencia en el sentido de que el individuo y su grupo son distintos a todos los demás en aras de una equidad e igualdad universal sin que se justifique una discriminación a la inversa, es decir, que a través de rígidas reglas se favorezca a unos u a otros.

En la obra *El valor de la lengua* (Molina, 2007) refiere específicamente que el hispanismo hoy, el español en la ciencia y la tecnología, el valor económico del español, las particularidades de la demografía del español, la certificación prehispánica de nuestro idioma son algunos de los temas que enmarcan una reflexión sobre el presente y el futuro del español desde diferentes puntos de vista. Complementariamente a lo indicado, un estudio sobre la expansión histórica del idioma castellano menciona que el idioma hablado en España y 18 repúblicas en América Latina, el español constituye un vehículo de unión de identidad cultural proveniente de distintas familias lingüísticas y esto se refleja en estilos comunicativos. (Hernández Jurado, 2021) lo que afianza el interés que implica el estudio de los conflictos en esquemas multiculturales.

Mediante un estudio exploratorio, se busca dar sustento al grado de interpretación del fenómeno ya que resulta relevante identificar posibles métodos a considerar antes de iniciar un proceso de mediación con la intención de reducir las posibilidades de comunicación limitada como son interpretaciones distintas, perspectivas desconectadas, valores no compartidos, entre otros.

Si bien los comportamientos son observados a través de datos históricos, es interesante observar como distintas geografías, y con base en la cultura misma y sus derivados, impactan hasta cierto grado el nivel y perspectivas de respuestas que se pueden obtener de una persona con el fin de mediar alguna controversia. Debido a que el análisis puede considerarse difícil de medir en términos numéricos, se trata en todo caso de contribuir con una perspectiva inclusiva en términos de diferentes vertientes de pensamiento.



En el texto *Emergencia del Territorio y Comunicación Local*, (Herrera Huérfano, 2014) hace hincapié en la obligación de referirnos a los procesos históricos que han marcado la forma de relacionarnos con el mundo ya que son realidades sociales que se comprende como las relaciones que se generan desde las culturas a partir de dinámicas de diálogo, vínculos, y prácticas, de experiencias que se construyeron entramados culturales específicos, indicando que algunos son permeados por la globalización, por los valores del mundo contemporáneo en su inmediatez, movilidad y velocidad, por mencionar algunos.

Esto significa que la comunicación es tan diversa como plural es la población en el mundo, de lo que se infiere la presencia de tensiones, ejercicios de poder, la existencia de objetivos distintos entre dos o más personas con culturas distintas, incluso en la propia América Latina cuya abanico es amplio y extenso en aspectos políticos, sociales, económicos, de idiosincrasia, aunque con elementos más o menos comunes -guardadas las proporciones- de sometimiento en la época colonial sea desde España o Europa. Es esta una región donde abundan las diversidades y los contrastes, y por ende, es caldo de cultivo para la generación de conflictos, refiriéndonos en especial a aquellos que se suscitan entre particulares con distintos orígenes culturales.

Si bien se podría ahondar en las raíces indígenas para un estudio más profundo de las variaciones ideológicas que impactan a una mediación, en este caso se trata de una perspectiva general en países de habla hispana como delimitación del área investigada, sin embargo, es importante subrayar que sin duda se trata de un tema que puede ser explorado tan a fondo como se desee, permitiendo así la ampliación de la descripción del problema. Referencias a estudios posteriores son contemplados, sin embargo, dada la naturaleza del tema, no necesariamente reflejan exactamente la esencia del problema, sino que contribuye a una mejor comprensión de este.

Para el tema, no existen bases legales que incidan directamente en el problema, no solo porque hablamos de la mediación multicultural, sino también porque se presentan cuestiones intangibles como valores empíricos, perspectivas de vida, prioridades culturales, etcétera, que no pueden ser cuantificadas, pero sí medidas desde un ángulo cualitativo de ahí que las bases teóricas para la investigación son meramente filosóficas, sirviendo como fundamento para la misma.

En lo que concierne a nuestra investigación, el fenómeno de la migración es puntual para la mediación multicultural. Según datos de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) en 2020 el número de migrantes internacionales en todo el mundo, alcanzó los 281 millones, de los que las mujeres constituyen el 48% del total registrado. Casi tres de cada cuatro migrantes internacionales tenían entre 20 y 64 años y 41 millones eran menores de 20. Años. La mayoría de los migrantes internacionales residen en Asia y Europa (31%), seguidos de América del Norte (21%), África (9%), América Latina y el Caribe (5%) y Oceanía (3%). Con datos de la Organización de las Naciones Unidas, la imagen queda





Imagen 1. Fuente: <https://es.statista.com/grafico/14495/cuales-son-los-paises-de-los-que-mas-personas-emigran-y-los-que-mas-acogen/>

Ahora, una de las herramientas principales utilizadas en la actualidad, el internet, ofrece la oportunidad de estandarizar ciertos aspectos culturales entre países latinoamericanos, mencionados con especificidad dadas las delimitaciones del estudio. Este medio de comunicación en combinación con las ventajas ilimitadas que ofrece en cuestión de conocimiento e información al alcance de los dedos permite romper el cerco figurativo entre naciones que en ocasiones limita el intercambio o desarrollo de una ideología comunitaria.

