

CAJA DE HERRAMIENTAS

CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL

MONDO  APERTO

 OIM
ONU MIGRACIÓN

Esta es una publicación de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Las opiniones expresadas en las publicaciones de la Organización Internacional para las Migraciones corresponden a los autores y no reflejan necesariamente las de la OIM. Las denominaciones empleadas en este informe y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no aplican, por parte de la OIM, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los países, territorios, ciudades o zonas citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

La OIM está consagrada a promover una migración ordenada y en condiciones humanas en beneficio de los migrantes y de la sociedad. Así trabaja con sus asociados y la comunidad internacional para ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración a nivel operativo: fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias; alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y velar por el respeto a la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Editor: Organización Internacional para las Migraciones
Matilde Salamanca 736
Providencia
Chile
Tel: +56 2 2963 3710
Correo electrónico: iomsantiago@iom.int
Internet: chile.iom.int

Jefe de Misión OIM Chile

Norberto Girón

Coordinación General

Carlos Baeza

Autora

Valentina Rossi. (Cooperativa Sociale Mondo Aperto)

Edición y compilación

Jorge Sagastume, Camila Urzúa y Ximena Nowodworsky

Diseño y diagramación

Ignacio Leiva

Coordinador de Comunicaciones

José Estay

ISBN: 978-956-8-96106-0

Imagen de portada: Diseñada por Freepik

© 2018 Organización Internacional para las Migraciones (OIM) Chile.

Quedan reservados todos los derechos. La presente publicación no podrá ser reproducida, archivada o transmitida por ningún medio -electrónico, mecánico, foto- copiado, grabado u otro - sin autorización previa del editor.

Impreso en Santiago, Chile, julio 2018.

CAJA DE HERRAMIENTAS

CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA
COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL



NOTAS PREVIAS A LA LECTURA

En el siguiente texto se hablará de personas migrantes, indicándolas tal vez como usuarias, ciudadanas, trabajadoras, entre otros. Sin perjuicio de lo anterior, el texto incluye el uso genérico de palabras del sexo masculino en algunos casos, aun cuando se entienden siempre que se habla de mujeres y hombres.

Siendo que la lengua española se encuentra privada del género neutro, se utilizará la convención gramatical donde los grupos que combinan ambos sexos y el género masculino se usa como “inclusivo” o “genérico”, aunque reconocemos que este uso se percibe cada vez más como una discriminación. Evitar en texto formales el uso genérico no es fácil: las frases se hacen más largas y la utilización de ambas formas del pronombre implica que muchas otras palabras tienen que duplicarse para concordar con ambos géneros, haciendo la lectura más difícil.

CONTENIDO

NOTAS PREVIAS A LA LECTURA	2
PRESENTACIÓN DEL MANUAL	5
INTRODUCCIÓN - CONTEXTO MIGRATORIO EN CHILE	7
UNIDAD I. HACIA UNA IDEA DE INTERCULTURALIDAD	9
UNIDAD II: LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL	16
UNIDAD III. MEDIACION INTERCULTURAL	21
BIBLIOGRAFIA	39

PRESENTACIÓN DEL MANUAL

La interculturalidad como enfoque para el diseño y ejecución de las políticas públicas en Chile no es algo novedoso. Como normativa y política de trabajo, se viene aplicando como un pilar dentro de los programas sociales que buscan la inclusión social de los pueblos originarios desde hace décadas. Sin embargo, a nivel general, se hace necesario comenzar a visualizar esta perspectiva también como una estrategia para fortalecer el modelo de inclusión de las personas migrantes por parte de la sociedad chilena.

A nivel internacional, la OIM se apropia del concepto de interculturalidad y lo instala en los foros y diálogos internacionales de alto nivel. Así, por ejemplo, en el Dialogo de Alto Nivel del año 2006, sobre “Los Migrantes y la Sociedad de Acogida”, la OIM expresa la necesidad de identificar las estrategias de gestión de políticas de integración con miras a la inclusión de un creciente número de migrantes, al tiempo que se mantiene la cohesión social en el seno de las comunidades de acogida. En ese mismo año, el documento rector “La OIM y la Integración de los Migrantes” expresa que la integración es fundamental para todas las partes concernidas, con el fin de beneficiar tanto a los países de acogida como a los migrantes, entregando seguridad, estabilidad y prosperidad a las sociedades en su conjunto. El mismo texto indica que las políticas de integración son más efectivas si corresponden a los contextos culturales y nacionales de las personas migrantes en cada país.

Asimismo, en el “Informe Mundial de las Migraciones: Los Migrantes y las Ciudades” (OIM, 2015) pone al más alto nivel los valores y principios de la diversidad, la integración y la inclusión, desde el enfoque de la interculturalidad. Hace un reconocimiento tácito de cómo las personas migrantes aportan a la diversidad de las naciones y crean nuevos vínculos sin importar las fronteras. Es concluyente al afirmar que la participación e inclusión de las personas migrantes en sus ciudades de acogida es un elemento indispensable para la creación de comunidades estables, abiertas y vibrantes que aseguren el futuro socioeconómico del país.

Por otra parte, el Marco de Gobernanza sobre la Migración (MiGOF), aprobado por el Consejo de la OIM en noviembre de 2015, y la Declaración de New York del 16 de septiembre de 2016 del Consejo de las Naciones Unidas, que da lugar al Pacto Mundial para una migración segura, ordenada y regular, exhortan a los Estados a avanzar y apoyar desde diferentes miradas a la migración internacional por medio de políticas planificadas y bien gestionadas. Por supuesto, la interculturalidad es una condición implícita en ambos instrumentos, no como elemento discursivo, sino como una premisa, necesaria e imperativa a implementar, en el mediano y largo plazo.

En este contexto, la presente “Caja de herramientas para la Comunicación Intercultural”, constituye para la OIM Chile un aporte con el fin de generar políticas para la inclusión social desde el prisma de la interculturalidad. El contenido del manual, la metodología, los casos prácticos, así como todas las herramientas lúdicas que se desprenden de cada unidad, funcionan y se adaptan a cualquier situación de aprendizaje.

Aprovechamos para agradecer a la Cooperativa Mondo Aperto, ya que sin el Acuerdo de Colaboración firmado entre ambas instituciones en abril del 2018, este documento no podría haber sido elaborado.

Finalmente, esperamos que esta material que contiene una mirada pedagógica y educativa de la interculturalidad, contribuya y aporte a todos los organismos públicos y privados, ONG, universidades, asociaciones de migrantes y otros actores institucionales, que están generando importantes iniciativas, programas y normativas para fortalecer los procesos de inclusión social desde una mirada intercultural. Agradecemos a todos los que reconocen el aporte que generan las personas migrantes en diversos contextos, fomentando la interculturalidad y estableciendo mejores y nuevos vínculos de comunicación entre todos y todas.

Norberto Girón
Jefe de Misión
OIM Chile

INTRODUCCIÓN - CONTEXTO MIGRATORIO EN CHILE

La migración internacional es un fenómeno complejo que afecta nuestra vida cotidiana en un mundo cada vez más interconectado. Por migración estamos entendiendo una amplia variedad de movimientos y situaciones que involucran a diversos tipos de personas. Ahora más que nunca, la migración afecta a todos los Estados y a las personas al estar entrelazada con la geopolítica, el comercio y el intercambio cultural, y brinda oportunidades para que los Estados, las empresas y las comunidades se beneficien enormemente (Informe Mundial de las Migraciones 2018, OIM).

Históricamente, Chile ha sido un país marcado por la inmigración.

Graficando una línea de tiempo organizada y estructurada en términos históricos podemos distinguir cuatro corrientes migratorias que van desde el siglo XIX hasta principios del Siglo XXI.

