

Estrategias para la resolución de conflictos Interculturales

A. Reflexión sobre la formación del mediador/a

El mediador necesita apoderarse de dos facultades en general vividas como antinómicas por el ser humano ; una disposición a la empatía por una parte y por la otra la distancia, la lucidez necesaria para llevar a cabo un proceso concreto. En la formación eso implica además de la adquisición de contenidos, el desarrollo de habilidades : la destreza del hacer, la del ser y la de saber cambiar.

Tres etapas estructuran el cambio, la primera que puede ser muy larga : desecharlo , la segunda rápida : decidirlo, la tercera con su tiempo : vivirlo, aprender a vivirlo, saborearlo. Concebir la lógica del cambio : su dualidad entre transformación y permanencia, entre revolución y evolución, entre buscar arreglos y ver de otra manera. Son meta de importancia en la práctica de la mediación, conviene que sean en el núcleo, en el eje fundador de una formación de mediadores.

En el ámbito intercultural eso implica un trabajo sobre sí mismo, ser capaz de conocer, reconocer y negociar su propia identidad y su marco cultural.

Ser directivo sobre el proceso, subordinado sobre el contenido. No dar sentido, sino hacer que florezca el significado. No traer soluciones, sino que emerge salidas fructuosas para ambos. Trabajar sin certeza sino en la verdad compartida de los demás.

Esta faena comparte la dignidad del artesano con la humildad del catalizador, el mediador, la mediadora tiene la creatividad, la lucidez y la flexibilidad como aliados, una energía pragmática, la resolución y el horizonte como cómplice.

En 1994 hemos asumido nuestra primera formación de mediadores gitanos, antes no se hablaba de mediadores interculturales, sino de agentes de cambio, de formadores de formador, de comunicación intercultural.

No es cómodo para nosotros escribir sobre nuestra práctica formativa, el texto por sus particularidades se va desarrollando de forma lineal, cuando la dialéctica entre el fondo y su contenido sustenta el aliento mismo de la enseñanza, este espacio en el cual el aprendiz se convierte en copartícipe, se apodera de su maestría, para nacer experto.

Ser uno propio para palpar a su esencia universal, donde la libertad es apremiante, donde la regla magna es que no hay reglas.

El mediador sería como el telón blanco, donde ambos se pueden mirar y construir el devenir que más les parece acertado y deseable.

Michel Louwette

B. Preámbulo I

Conviene como primicias recordar que ninguna teoría o herramienta opera sobre las personas, solo la relación incrementa, da asistencia y promueve a las personas. De la misma manera que la identidad se va fundando con y en la relación.

La base de una estrategia mediadora es permitir que las dos partes empiecen o vuelven a reconocerse y funden su interdependencia, para construir un marco nuevo de convivencia en el cual ambos se sienten actor y sujeto, en el respeto mutuo, valorando su singularidad y similitud.

C. Preámbulo II

Todo conflicto pueden tener facetas culturales, no son todos conflictos interculturales. Cualquier conflicto intercultural puede tener otro objeto de discordancia que un único desfase cultural.

El proceso de mediación si es de tipo "intercultural" tendrá a demás del desarrollo clásico de la mediación, el de cuidar aspectos propios a su género.

Nada se entiende por sí mismo, conviene que se explique

La realidad es original y subjetiva

Cada uno es una cultura, las diferencias, las divisiones tiene interés antropológico, sociológico, ... en el trabajo de mediador conviene dar prioridad a las personas.

D. De las Culturas

1 Cultura y programación mental

La impregnación de los programas colectivos (Esquemas Culturales) sigue efectuándose durante toda la vida. Pero, como la mayoría de estos, conciernen comportamientos fundamentales y vitales; los hemos aprendido en nuestra infancia con mucha facilidad y en permanencia.