Si bien las culturas son formadas a partir de actividades y perspectivas, así como de decisiones y modos de vida que funcionan para una comunidad, esto se puede reflejar también en expectativas y puntos de vista similares que pueden contribuir a la expansión mental (o no) de un grupo específico de personas. Un ejemplo de ello es la importancia de la familia en un contexto latinoamericano. Esto se deriva de distintas vertientes como son la religión y las tradiciones implícitas en el contexto geográfico, lo que conocemos como “normal” o “correcto”.

Toca analizar los modos de convivencia de la ciudadanía. Sea que la movilidad social se genere geográficamente, es decir, trasladarse de un país a otro, o sea en forma virtual, en ambos casos se habrán de generar nuevas relaciones a partir del bagaje cultural de las personas. ¿Cómo conciliar esta diversidad? ¿Cómo salvar o acortar estas brechas? No tendría sentido aceptar como un hecho social la



multiculturalidad si no atendemos que el emigrar o relacionarse virtualmente trae consigo una fuerte carga emocional pues habrán de enfrentarse a nuevos desafíos como el idioma, las costumbres, los usos, otras legislaciones, otros modos de vida, valores, creencias, condiciones laborales y comunitarias de una diversidad amplia. Aunado a ello, se habrán de establecer nuevas redes sociales y de convivencia. Esto, como se anotó líneas arriba, deriva en una diversidad de disputas justamente por el incremento de los conflictos culturales que nacen a partir de tales encuentros de índole distinta, en los que un grupo obliga los demás a realizar cambios en su cotidianidad, siendo un elemento que conlleva a conflictos intergrupales o interpersonales.

En este punto, es claro que todo conflicto tiene una historia, un contexto y un ciclo de vida. La serie de incompatibilidades que emergen en las relaciones multiculturales encuentran su fundamento -si es que lo podemos denominar así- en malentendidos o ignorancia cultural de otros grupos culturales. Lo destacable es que, en todo conflicto, es el valor que se le asigne a él como dependerá la percepción de las partes para llegar a acuerdos satisfactorios.

Según (Nina-Estrella, 2013) existen algunos supuestos que se identifican en el conflicto multicultural:

1. Vulnerabilidad emocional
2. Evaluación del otro desde una perspectiva egocéntrica y estereotipada
3. Es un proceso que tiene varias facetas operadas de forma heterogénea
4. Involucra múltiples metas que dependen de cómo se defina el conflicto
5. Requiere un concienzudo análisis.

Lo anterior enriquece el análisis de la mediación en un contexto multicultural en países de habla hispana, ya que implica serios desafíos que deben abordarse primero desde la perspectiva de la investigación, de trabajo en campo y análisis de investigaciones existentes; si bien no es posible en esta monografía realizar un trabajo profundo como se quisiera, sí es la intención dejar sentadas las bases sobre las cuales habrá de continuarse con la investigación que nos ocupa.

Esta investigación resalta que la mediación multicultural es una técnica sustentada en un amplio conocimiento de las diferencias culturales de los sujetos con la finalidad de evitar, reducir o gestionar el conflicto entre miembros de diversos grupos. Así, el perfil del mediador multicultural, por su propia naturaleza debe ser polivalente y adaptable dado que incluye n cantidad de esferas y comunidades, destacando desde luego el distintivo de responsabilidad, confidencialidad, imparcialidad, educación multicultural y de cooperación en el ejercicio de sus funciones.

Siguiendo las directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (ONU, 2024) es necesario reiterar que las iniciativas de mediación improvisadas y poco coordinadas, aunque se pongan en marcha con lamejor de las intenciones, no contribuyen sustancialmente al objetivo de una paz duradera. Tomando en consideración tanto estas directrices como las opiniones y criterios de los autores aquí consultados, es posible concluir que existen elementos infaltables en una mediación multicultural, como son los que se muestran en la figura 2:



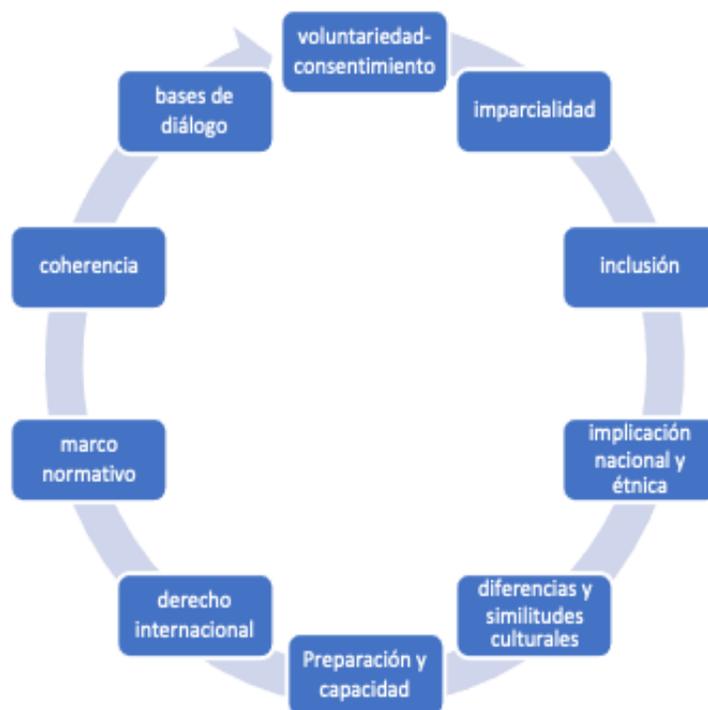


Figura 1. Elementos fundamentales para una mediación multicultural Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

Con los aportes recabados, resulta evidente que se requiere profundizar en concreto sobre la mediación en un contexto multicultural en países de habla hispana. Por fortuna, existe una multiplicidad de textos, libros, artículos de revistas científicas y de divulgación, que se han enfocado en tratar cuestiones que atañen a nuestro tema como es la migración, racismo, y otros fenómenos sociales. La pretensión es dejar abierto el camino para futuras investigaciones que incidan sobre las prácticas y resultados de la mediación multicultural, identificar sus referentes y profundizar en sus implicaciones.

A manera de conclusiones tempranas sobre el tema, se colige que es imprescindible establecer políticas educativas multiculturales en los sistemas de educación, desarrollar estrategias de cohesión social sin discriminación alguna, en el concepto de que cohesión entendida para potenciar las capacidades y competencias de los integrantes originarios o no, de las comunidades, sobre la base de las culturas, cualquiera que estas sean, puedan tener una presencia equitativa e interactuar entre ellas creando incluso expresiones culturales compartidas.

La multiculturalidad no es la asimilación de una cultura sobre la otra; es, en cambio, una interacción saludable, la mutua adaptación y reconocimiento de lo distinto sin calificativos, con respeto al bagaje cultural de una persona, de lo contrario el conflicto seguirá estando latente.

Entender y comprender la multiculturalidad a partir de un conflicto implica un escucha activa, ya que no solo habremos de encontrar barreras lingüísticas sino de religión, valores, usos y costumbres. Hasta



el momento, por la dinámica social que es vertiginosa, en el tema de la mediación en un contexto multicultural en países de habla hispana, ha ido ganando terreno la práctica y queda atrás la teoría. La investigación arroja interesantes aportaciones que están realizando en Europa, como son programas de formación de mediadores internacionales y la contratación de *link workers* también llamados trabajadores en línea, cuya función es atender conflictos entre personas de diversa cultura, aunque no tienen todavía un fundamento teórico y conceptual amplio. Con investigaciones que profundicen sobre el tema, estamos en un momento adecuado para poner atención al concepto de mediación multicultural en países hispanos, comenzando por abordar cuál es su naturaleza, sus especificidades, qué la hace distinta respecto a otras modalidades de mediación. Igual será provechoso detectar los ámbitos de aplicación, condiciones y contextos, definir las técnicas o protocolos, definir el perfil del mediador multicultural diferenciándolo de otros, establecer las ventajas y desventajas del modelo, entre otras cuestiones, ya que si no atendemos los puntos débiles que la figura puede representar, corremos el riesgo de que, lejos de mediar, se profundicen y deriven en acudir a tribunales jurisdiccionales que a la postre, redunden en inconformidades en ambos lados, alejándose del interés generalizado de una cultura de paz y de concordia.

De acuerdo con el contenido de esta investigación, considerando el aporte bibliográfico y los alcances de este, a continuación, se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación se razonan vitales para que la mediación en adultos en un contexto multicultural en países de habla hispana no represente un desafío, sino más bien, áreas de oportunidad para la convivencia.