- Siglo XIX: Política de Inmigración Selectiva. Inmigrantes europeos se instalan al sur del país (Valdivia, Región de la Araucanía, Capitán Pastene, entre otros).
- 1era mitad del siglo XX: Migración masiva Palestina, españoles que huyen de Guerra Civil y migración interna desde el campo a la ciudad.
- 1973-1990, golpe militar: chilenos/as que emigraron fuera del país, principalmente por causas de persecución política.
- 1990 hasta nuestros días: Período de transición democrática y reactivación económica del país, atrayendo a miles de inmigrantes, especialmente latinoamericanos (peruanos, ecuatorianos, argentinos, bolivianos, cubanos, dominicanos y haitianos) y más reciente venezolanos.

Actualmente, según el Censo del INE, 2017, en Chile habitan 746.465 personas migrantes, lo que equivale a un 4.35% de la población total. Aunque este sigue siendo un porcentaje bajo en comparación con el promedio de migrantes residentes en los países desarrollados (11,3%, según cifras de la División de Población de la ONU para el año 2015), el país demuestra un aumento de 3 veces porcentualmente la cantidad de migrantes en los últimos 15 años (información comparativa según los CENSOS 2002 y 2017).

Desde el punto de vista geográfico, la mayoría de las personas migrantes residen en la Región Metropolitana, concentrando el 69,1% del total de la población migrante. Tarapacá y Antofagasta es la segunda y tercera región con mayor tasa de extranjeros, concentrando el 6,6% respectivamente.

Respecto a las comunidades con mayor representación en el país, la mayoría de los migrantes residentes en Chile proviene de países de América del Sur y el Caribe. La principal comunidad es la peruana (25.3%), seguida por la colombiana (14,2%), Venezolana (11,2%), Boliviana (9,9%), Argentina (8,9%), Haitiana (8,4%), y Ecuador (3,7%) (INE, 2017). Paralelamente, entre los años 2015 y 2017 se ha visto el aumento de nuevos flujos migratorios provenientes de Haití y Venezuela.

MITOS SOBRE LOS INMIGRANTES EN CHILE

Mito 1 – Nos están invadiendo.

Chile es uno de los países de América Latina donde más ha crecido la inmigración, sin embargo según el CENSO de 2017 en Chile residen 746.465 migrantes que solo equivale al 4,3% de la población general. Además, Aproximadamente un 1 millón de chilenos vive en el extranjero, por consiguiente, se reafirma hoy en día que son más los chilenos viviendo afuera que las personas migrantes que están en Chile.

Mito 2 – Nos vienen a quitar el trabajo

Actualmente, las personas migrantes se han integrado al mercado laboral chileno cubriendo los puestos que han dejado los nacionales, ya sea por los bajos sueldos o la inestabilidad laboral asociada a ellos. Durante el encuentro convocado por la Cátedra Racismo y Migraciones Contemporáneas de Universidad de Chile, “Mundo en Movimiento. La Chile piensa los racismos” Mirian Campuzano, miembro de la Unión Nacional de Trabajadores y de la mesa intersindical migrante, afirmó que “de los más de 8 millones de trabajadores formales, solo 168.815 son extranjeros o migrantes. Eso equivale a un 2,1 por ciento del empleo nacional”.

Paralelamente, el 84% de los extranjeros trabajan hoy en el sector económico terciario, esto es, en actividades por cuenta propia, donde destacan las labores del cuidado y asesoría de hogar, la construcción, ornamentación y en general las tareas más elementales del área de servicios (Datos del CENSO 2017).

Mito 3- Son un gasto publico

Los migrantes en situación regular que tienen un trabajo cotizan y pagan impuestos. Además, una vez regularizados se insertan en los servicios de salud de igual manera que los chilenos. Lo que están irregulares no tienen ningún tipo de posibilidad de acceder a beneficios públicos.

Paralelamente, el estado de Chile se beneficia del impuesto a las remesas y del valor de las visas. A modo de ejemplo, durante el 2015 la Región de Antofagasta obtuvo más recursos de las visas tramitadas que del impuesto a la minería.

Mito 4 – Por culpa de los extranjeros se ha incrementado la violencia y delincuencia en el país

Datos de Gendarmería de 2018 afirman que de un total de 102.728 de población penal, solo 3,039 corresponde a población de nacionalidad extranjera, de los cuales un 46,2% no declara domicilio en el país, sino que estaban de paso.

Por otro lado, más del 50% de los inmigrantes y extranjeros que figuran en el sistema penal chileno figuran como víctimas. Debemos contemplar que un 85% de los hombres y un 66% de las mujeres migrantes se dedican a trabajar, superando incluso la participación porcentual de la población nativa en el mercado laboral. Los migrantes están trabajando no delinquir. (CEPAL, 2017).

UNIDAD I. HACIA UNA IDEA DE INTERCULTURALIDAD

¿Adán y Eva eran negros?

En África empezó el viaje humano en el mundo.

Desde allí emprendieron nuestros abuelos la conquista del planeta.

Los diversos caminos fundaron los diversos destinos, y el sol se ocupó del reparto de los colores.

Ahora las mujeres y los hombres, arco iris de la tierra, tenemos más colores que el arco iris del cielo:

pero somos todos africanos emigrados. Hasta los blancos blanquísimos vienen de África.

Quizá nos neguemos a recordar nuestro origen común, porque el racismo produce amnesia, o porque nos resulta imposible creer que en aquellos tiempos el mundo entero era nuestro reino, inmenso mapa sin fronteras, y nuestras piernas eran el único pasaporte exigido.

(Eduardo Galeano, Espejos)

Hay dos importantes características que aúnan el género humano en el curso de la historia: una es el hecho de que somos migrantes desde la primera migración desde África, hace entre 45.000 y 60.000 años. La segunda característica es que el género humano tiene una gran capacidad de adaptación, poblado lugares muy pocos hospitalarios como desiertos y zonas glaciares.

Es importante considerar que en todo sitio que el ser humano se ha instalado, se ha acostumbrado y al mismo tiempo ha modificado el entorno en el que decidió vivir. En el curso de los siglos el ser humano ha seguido moviéndose, acostumbrándose y produciendo cultura y culturas, cosa que lo ha diferenciado del mundo animal.

Sin embargo, cuando las personas de diversas culturas se encuentran con migrantes, establecen comportamientos dictados, en parte, por sus culturas y si las personas no hacen el esfuerzo de entenderse, se pueden provocar todo tipo de conflictos.

Claramente, la inmigración va de la mano con la creciente diversidad cultural y es en los espacios cotidianos, como la escuela, el trabajo, los hospitales, las oficinas públicas o las plazas, que diariamente personas pertenecientes a mundos culturalmente distintos se encuentran.

Esta caja de herramientas se propone como instrumento de base para introducir y aclarar algunos argumentos claves del encuentro entre culturas y tiene el objetivo de sensibilizar la perspectiva intercultural como horizonte social, político y educativo, pensando en la eliminación de las desigualdades sociales y la construcción de una sociedad en la que los diferentes grupos tengan los mismos derechos y las mismas oportunidades.

Es una caja de herramienta ya que cada persona puede tomar, utilizar, reinventar y discutir los instrumentos que dentro se presentan. Es una caja de herramientas porque no se dan soluciones únicas a todo tipo de situaciones sino que se dan instrumentos para seguir trabajando; como postulaba Lévy-Strauss (1999) en la protección de la diversidad cultural no tenemos que limitarnos al mantenimiento concreto de las especificidades, sino que es la diversidad misma la que tenemos que preservar.

A continuación, se abordarán, para respaldar la perspectiva intercultural, el concepto de cultura(s), identidad(es), las reglas básicas de la comunicación intercultural, el concepto de estereotipo, prejuicio y discriminación para terminar con una parte dedicada a la mediación intercultural.

EL CONCEPTO DE CULTURAS Y DE IDENTIDADES

Para hablar de interculturalidad, necesitamos antes aclarar qué es lo que entendemos por cultura y por identidad, dos términos que van de la mano, que se mezclan y se transforman juntos.