Cuatro fuentes intervienen en la construcción de nuestro marco de referencia :

- 1 Nuestro patrimonio socio genético.
- 2 Nuestro escenario familiar.
- 3 **Nuestra impronta sociocultural.**
- 4 Nuestras experiencias personales

"NUESTRO MODELO DEL MUNDO NO ES EL MUNDO"

P. Watzlawick

2 Tres formas de aprendizaje de los esquemas culturales

Informal	Aprendizaje por modelización e imitación. El más inconsciente de los aprendizajes
Formal	Aprendizaje por principios y consejos, conminaciones y amonestaciones, con ensayo, errores y corrección.
Técnico	Aprendizaje con enunciados explícitos, orales, grabados o escritos, el aspecto es consciente y entendido.

3 Reacción frente a una disonancia de esquema cultural

La violación o ignorar unas de las normas *formales culturales*, a veces inconscientes, engendra una ola de emociones, la naturaleza y la forma de estas tienen relación con las alternativas que ofrece la cultura personal del individuo (su marco de referencia) frente a estas emociones y las maneras de expresarlas.

La percepción de las disonancias permiten discernir los aspectos culturales presentes no tomados en cuenta, por sí mismo o por el otro, permite reconsiderar la mediación tomando en cuenta estas nuevas informaciones.

REACCIONES QUE PUEDEN DESENCADENARSE FRENTE A UNA DISONANCIA.

Frustración	Sentido de fracaso con resentimiento, pero sin reacción.
Regresión	La persona se refugia en antiguos, primitivos o infantiles. comportamientos. Retención de información o distraer la atención del otro con la finalidad de guiar al otro a su propio objetivo.
Fijación	Puede tener como origen una frustración o sobre estimación de sí mismo. La persona hace más la misma cosa, no cambia de dirección. Vuelve a repetir lo mismo
Resignación	La persona demuestra apatía o tiene el pensamiento de que no hay nada que hacer, que esta perdiendo su tiempo.
Represión	La persona reprime sus sentimientos e inconscientemente los desconoce. Posteriormente puede justificar posiciones o comportamientos, desplazando estas emociones reprimidas sobre otros objetos.
Proyección	La persona atribuye inconscientemente a los demás sus propios motivos. "No soy yo". " Yo jamás he pedido que..."
Agresión	Una frustración que sigue presente puede desencadenar comportamientos violentos y no necesariamente sobre el que está en el origen de esta frustración.

VARIAS FORMAS DE AGRESIVIDAD SON POSIBLES

Entrar por la fuerza

Ordenar, Generalizar, Hablar alto. Interrumpir. Bracear

Desvalorizar

Ataques personales, Críticas injustificadas, Juicios globales. Flechazos irónicos. Muecas, mímicas de desaprobación o desprecio.

Culpabilizar al otro

Reprochar, Moralizar, Poner al otro en evidencia sobre principios o valores comunes.

Intimidar, dar miedo.