1. Desde temprana edad, enseñar en aulas la diversidad cultural, incorporando esta perspectiva al currículum educativo.
2. Fomentar iniciativas públicas contra el racismo y la xenofobia, que impulsen en todo caso actuaciones sociales que promuevan el contacto entre grupos culturales distintos con la intención de erradicar prejuicios y estereotipos.
3. Dado lo anterior, establecer mecanismos de solución de conflictos en ambientes multiculturales que reconozcan esas diferencias no para profundizar los desencuentros, sino para, en un marco de respeto y entendimiento, alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes.
4. Elaborar un mecanismo específico que anteceda a los ya conocidos en mediación, para generar condiciones pacíficas, que reconozca las relaciones interculturales con la mirada puesta en entender al otro, reconocerlo, aceptarlo y convivir en ambientes de paz y concordia.
5. Crear la figura del mediador multicultural como profesional y puente intercultural para el abordaje de conflictos interpersonales o de grupos de personas provenientes de distinta cultura, cuyo objetivo inicial sea el acercar posturas de las partes para que se entiendan.

En una escala más profunda, las propuestas consisten en

1. Fomentar iniciativas públicas contra el racismo y la xenofobia, impulsan actuaciones sociales que promuevan el contacto entre grupos culturales distintos con la intención de erradicar prejuicios y estereotipos.
2. A través de la implementación de procesos ligados a políticas y programas gubernamentales en primera instancia, establecer mecanismos de solución de conflictos en ambientes multiculturales que reconozcan diferencias no para profundizar los desencuentros, sino para, en un marco de respeto y entendimiento, alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes,



3. Elaborar un mecanismo específico que anteceda a los ya conocidos en mediación, para generar condiciones pacíficas, reconoce las relaciones interculturales con la mirada puesta en entender al otro, reconocerlo, aceptarlo y convivir en ambientes de paz y concordia.
4. Crear la figura del mediador multicultural como profesional y puente intercultural para el abordaje de conflictos interpersonales o de grupos de personas provenientes de distinta cultura, acerca posturas de las partes para que se entiendan.

## Referencias

1. Carrera, B., & Mazzarella, J. C. (2001). Vygotsky: Enfoque Sociocultural. *Educere*, 5(13), 41-44.
2. Barabas, A. (2014). Para além da Governação. Políticas, práticas e discursos de inclusão e promoção da diversidade cultural. *Configurações*, 14, 1-13.
3. Betancur Restrepo, L. (2013). International mediation in the first half of the twentieth century from the perspective of international law. *Derecho, Constitución y Justicia*, 205-209.
4. Dovidio, J. (1986). *Prejudice, Discrimination, and racism*. (A. Press, Ed.) Michigan, USA: University of Michigan.
5. Eslava Rincón, J. I. (2016). *Mediación Social. Teorías y enfoques de intervención*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
6. Giménez Romero, C. (2011). La mediación social en contextos de inmigración. *Aula Intercultural*, 112-118.
7. Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 125-159.
8. Hernández Jurado, T. (2021). *Diferencias y parecidos culturales en orientaciones por valores y estilos*. España.
9. Hernández, R. (1998). *Paradigmas en psicología de la educación*. México: Paidós.
10. Herrera Huérfano, E. (2014). Interculturalidad y diálogo de saberes. En Z. Sotomayor, *Emergencia del territorio y comunicación local* (pág. 469). Colombia, Colombia: Universidad del Norte.
11. Macías Manteca, M. (2021). La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas. *MSC Métodos de solución de conflictos*, 01(01), 133-155.
12. Molina, C. (2007). *El valor de la lengua*. España: Enciclopedia del Español en el Mundo.
13. Nina-Estrella, R. (2013). El conflicto intercultural desde un contexto comunitario. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 24, 1-18.
14. ONU. (2023). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de un.org: <https://www.un.org/en/>
15. ONU.(2024)Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz. [https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation\\_UNDPA2012%28spanish%29\\_0.pdf](https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/GuidanceEffectiveMediation_UNDPA2012%28spanish%29_0.pdf)
16. Ortiz Ayub, A., & Pesqueira Leal, J. (2010). *Mediación Asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible*. Hermosillo, Sonora, México: UNISON.
17. Plaut, T. (2009). Is Multiculturalism or Color Blindness Better for Minorities? *Psychological Science*(20), 444-446.
18. Ramírez Plasencia, D., & Chávez Aceves, L. (2012). El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento. *Sinéctica*, 39.
19. Taylor, C. (2024). *Word Press*. Obtenido de <https://seminariosocioantropologia.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/03/elmulticulturalismoylapoliticadelreconocimientocharlestaylor.pdf>
20. Urbiola, A. (2020). Beyond the political concept: the psychosocial effects of the multicultural perspective. *Andamios*, 17(44), 295-314.
21. Vygotsky, L. (1981). *Pensamiento y Lenguaje*. Buenos Aires, Argentina: La Pléyade.

**Cómo citar este artículo:** Torres García, Elizabeth. (2024). Desafíos de la Mediación en un Contexto Multicultural en Países de Habla Hispana; INVURNUS, 19 (1) 66-80.