Estos dos términos, pensados como datos absolutos, se transforman en cercos insuperables que alimentan nuevas formas de racismo (Aime, 2004), pero cuando están pensados de forma abierta dan vida a la transformación. Las culturas tienen que encontrarse para vivir y convivir y, como decía George Bernard Shaw¹ a propósito de las ideas, las culturas no son manzanas: “Si tú tienes una manzana y yo tengo una manzana, e intercambiamos las manzanas, entonces tanto tú como yo seguiremos teniendo una manzana. Pero si tú tienes una idea y yo tengo una idea, e intercambiamos ideas, entonces ambos tendremos dos ideas.”

Las migraciones ponen en contacto las culturas y desarrollan una función de espejo ya que revelan las características, tanto de la sociedad de origen, como de la de llegada. La sociedad de acogida se revela y descubre mirándose en las migraciones. Sin embargo, muchas veces no es un reconocerse con el otro, si no que un conocerse como nosotros, que en muchos casos se hace celoso, egoísta y racista.

Culturas

La palabra cultura se deriva del latín “colere” que significa cultivar y practicar el culto. En su etimología tiene sentido tanto sobre el plano de la producción agrícola, como de la espiritualidad: el ser que transforma no solo a la tierra, sino que también a sí mismo. Entra en la definición de cultura la idea que esta sea productora de artefactos materiales y productora de sentido, entonces del mundo y de las creencias que nos rodean. Nos indica también que es por la cultura que nos adaptamos al mundo y lo transformamos. La cultura entonces es algo que tenemos y algo que hacemos.

En el tiempo han sido propuestas muchas definiciones de cultura, pero, en realidad, es un concepto difícil de encasillar en una definición. Tenemos algunas que, de toda manera, nos ayudan a entender y reflexionar sobre este concepto.

Tylor en 1871 escribía que “la cultura es el complejo unitario que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, las leyes y cada otra capacidad y costumbre adquiridas por el hombre como miembro de la sociedad”. De manera más simple se podría decir que en la idea de cultura entran el arte (monumentos) y manifestaciones artísticas, los modos de vida y modelos de acciones sociales, la lengua, los mitos, las religiones, los sistemas de parentesco, y los marcos de referencia por la interpretación de las acciones sociales (Gullestad 2004).

En la definición de Tylor hay dos aspectos muy importantes, primero, que la cultura es algo que se aprende y, segundo, que es algo que se aprende como miembro de una sociedad.

Esto determina algunas reflexiones: el ser humano necesita aprender una cultura, la que le permite sobrevivir en el mundo. El ser humano, así como viene al mundo es un animal incompleto, privado de capacidades específicas que le permitan sobrevivir. Los animales, al contrario, nacen con una especificidad; el pájaro vuela y sabe conseguir comida a las pocas semanas, los peces no necesitan aprender a nadar, el oso polar tiene una piel apta para sobrevivir en el frío ártico. El hombre no tiene nada; tarda meses en aprender a caminar, el destete empieza a los seis meses y necesita años para aprender a buscar comida, no tiene suficientes pelos como para resistir a bajas temperaturas, etc. Entonces, el ser humano necesita de la cultura para sobrevivir. En este sentido podríamos decir que la cultura es un encuentro entre la biología y los instrumentos, instrumentos gracias a los cuales hemos podido desarrollar nuestro cerebro y como en un circuito inventar nuevos instrumentos.

El segundo aspecto que describe Tylor es que la cultura la aprendemos como miembros de una sociedad. Eso significa que necesitamos a los demás, y para estar juntos creamos reglas de comportamientos y valores. Significa también que por cultura hay que entender el conjunto de “los sistemas de mediación que permite a los seres humanos interactuar entre y con el entorno físico. En este sentido no hay un momento en que se inventa la cultura, ella siempre ha estado con nosotros y es nuestro modo de vivir” (Mantovani 2006). La cultura es pensada como un proceso dinámico e interactivo, una transformación continua y una constante interacción de elementos que la mantiene en continuo movimiento y en continuo cambio.

¹ George Bernard Shaw (Dublín 1856 – Ayot St Lawrence 1950) Escritor, dramaturgo, lingüista y crítico musical irlandés

Identidades

De la idea de una cultura como proceso de interacción de elementos llegamos a la de identidad. Las identidades, como las culturas, son el producto de selecciones y elecciones hechas sobre la base de coyunturas históricas, sociales, económicas, ambientales y políticas; una elección entre varias posibilidades y por lo tanto la exclusión de otras: es el “sí” o el “no” en relación al “otro.”

La identidad se crea por un proceso de identificación con otros que consideramos similares, pensados como pares o parecidos a nosotros y que, por lo tanto, creemos pertenecientes a nuestro grupo. En estas elecciones, a menudo hechas por otros que vinieron antes, nos reconocemos porque queremos certezas. En los últimos tiempos se asiste, sin embargo, cada vez más, a una serie de reivindicaciones en nombre de la “cultura” y de la “identidad”. El miedo de algunos grupos o naciones engendra una nueva concepción fundamentalista de la cultura y de la identidad, algo que, según algunos, hace falta defender de las influencias corruptoras externas en cuánto podrían minar la pureza poniendo en peligro la integridad.

Este fenómeno es una nueva forma de racismo, un “racismo des-biologizado”, basado en las diferencias culturales y la idea de incompatibilidad de ciertas especificidades culturales, en la superioridad de unas culturas sobre otras y en una supuesta amenaza para la cultura dominante en un país. Este racismo puede ser más peligroso que el racismo biológico, ya que las prácticas xenófobas vinculadas a lo biológico se encuentran en la actualidad ampliamente rechazada y refutada por la misma ciencia biológica.

El racismo cultural, además de seguir influenciado por ideas sobre la existencia de la raza (y por el color), va más allá y cuestiona las bases de la formación de una persona dentro de la cultura de pertenencia. El racismo cultural muestra la cultura como una realidad única y no cambiante, y la cultura, como podemos ver, no es un todo compacto, considerar la cultura como algo homogéneo es una simplificación peligrosa. De la misma manera, la identidad de las personas no es una sola, sino que nos reconocemos con identidades que son múltiples y producto de una negociación y una mediación continua con nosotros mismos, con los demás y con el mundo que nos rodea.

Tanto la identidad como la cultura, entonces, no son conceptos que se puedan clausurar. La identidad y la cultura viven sobre los confines. Como decía Lévy-Strauss (1977):

“la sensación es que la identidad no esté mucho en el hecho de solicitarla o en el hecho de afirmarla, si no en el hecho de rehacerla, de reconstruirla, y que cualquier empleo de la noción de identidad empieza de una crítica de la noción misma [...] que la identidad sea un tipo, de cuyo hogar virtual nos es indispensable referirnos para explicar un cierto número de cosas, pero sin que tal hogar tenga nunca una existencia real”.

Un ejemplo del rehacer y reconstruir la identidad es el ejemplo de Yúsupha, un menor extranjero no acompañado² y refugiado³ procedente de Gambia⁴; después de muchos meses de ser acogido en casa de una “mamá” italiana, pasando el dedo a lo largo de una espesa cicatriz consecuencia de una cirugía de riñón en Italia, dijo: “Ves... ahora soy mitad italiano y mitad gambiano.” Sin embargo, Él tenía todo el derecho de seguir siendo cien por ciento gambiano (medio Wolof y medio Peul, los pueblos de originarios de sus padres) y también cien por ciento italiano. Por eso mismo, su afirmación se vuelve interesante: Yúsupha sigue siendo musulmán, negro, sigue hablando Wolof (su lengua materna), sigue manteniendo su identidad, pero también sabe que esta, su identidad, está en continua negociación. Yúsupha no es el mismo chico que desembarcó en Sicilia a los 16 años y su “mamá italiana” no es la misma, pues, a su vez, ha reconstruido su identidad como mujer, como madre perteneciente a una cultura que se considera blanca, occidental y predominantemente católica. Yúsupha y su madre son el ejemplo de cómo las identidades de las personas no son cercos de defender, son espacios de cambio e intercambios. “Las identidades son muchas y cada uno elige, en las varias

² Se trata de los inmigrantes menores de edad que llegan a Europa sin que les acompañe ninguna persona mayor de edad.