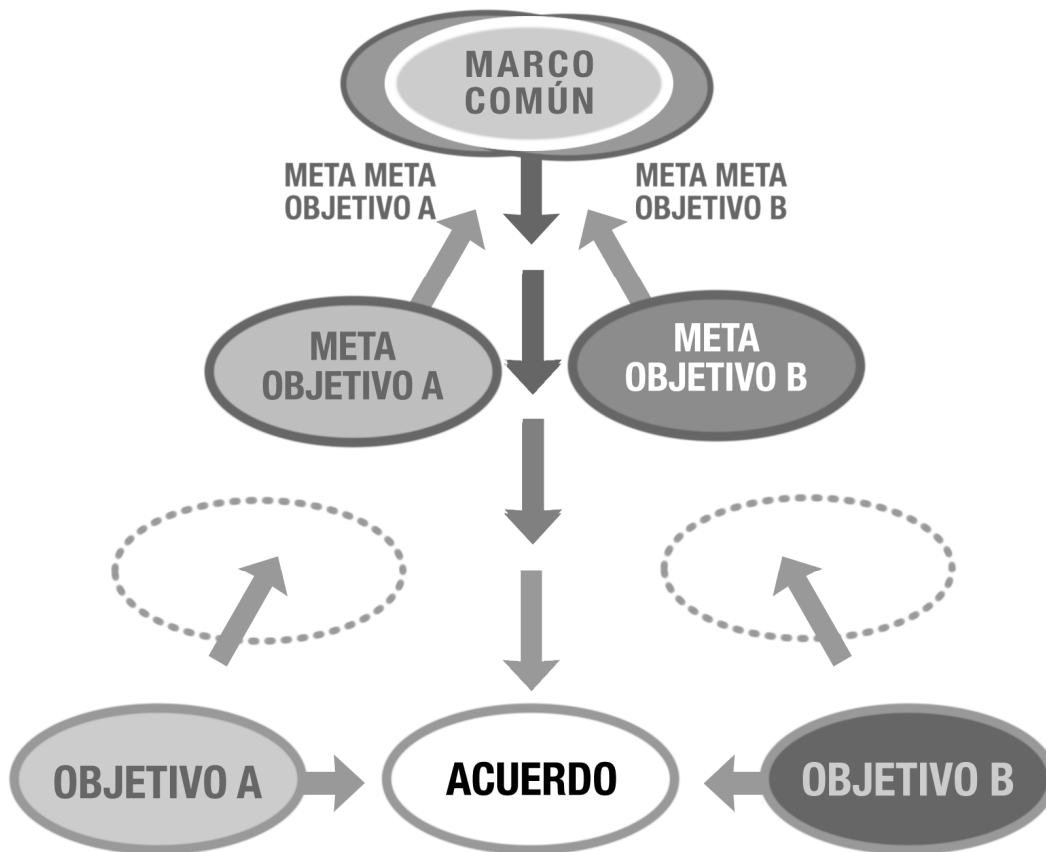
Amenazar, Provocar. Tomar espacio, tiempo. Denunciar. Mostrar con el dedo.

4 Cual es la estructura de los criterios (valores) presentes

Su dirección, su origen, su tiempo de referencia, de justificación, su marco temporal de aplicación, en cual sistema de jerarquía.

Esta preguntas nos permiten saber como convencer, argumentar, presentar, traducir la posición, las propuestas de la otra parte.

E. Mediación entre A y B



1 La mediación pasos y proceso

1. Establecer la relación, la confianza mutua. (calibración, sincronización)
2. Encontrar el marco común, armonizando los objetivos recíprocos.
3. Reconocer las posibilidades de negociar, el interés de lograrlo o las desventajas si fracasamos. (futurizar)
4. Situar y compartir los puntos de tensiones, de conflicto, la visión de ambos sobre la relación, la expectativas, los objetivos
5. Subir sobre los objetivos de A y de B, hasta encontrar un meta objetivo o meta meta aceptable para ambos
6. De este punto común bajar lateralizando el objetivo de cada uno.

2 El mediador y la gestión del proceso

Estructura la situación y guía las discusiones. Controla el proceso y el contenido de las interacciones. Facilita la comunicación de las partes a encontrar el marco común y las bases de un acuerdo. Aclara los malentendidos y los esquemas culturales presentes.

3 El mediador y la no gestión del objetivo formal

Aún a veces puede sugerir opciones, el mediador deja a las partes presentes las responsabilidades de encontrar soluciones, es imparcial y no se compromete en los contenidos.

4 El mediador y la gestión del ambiente socio - emocional

Con su comunicación sostiene y promueve el reconocimiento positivo entre las personas, aminora las posibilidades de conflicto, corta la agresividad interpersonal. Mantiene la armonía desarrollando reconocimiento mutuo y sinergias. Mantiene una neutralidad y distancia afectiva.

En la negociación los mensajes implícitos, escondidos, a veces son más importantes que el discurso oficial. El mediador eficiente los capta y se ajusta sobre ellos. Toma en cuenta el contexto, el entorno, el tiempo

F. Calidades de un mediador/a intercultural

Se mantiene en congruencia.

Capta las informaciones analógicas, para-verbales y corporales

Capta y se ajusta sobre los predicados

Percibe la estructura del discurso de las personas, (valores, palabras claves, sus ideas motrices, sus marcos culturales)

Percibe el énfasis, verbal, corporal, los silencios, las presuposiciones lingüísticas

Comunica de manera clara y sencilla.