³ Persona que con “fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país”. (Art. 1 (A) (2), de la Convención sobre el Estatuto de Refugiado de 1951.

⁴ El país más pequeño de África continental, situado en la costa occidental.

circunstancias, el orden de prioridad en que colocarle” (Mantovani, 2008). La cultura, como la identidad, no se adquiere ni se pierde, es un proceso en continua evolución y transformación que dura toda la vida.

En “Estudio sobre el hombre” el relato de un típico día de un hombre norteamericano nos pone frente a lo inútil que es pensar en la cultura como algo clausurado y nos muestra, a partir de objetos que ocupamos a diario, como las culturas siempre se han mezclado y encontrado:

Nuestro sujeto se despierta en una cama hecha según un patrón originado en el Cercano Oriente, pero modificado en el norte de Europa antes de pasar a América. Echa a un lado las ropas de cama hechas de algodón, que fue domesticado en la India, o de lino, domesticado en el Cercano Oriente, o de lana de oveja, domesticada igualmente en el Cercano Oriente; todos estos materiales se han transformado en tejidos por medio de procesos inventados en el Cercano Oriente.

Al levantarse, se calza unas sandalias orientales norteamericanas, y se dirige al cuarto de baño, cuyos artefactos son una mezcla de inventos europeos y americanos, todos ellos de época reciente.

Se quita su pijama, prenda de vestir inventada en la India, y se asea con jabón, inventado por los antiguos galos; luego se afeita, rito masoquista que parece haber tenido origen en Sumeria o en el antiguo Egipto.

Al volver a su dormitorio, toma la ropa que está colocada en una silla, mueble procedente del sur de Europa, y comienza a vestirse. Para ello, utiliza prendas cuya forma originalmente se derivó de los vestidos de piel de los nómadas de las estepas asiáticas, y calza zapatos hechos de cueros, curtidos por un proceso inventado en el antiguo Egipto, y cortados según un patrón derivado de las civilizaciones clásicas del Mediterráneo.

Alrededor del cuello se anuda una tira de tela de colores brillantes, supervivencia de los chales o bufandas que usaban los croatas del siglo XVI. Antes de bajar a desayunarse, se asoma a la ventana, hecha de vidrio inventado en Egipto y, si está lloviendo, se calza unos zapatos de caucho, descubierto por los indios de Centroamérica y toma un paraguas, inventado en el Asia Oriental. Se cubre la cabeza con un sombrero hecho de fieltro, material inventado en las estepas asiáticas.

Ya en la calle, se detiene un momento para comprar un periódico, pagándolo con monedas, una invención de la antigua Lidia. En el restaurante le espera toda una serie de elementos adquiridos de muchas culturas. Su plato está hecho según una forma de cerámica inventada en China. Su cuchillo es de acero, aleación hecha por primera vez en el sur de la India; su tenedor es un invento de la Italia medieval; y su cuchara, un derivado de un modelo originario de Roma. Comienza su desayuno con una naranja, procedente del Mediterráneo Oriental; un melón, de Persia; o, quizá una rebanada de sandía de África. Además, toma un poco de café, planta de Abisinia, con leche y azúcar. Tanto la domesticación de las vacas como la idea de ordeñarlas se originaron en el Cercano Oriente, y el azúcar se hizo por primera vez en la India. Después de la fruta y el café, sigue con una especie de tortillas, hechas según una técnica escandinava, con trigo, aclimatado en Asia Menor. Sobre estas tortillas desparrama un poco de jarabe de arce, inventado por los indios de los bosques orientales de América del Norte.

Además, puede servirse unos huevos de una especie de pájaro domesticado en Indochina, o algún filete de carne de un animal domesticado en Asia Oriental, salada y ahumada según un proceso inventado en el norte de Europa.

Una vez que ha terminado de comer, se pone a fumar, costumbre de los indios americanos, consumiendo una planta, domesticada en Brasil, ya sea en una pipa, derivada de los indios de Virginia, o en un cigarrillo, derivado de México. Si es suficientemente vigoroso, elegirá un puro, que nos ha sido transmitido de las Antillas, a través de España. Mientras fuma, lee las noticias del día, impresas con caracteres inventados por los antiguos semitas, sobre un material inventado en China, según un proceso inventado en Alemania. A medida que se va enterando de las dificultades que hay por el extranjero, si es un consciente ciudadano conservador, irá dando gracias a una deidad hebrea, en un lenguaje indoeuropeo, por ser 100% norteamericano.

(Ralph Linton, 1936).

INTERCULTURALISMO

Con las breves premisas del capítulo anterior sobre la cultura y la identidad, introduciremos ahora el concepto de interculturalismo como modelo de gestión de la diversidad cultural. Para hablar de interculturalidad hace falta aclarar enseguida de que este concepto no tiene que ver sólo con la inmigración, sino que entiende todos los contactos entre “culturas” diferentes, donde las migraciones sólo son un aspecto. Además, el modelo intercultural tiene que ser impartido a la sociedad en su conjunto porque no concierne solo a los otros sino nosotros mismos, el modo en que vivimos, miramos y pensamos el mundo.

El proceso hacia una visión del mundo intercultural es complejo y tortuoso porque pone en duda todas nuestras certezas. La perspectiva intercultural solicita “igualdad, diálogo y la aceptación de las partes en cuantos interlocutores válidos” (Giménez, 2002), y ve la pluralidad de culturas como una riqueza. Por esta razón, la perspectiva intercultural no trata de asimilar el otro, en el sentido que no pide una renuncia o un abandono de lo que se tiene. La interculturalidad no requiere del otro su conversión en “yo” porque esta idea supondría creer de ser mejores y que por lo tanto el otro haya que ser como uno para ser “bueno”. La asimilación prevé, por lo tanto, una idea de superioridad que pone el otro en una posición de inferioridad.

La interculturalidad se construye, al revés, sobre una igualdad de condiciones dónde nadie debería sentirse en la posición de incluir o ser incluido, no debería existir un grupo que se considere con más poder y creer hacer el favor al otro de incluirlo. Esto permitiría eliminar todo aquel discurso retórico, que se escucha tanto entre los nacionales donde el migrante tiene el deber de demostrar no sólo el querer integrarse, sino también de ser grato al país que lo recibe, partiendo así desde una posición de deuda hacia el Estado y hacia los nacionales.

La construcción de un nuevo modo de pensar las migraciones y nuevas prácticas de convivencia están a la base del proceso intercultural que lleva a nuevas posibilidades de interacción, en condiciones de igualdad, nuevas formas de organización, de hacer política, educación, nuevas formas de convivencia en todos los entornos, desde la familia a la escuela, del trabajo a la diversión. Como dice Giménez (2003) “El interculturalismo afirma no sólo lo diferente, sino también lo común, promueve una regla generadora de igualdad, libertad e interacción positiva en las relaciones entre sujetos individuales o colectivos culturalmente distintos”. Es en esta tensión entre igualdad y diversidad que se construye el modelo intercultural.

La perspectiva intercultural es un proyecto que tiene que ver con la sociedad en su conjunto, porque tiene que ver con las familias, las organizaciones y las instituciones; es personal, porque fomenta la reflexión sobre uno mismo y la autoestima positiva de uno, y entre las personas; es un proyecto pedagógico que exige profesionalidad, saber hacer, técnicas, métodos, y prácticas; es un proyecto cultural en el sentido que crea cultura y, finalmente, es un proyecto ético para aprender a vivir juntos.

LOS MODELOS DE EXCLUSIÓN Y DE INCLUSIÓN

El interculturalismo se encuentra en el amplio tema de los modelos de gestión de la diversidad sociocultural. Pero, para llegar a ella, se necesita conocer los otros modelos, algunos basados en la exclusión y otros en una inclusión a favor de los grupos dominantes.

Los modelos de exclusión son los que se basan en la segregación, discriminación y marginalización del otro, hasta llegar a los casos extremos de la planificación del aniquilamiento cultural (etnocidio⁵) y físico (genocidio - limpieza étnica⁶); lamentablemente estos modelos todavía están presentes, baste recordar el reciente genocidio en Myanmar contra la minoría étnica y apátrida Rohingya.

Los modelos de inclusión, en cambio, intentan dar una respuesta positiva a la cuestión de la diversidad cultural y se basan en dos tipos de abordajes que son por un lado lo de la homogeneización y por el otro lo de la aceptación de la diversidad como factor positivo dentro de la sociedad. Entre los modelos de inclusión lo que aspira a la homogeneización de la sociedad se alcanzaría por un proceso de asimilación.

La asimilación se da imponiendo, también informalmente, a las minorías de conformarse con el modelo dominante, perdiendo el derecho a la diversidad. Este modelo anula el diálogo y no implica la inclusión social de los sujetos, más bien su exclusión y reiteración del desequilibrio de poder.

La segunda variante de la inclusión por homologación es aquella de la fusión de las culturas, conocido también como melting-pot. Este modelo, incluso teniendo características que van hacia una aceptación de la diversidad, se reduce a mezclar parcialmente las culturas reproduciendo “compartimientos” sociales. En la aceptación de la diversidad como factor positivo dentro de la sociedad, el principio base del pluralismo cultural es la “igualdad de derechos y derecho a la diferencia”. La primera versión del pluralismo cultural es lo que se conoce como multiculturalismo.

El multiculturalismo es una perspectiva que tolera las otras culturas, pero sin encuentro, cambio y transformación de la sociedad en general. En este modelo hay pueblos que difieren por procedencia geográfica, cultural y lengua madre que viven en un mismo territorio sin, pero interaccionar entre ellos o dialogar. Esta no interacción no comporta de por sí juicios de valor ni tampoco análisis, pero es un punto de vista estático que no prevé contactos entre los actores, dejándolos sobre el fondo como universos paralelos. Es cierto que el multiculturalismo ha tenido el mérito de introducir la idea del reconocimiento de la alteridad, pero ha mostrado sus límites con respecto a la capacidad de promover la cohesión social, la convivencia civil y la igualdad. La otra crítica que se puede hacer a este modelo es que borra la diversidad interna a las culturas mismas, fomentando la creación de lecturas estereotipadas.

La noción de multiculturalidad en América Latina traduce una realidad de pluralismo cultural que tiene como protagonistas a los pueblos originarios y afrodescendientes. El punto es que como afirma Schmelkes (2008) “la multiculturalidad puede reconocer al otro como diferente, pero apartarlo por ser distinto. Puede dejar al otro ser distinto, pero segregado, en su región de refugio, en su reservación o su ghetto” y esto es lo que pasó: se reconocieron las diferencias, pero no se llegó mucho más allá, y en los mejores de los casos (o peores), se limitó la multiculturalidad a una

⁵ Eliminación de todos los elementos característicos de un pueblo, de una etnia, donde por etnia entendemos individuos pertenecientes a un grupo o una comunidad que comparte una lengua, identidad simbólica, ideología, cultura y en algunos casos ciertos rasgos físicos visibles, que los diferencian del resto de grupos o comunidades.

⁶ Cualquiera de los siguientes actos perpetrados con la intención de destruir, total o parcialmente, a un grupo nacional, étnico, racial o religioso, como tal. Estos actos son: matanzas, lesiones graves a la integridad física o mental, sometimiento intencional a condiciones de existencia que hayan de acarrear su destrucción física, medidas destinadas a impedir los nacimientos en el seno del grupo, traslado por la fuerza de niños del grupo a otro grupo (Art. 2 de la Convención para Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio de 1948)

folklorización de la diversidad. Esta folklorización como intento de encuentro es una especie de “interculturalidad del poncho”, donde no por ponerse un poncho Mapuche se está haciendo una política intercultural de reconocimiento.

El interculturalismo, al revés de los conceptos anteriormente explicados, se basa en una idea abierta y dinámica de la cultura. Un elemento central es la voluntad y capacidad de superar las barreras de las comunidades diversas para dialogar y trabajar juntos, mediante el uso del diálogo como “proceso de respeto mutuo y aprendizaje mutuo” (Young 1996). Este modelo se basa en el diálogo no solo como herramienta para lograr lo que postula sino que al mismo tiempo hace del diálogo un fin ya que “sin diálogo la diversidad es inalcanzable y sin respeto para la diversidad el diálogo es inútil” (Jahanbegloo 2008).

El elemento distintivo del interculturalismo respecto a los demás modelos está en “el énfasis en comprender, promover y regular adecuadamente la interacción sociocultural y todo lo que comporta, acercamiento, comunicación, aprendizaje, convergencias, nuevas síntesis, resolución de conflictos etc.” (Giménez 2008). Una de las prácticas de la interculturalidad es la convivencia. Convivencia significa vivir junto a otros, compartir con familias y grupos, con respecto a intereses, inquietudes, problemas, soluciones, expectativas y todo lo que hace parte del vivir en sociedad: “La convivencia implica, por lo tanto, estar al mismo tiempo y en el mismo tiempo y en el mismo lugar con otras personas con las que interacciona activamente y creativamente, y con las que comparten aspectos comunes y hay un acuerdo, una empatía” (Giménez 2008).

El principio de convivencia confirma lo que ya hemos dicho: las que se encuentran son las personas y no las culturas; la convivencia se hace intercultural cuando las personas que entran en relación tienen interiorizada una cultura, que es única no solo en función de la pertenencia cultural, sino también de la edad, del género, del estatus social y de las trayectorias personales.

TIPOLOGÍA DE MODELOS SOCIOPOLÍTICOS FRENTE A LA DIVERSIDAD SOCIOCULTURAL (GIMÉNEZ 2008)

Exclusión	Discriminación del Otro	Legal	Leyes discriminatorias
		Social	Prácticas discriminatorias
	Segregación del Otro	Espaciales	Guetos residenciales Delimitación de los espacios públicos
		Institucionales	Guetización escolar Guetización sanitaria
	Eliminación del Otro	Cultural	Etnocidio Fundamentalismo cultural
		Física	Genocidio Limpieza étnica
Inclusión	Homogeneización	Asimilación	Anglicización Arabización Españolización
		Fusión cultural	Melting pot
	Aceptación de la diversidad como positiva	Pluralismo cultural	Multiculturalismo
			Interculturalismo

UNIDAD II: LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y SUS COMPETENCIAS

La palabra comunicar tiene etimología griega y significa poner en común; está, por lo tanto, unida al concepto de comunidad y al “*hacer circular*”, compartir, intercambiar e interrelacionarse con el otro. Cuando las personas se encuentran, no pueden no comunicar (Watzlawik), por lo que la comunicación se transforma en una de las primeras características del encuentro entre personas. Cultura, además de todo lo dicho anteriormente, es también cómo las personas se relacionan entre ellas.

La perspectiva intercultural y la comunicación intercultural tienen el objetivo de favorecer y comprender el diálogo entre personas de culturas diferentes y tienen el importante rol de crear conciencia, conocimiento y habilidades para un entendimiento mutuo. Crear conciencia de que cada uno lleva consigo modelos mentales construidos según la cultura en la que ha crecido y el modo en que ha experimentado el mundo, permite entender que de la misma forma hay otras personas que tienen modelos diferentes con los que leen y entienden el mundo. Una vez que se ha tomado conciencia se puede empezar a conocer los otros modelos de pensamiento y a trabajar las habilidades necesarias para generar relaciones interculturales.