Utiliza una comunicación metafórica, descriptiva, expresiva.

Observa y toma en cuenta el no verbal

Observa y toma en cuenta el para verbal

Se sintoniza con la partes.

Es capaz de variar su manera de presentar

Es versátil - adaptable

Es intuitivo - creativo

Aclara las diferencias (percepción - posiciones)

Elucida las similitudes y diferencias culturales, esquemas, roles, etapas...

G. Herramientas específicas de un trabajo intercultural

Meta modelo

El meta modelo analiza los tipos de transformaciones lingüísticas (proceso de modelización) que se manifiestan en las deformaciones y aproximaciones (derivación) presentes entre el discurso dicho (estructura de superficie) y la representación lingüística.

El meta programa

Filtros que orientan los comportamientos en una situación dada, proceso de pensamiento que la persona utiliza para clasificar las informaciones, dar sentido a la realidad y optar por un comportamiento.

Podemos clasificarlos en tres categorías

filtros de selección que se utiliza para seleccionar las informaciones en una situación dada.

filtros operadores que se aplica sobre estas informaciones.

filtros de función que guían la respuesta, la conducta en esta situación.

Sus esquemas de comportamiento.

Programas que organizan la respuesta de conducta en una situación precisa (filtros de función).

Las presuposiciones lingüísticas.

Una estructura lingüística, es un elemento de la frase, una frase que debe poder decirse para que la frase tenga un sentido, un tipo particular de implicación, que se cumple aunque la primera proposición sea falsa.

Su mapamundi (marco de referencia, creencias, sistema de valores)

El conjunto de las experiencias vividas que nos han marcado y que hemos grabado.

Nos permite de dar sentido a la realidad, saber quien soy, quienes somos y que es lo real.

La estructura de sus valores.

El criterio es el valor de referencia utilizado para evaluar algo (personas, cosas, situaciones, acción...). Estructuran las creencias, tienen un origen en un contexto (familiar, social, étnico, cultural, religioso, intelectual, político...). El criterio tiene una estructuración y encuentra su sentido dentro de esta estructura.

1. Filtro de dirección: la razón por la cual se actúa. O bien para encaminarse hacia el criterio, para conseguirlo (DIRIGIRSE HACIA). O bien para alejarse de él, estar lejos, evitarlo (ALEJARSE DE).
2. Equivalencia de criterio: uno o varios elementos observables que muestran, demuestran o prueban que es presente el criterio o, al contrario, que no está cumplido.
3. Origen del criterio: la procedencia del criterio, desde un punto de vista personal, según sus propios criterios (INTERIOR) o desde criterios del otro, según lo que piense (EXTERIOR)
4. Su tiempo de referencia: donde encuentra su justificación. (PASADO, PRESENTE o FUTURO)
5. Aplicación del criterio: hay cuatro opciones posibles de aplicarlo entre sí mismo y los otros :
SI (si solo) – DESPLAZADO (de sí al otro) – PERMUTADO (del otro a sí)– SIMULTÁNEO (sí y el otro)
6. El marco temporal DEL CRITERIO: este encuentra su justificación en un tiempo de referencia para aplicarse y subordinar otro. Ignora, minimiza o subestima una categoría por otra. Una tiene más importancia que otra y en muchos casos la tercera está ausente.
7. Jerarquía de los criterios: en qué organización y su rango de importancia en un contexto dado.

J. Un marco ético general y específico

Una ética del comportamiento. y respeto del otro

Responsabilidad de sus emociones, de su pensamiento y de su comportamiento

Nadie es su comportamiento

Todo comportamiento es una adaptación, tiene sentido.

Encontrar el otro en su marco.

Tener en cuenta las emociones y de que informan.

Trabajar en el objetivo de los otros

Verificar su intuición

No inventar, pero buscar las informaciones

Investirse en la búsqueda de soluciones, no encontrar soluciones.

Verificación ecológica

Por las personas, su armonía interna

Por su entorno.

El bien común.

Cinco principios directores

La neutralidad e imparcialidad

La transparencia del proceso

La equidad y ecuanimidad

La confidencialidad

La independencia