Cuando hablamos de comunicación intercultural hay dos aspectos que tener en cuenta: las competencias comunicativas y el contexto. Por contexto entendemos el contexto verbal, es decir las frases, la producción discursiva y los turnos de conversación, pero también el contexto social y el subjetivo. El contexto social se relaciona con el ambiente en el cual la comunicación se pone en acto, este contexto entra en relación con los modelos mentales subjetivos que cada uno tiene y construye según su propia cultura y experiencias. Estos modelos mentales, producidos por el contexto subjetivo, son criterios importantes a la hora de producir y comprender discursos y varían no solo de cultura a cultura también de persona a persona.

Por competencia comunicativa se entiende el conjunto de conocimiento sobre las reglas que hacen posible la comunicación. En la práctica comunicativa utilizamos muchos tipos de competencias. La competencia lingüística (o verbal), la paralingüística, la cinésica, la proxémica⁷, la pragmática, la sociocultural.

Estas competencias, que se respaldan una a la otra en hacer comprender los sujetos de la comunicación, son construidas culturalmente y nos permiten comunicar con el otro de manera eficaz y de hacer circular los mensajes.

La competencia lingüística es la que nos hace producir e interpretar las señales verbales (las palabras, las frases y los discursos, es decir, tiene que ver estrictamente con la lengua como verbalización) y se acompaña de una **competencia paralingüística**, ósea la capacidad de modular algunas características del significante como énfasis, cadencia, risas, pausas, tono de voz.

La **competencia cinésica** es la capacidad de comunicar con señales gestuales como señas, mímica, movimientos del cuerpo o la mirada; esta competencia se relaciona a la **competencia proxémica** que es la relación con el espacio de interacción entre las personas.

Por ejemplo, la idea de espacio de interacción puede variar mucho según las culturas. Por ejemplo, las culturas latinas (generalizando) consideran la cercanía corporal adecuada de manera muy diferente respecto a otras culturas como la de Europa del Norte. Los primeros se acercan más que los segundos. Todas las competencias mencionadas se encuentran en la **competencia pragmática** que es la capacidad de usar estas señales lingüísticas y no lingüísticas de modo adecuado a la situación y a las intenciones. Entra en juego también la **competencia sociocultural** que es la

⁷ Se conoce como proxémica la parte de la semiótica (ciencia que estudia el sistema de signos empleado en la comunicación) dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones -de proximidad, de alejamiento, etc.- entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Asimismo, pretende estudiar el significado que se desprende de dichos comportamientos (Instituto Cervantes).

capacidad de reconocer las situaciones sociales y las relaciones, junto a las capacidades de entender los sentidos y los elementos distintivos de una determinada cultura.

¿Pero qué sucede si los sujetos pertenecen a contextos culturales distintos y las mismas competencias son hojeadas de manera diferente? En los casos más simples tendremos malentendidos y tergiversaciones, pero podríamos llegar hasta tener verdaderos conflictos.

LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL, DIFICULTADES Y MALENTENDIDOS

Como hemos visto anteriormente, en la comunicación entra en juego el componente verbal, el no verbal y el socio-cultural. En todos estos hay diferentes motivos que pueden dar orígenes a malentendidos, además de los estereotipos y prejuicios.

La comunicación verbal, no verbal y sociocultural

Las primeras dificultades y las que son más evidentes son las de la comunicación verbal. En el mundo se hablan actualmente 6.000 lenguas diferentes, cuya comprensión profunda no puede ser abarcada por una simple traducción. En los quiebres lingüísticos y para-lingüísticos, los malentendidos pueden ser dados por la falta de un código lingüístico común, pero también cuando no hay una implicación del otro, cuando se evita el discurso, o bien cuando la comunicación no logra llegar, en el sentido que el mensaje acogido es diferente de lo que se quiso transmitir. La diferencia de idiomas es la primera señal de que estamos frente a algo nuevo, desconocido, es en el marco de la lengua que muchas veces la sociedad se da cuenta de que está enfrentando un cambio cultural.

Creemos, también, que el tener una lengua común no desvincula del problema de reflexionar sobre los encuentros entre personas de culturas distintas. En realidad, aunque hablemos la misma lengua podríamos no entendernos porque en la comunicación entran en juegos las diferencias, por ejemplo, en la comunicación no verbal. A menudo son estas diferencias, que conciernen los gestos, las posturas, la mirada, las expresiones de las emociones, el uso del espacio, el tono de la voz, los olores y ruidos corporales que producen los malentendidos mayores.

Hay que tomar en cuenta también los quiebres pragmáticos. La pragmática considera las premisas culturales para realizar la interacción y también el conocimiento cultural que permite a las personas dar sentido a un comportamiento. En particular son relevantes dos conceptos: las convenciones respecto al contexto, índices interactivos que conducen el oyente en la interpretación del curso del discurso; y el conocimiento extralingüístico de la cultura, que pone las bases por la valoración de las intenciones y las actitudes.

No hay que olvidar, además, que el comportamiento verbal y no verbal cambia según factores situacionales y personales. Las diferencias en el ámbito sociocultural se dan en particular alrededor de temas cual es el concepto de tiempo, la gestión del espacio, la idea de jerarquía y respeto, el concepto de familia, de público y privado, la religión, la sexualidad.

El concepto de tiempo es parte de nuestra experiencia cotidiana en formas y sentidos que nos aparecen “naturales” pero que son profundamente culturales ya que el tiempo es vivido y entendido culturalmente. Así que diferentes sociedades o diferentes culturas tienen ideas diferentes sobre el concepto de tiempo. Según Durkheim (1893) el tiempo se da entre acuerdos sociales y ritmos ceremoniales y es una institución que hace posible colocar la experiencia individual en las experiencias comunes al grupo. Cuando culturas diferentes se encuentran en los mismos lugares, actúan con un sentido diferente del tiempo en acuerdo con su idea sobre esto (estructuración y puntualidad entre otros). Banalmente podríamos decir que en el cotidiano se nota como el sentido del tiempo cambia nuestras prácticas.

La gestión del espacio está sujeta también a interpretaciones según la cultura de origen y las dificultades en las relaciones interculturales pueden relacionarse con la idea de espacio privado y público, como organizamos los espacios en la casa, en los lugares de trabajo, o en los espacios públicos. En particular en los lugares de trabajo podemos optar por oficinas abiertas compartidas por varias personas de rango igual o diferente o tener, al revés, oficinas cerradas.

Por **jerarquía, respeto y status** entendemos la idea sobre las posiciones ocupadas en una estructura social (la familia, la empresa, la escuela, la sociedad en general) y tiene que ver con la “distancia del poder” (Hofstede) entre superiores y subordinados en las varias culturas. El poder está equitativamente distribuido en las culturas a baja distancia jerárquica y el ideal es una relación casi entre pares; en la a alta distancia tendremos un poder más centralizado, en estos casos tendremos también una explicitación de esta distancia también con fórmulas verbales.

Entre las dificultades dedicaremos ahora una parte a los estereotipos, los prejuicios y las discriminaciones que minan en el profundo la posibilidad de una comunicación intercultural.

Estereotipo, prejuicio, discriminación

Los estereotipos y los prejuicios, que llevan a juzgar a las personas por categorías pre-constituidas y genéricas. Estos están entre los elementos que hacen difícil la comunicación y que pueden llevar a quiebres comunicativos hasta llegar a desembocar en conflictos.



Los estereotipos se forman por procesos cognitivos automáticos y sentimientos que se generan frente a lo que no se conoce y que llevan a crear categorías en las que encerramos el otro. Por un lado, los estereotipos nos facilitan la vida, en efecto, siendo caracterizados por la velocidad y la eficiencia en el empleo de recursos cognitivos, y hacen posible, con poca información, inferir características que nos permiten insertar a la persona recién conocida en una categoría predeterminada y de hacer previsiones sobre sus comportamientos.

La formación de los estereotipos depende de la frecuencia con que se utilizan en la sociedad y se activan no sólo en quien tiene ideas en sintonía con los estereotipos sino también en quién lo rechaza. Entra en juego, en este segundo caso, la paradoja de la comunicación estereotipada en cuanto desaprobamos a quien razona por estereotipos, pero no podemos prescindir de utilizar las informaciones para categorizar. La inhibición de los procesos automáticos de categorización por estereotipos sólo puede ocurrir si hay conciencia de estar frente a estos y entonces tener la capacidad de solicitar la activación de otros recursos cognitivos. Combatir el estereotipo requiere de una dispersión de energía mayor que el crearlo.

Sobre la base de los estereotipos se crean **los prejuicios**. Estos se basan en un juicio de valor sobre la persona a partir de categorías premeditadas que nos permiten simplificar y economizar el mundo a nuestro alrededor. Los prejuicios son una manera simplificada, tranquilizante y distorsionada de ver la realidad. Éstos se manifiestan en una actitud hostil o acusadora hacia una persona simplemente por pertenecer a un determinado grupo; generalmente tenemos actitudes negativas con respecto del grupo y estas las proyectamos sobre la persona. La cosa preocupante de los prejuicios es que son más difíciles de desmontar que un juicio equivocado, ya que son irracionales. Lo peor es que, de algún modo, acaban justificando los comportamientos de discriminación hacia ciertas personas por el solo hecho de pertenecer a un grupo determinado e incluso pueden llegar a provocar lo que se llama la profecía auto-cumplida, o sea, que nuestra mirada sobre el otro influye en la concepción de lo que uno es o que pudiera ser.

Cuando sobre la base de un prejuicio son tomadas decisiones sobre una persona o un grupo estamos frente a una **discriminación**. Discriminar significa, a nivel semántico, discernir, distinguir entre cosas y personas y es un término neutro. Pero cuando esta distinción causa el trato no paritario, la negación de derechos o las desigualdades en las posibilidades de acceso a los recursos de una persona o un grupo en virtud de su pertenencia a una determinada categoría, es que tenemos una discriminación injustificada y, precisamente, discriminatoria.

Un ejemplo de discriminación justificada por factores objetivos es la que hace un director de cine en busca de una actriz, pues distingue a hombres de mujeres. Al contrario, no resulta basada sobre factores objetivos la discriminación en la elección de un empresario que busque solo empleadas mujeres para trabajar en tiendas u hombres para trabajar de obreros.

Los posibles factores de discriminación son diferentes y pueden basarse en género, origen étnico, credo, orientación sexual, edad, alguna discapacidad física o psíquica, entre otros. Entre los prejuicios más difusos tenemos aquellos de carácter racial, es decir hacia grupos humanos que consideramos diferentes; aquel androcéntrico que considera el género masculino como superior; aquel etnocéntrico que concibe el propio grupo social como el centro y el punto de referencia en base al cual los otros grupos son valorados y clasificados. A veces estos factores se suman creando situaciones de discriminación múltiple.

Estereotipos: Son las imágenes generalizadas que las personas forman en su mente respecto a una persona o a un grupo de personas. En cierta medida, ayudan a organizarse en la diversidad del mundo y a dar una guía general de como conducirse ante aquello que no es totalmente conocido. Pero, a la vez, como se basan en un conocimiento escaso y frágil, simplifican y dan una visión limitada.

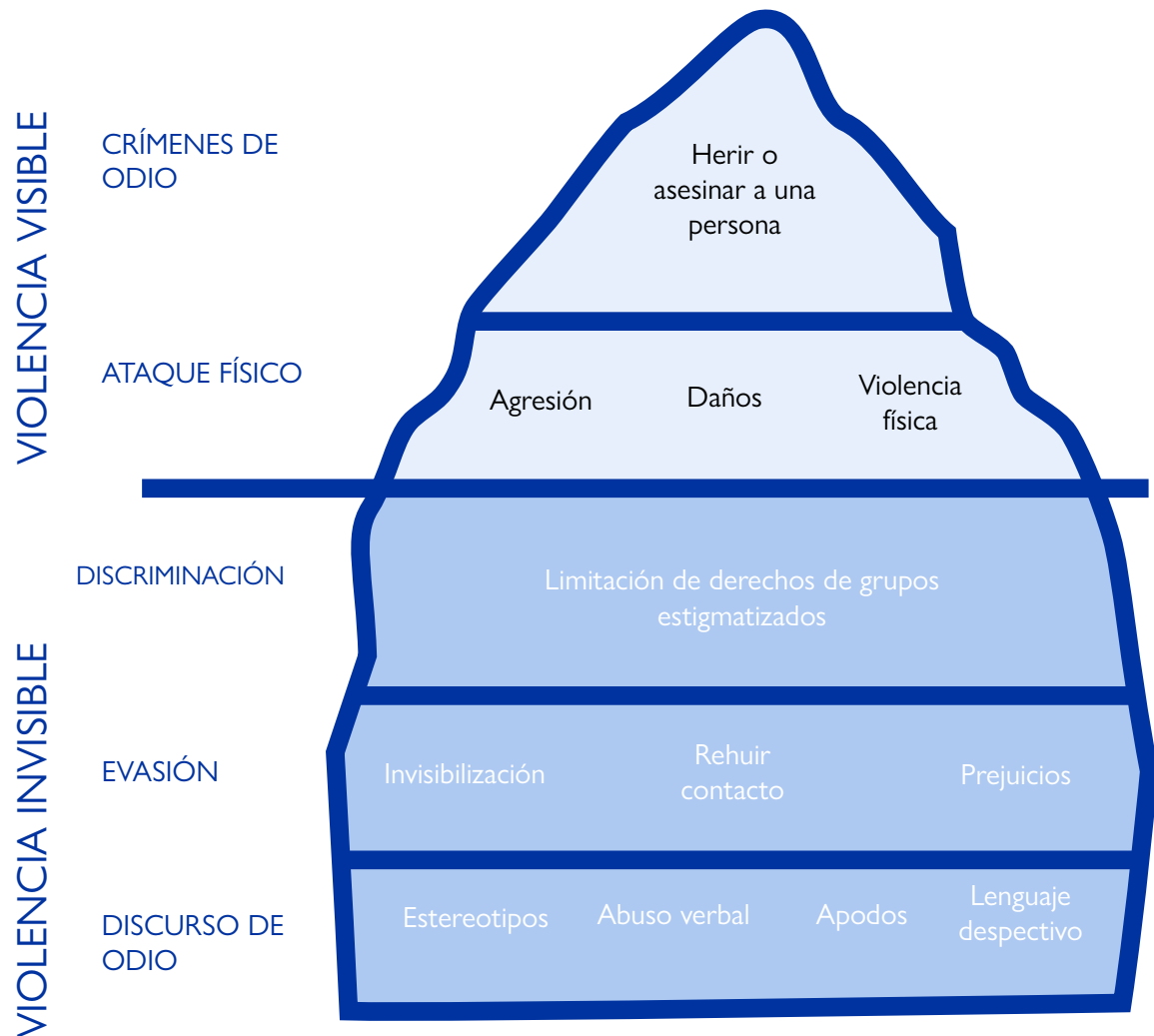
Cuando esa caracterización tan esquemática da lugar a que se forme juicios de valores sobre una persona o un grupo, el estereotipo se convierte en prejuicio.

Prejuicios: Se manifiestan en la actitud tomada hacia una persona, o un grupo de personas, y esta decisión de conducta se fundamenta en el contenido de un estereotipo.

Discriminación: Cuando esa actitud influye en la toma de decisiones sobre cuestiones que atañen a esa persona o grupo, los prejuicios constituyen la base de un acto de discriminación.

La discriminación es la puesta en práctica de aquello que los prejuicios sugieren.

(Migraciones e interculturalidad, guía para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades en comunicación intercultural, 2017, OIM Oficina Argentina)



Iceberg del prejuicio. Reelaboración a partir de: Unesco. (2015). El bullying Homofóbico y Transfóbico en los centros educativos.

En definitiva lograr comunicar de una forma intercultural significa:

Enriquecer la propia competencia comunicativa. Conocer las reglas de la comunicación verbal (y posiblemente otros idiomas) y poner atención a todos aquellos aspectos no lingüísticos como el tono de voz, los movimientos, la mirada o el silencio tanto en uno mismo como en el interlocutor.

Interesarse por la otra cultura. No podremos conocer todos los aspectos de todas las culturas con la que entraremos en contacto, pero el interés por saber desde donde hablan y qué es lo que pueden estar entendiendo nos ayudará a comprendernos mejor.

Tomar conciencia de los contenidos y prácticas de la propia cultura como de los estereotipos y prejuicios producidos por esta. Tomar conciencia del bagaje cultural con el que nos comunicamos con otra persona implica darse cuenta de que muchas veces transmitimos valores, ideas del sentido común y conocimientos preconcebidos que ni siquiera somos conscientes de poner en práctica al hablar. Y que, como la otra persona puede desconocer esos contenidos o no manejarlos con tanta facilidad, podría malentender o no comprender lo que intentamos explicar.

UNIDAD III. MEDIACION INTERCULTURAL

*“Un pont de mar blava per sentir-nos freq a freq,
un pont que agermani pells i vides diferents, diferents”
(Un puente de mar azul para sentirnos juntos,
un puente que une pieles y vidas diferentes, diferentes)
Lluís Llach*

Las migraciones internacionales, como hemos visto, constituyen un fenómeno inevitable y permanente. En particular los países de nueva migración, que revelan situaciones inéditas respecto a la comunicación y la convivencia cultural, hacen que la práctica de mediación intercultural sea cada día más requerida y necesitada.

En esta unidad se introducirá la mediación intercultural y a la figura profesional del mediador intercultural, hablando tanto de las oportunidades en el uso de esta práctica como de los desafíos y las problemáticas de esta “nueva” profesión.

Como podemos ver a diario, las migraciones modifican la sociedad de acogida y la de pertenencia. Por esta razón, las políticas públicas en temas de migración tienen que partir de la consideración de que las personas migrantes son parte de la sociedad de acogida.

Guste o no, las sociedades serán cada día más multiculturales y, en estas sociedades, se empieza a advertir la necesidad de mediación intercultural. La mediación, se hace exigencia cuando las sociedades quieren construir, intencionalmente, sociedades interculturales.

La mediación, es una disciplina relativamente nueva que, por ejemplo, en Europa nace alrededor de los años noventa cuando la presión migratoria se hizo más importante. No olvidemos que en relación a América Latina, son varias las experiencias de intermediación que se dieron antes de los años noventa en relación a pueblos indígenas, aunque con frecuencia no se hayan clasificados a estas iniciativas bajo la idea de mediación intercultural. Cabe entonces precisar que, cuando hablamos de un enfoque intercultural y de mediación intercultural, tenemos en cuenta todos tipos de diversidad sociocultural.

Tomamos como definición general de mediación intercultural la dada Giménez (1997):

“una práctica 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 el desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores o instituciones etnoculturalmente diferenciados”.

De esta manera, el mediador es la tercera parte que tiene el rol de “facilitar la comunicación y la comprensión lingüística y cultural, entre el usuario de etnia minoritaria y el operador de un servicio público, en un contexto de poderes impares, respetando los derechos de ambas partes” (Enwereuzor y Johnson, 1993). Sumamos al operador de un servicio público, los de servicios privados, pero también otros individuos o grupos mayoritarios.

Partiendo de la idea de contexto multicultural, podríamos decir que todas las situaciones relacionales son multiculturales (recordemos que, en la relación, entran en juego varias diversidades ya sea de género, edad, clase, orientación sexual, origen, educación, etc.), pero, como precisa el autor, solo algunas situaciones multiculturales se consideran significativas para que la mediación intercultural sea importante.

¿CUÁNDO SE NECESITA LA MEDIACION INTERCULTURAL?

La mediación intercultural, entonces, se hace necesaria cuando personas de diferentes culturas se encuentran involucradas en actividades comunicativas recíprocas y el factor etnocultural llega a ser relevante. En particular cuando las distancias y las barreras actitudinales, comunicativas y simbólicas pueden provocar una falta de comunicación eficaz por una parte o por otra y causar malentendidos o conflictos.

La mediación se hace más importante por sus fines de horizonte intercultural, cuando las relaciones tienen lugar en contextos donde hay un desequilibrio de poder entre los que participan en la comunicación o cuando las personas de la cultura mayoritaria tienen prejuicios y estereotipos hacia los del grupo minoritario.

Es muy importante destacar que la mediación no se necesita solo cuando hay una incomprensión lingüística. Reconocemos, sin embargo, que es a partir de estos problemas que las instituciones o los operadores sociales advierten la necesidad de una tercera parte, de un puente que facilite la comunicación. La incomprensión lingüística es, sin duda, uno de los primeros obstáculos a la comunicación, pero no es el único ni el más grave.

Es importante, entonces, aclarar que también en los casos donde la persona migrante pueda expresarse bien en la lengua del país que la acoge, la posibilidad de hablar su propio idioma la pone en una situación más confortante, que le da seguridad y que le permite delegar el problema de la traducción a otra mientras que se concentra en los contenidos del diálogo. Al contrario, el uso de una lengua que se maneja de manera poco fluida obliga a una selección de léxico (utilizar términos impropios, escasez de palabras, etc.) que puede influir tanto en el mensaje como en la manera de auto-percibirse. En muchos casos no manejar bien un idioma hace callar mucho de lo que en realidad queremos decir. Por el otro lado, el operador puede encontrar dificultad en seguir el contenido del discurso, simplificando el sentido y por consecuencia limitando las posibilidades de solución, además de tener una percepción del otro poco clara. El uso de un puente comunicativo como el mediador permite eliminar el estrés lingüístico, favorece la escucha activa y finalmente permite llegar a una comprensión recíproca y posiblemente a soluciones tomadas en conjunto.

Si la lengua y su traducción es solo una mínima parte del trabajo de mediación, ¿cuál es la parte más importante? La de los aspectos culturales: un ámbito muy vasto que va desde componentes evidentes y públicos, como la forma de vestirse, a componentes más profundos como la cosmogonía. La comprensión de estos aspectos de la comunicación no es intuitiva y, además, se mezcla con los componentes individuales. Estos, parten de la identidad de todas las personas, explican el porqué de la necesidad del mediador de tomarse el tiempo necesario en las intervenciones sociales, sobre todo en los que se consideran situaciones complejas, tiempo que además sirve para ganarse la confianza de las personas.

LOS ACTORES SOCIALES INVOLUCRADAS

En general reconocemos siempre tres actores sociales involucrados en la comunicación: individuos, grupos e instituciones. Además, las relaciones que los vinculan pueden ser de varias: familiar, laboral, escolar/educativa, sanitaria, asistencial (servicios públicos), residencial, entre otras. Los actores pueden estar relacionados entre ellos de varias maneras:

- Relación individuo-individuo: parejas mixtas; médico/paciente; juez/acusado; abogado/cliente; policía/inmigrante; profesor/alumno.
- Relación individuo-grupo: cooperante/ONG local; voluntario/comunidad.
- Relación individuo-institución: inmigrante/escuela, servicios de salud, comisaría/extranjería, municipalidad y servicios públicos.
- Relación grupo-grupo: interacción vecinal.
- Relación grupo-institución: trabajadores/empresa; colectivos estudiantes extranjeros/escuela
- Relación institución-institución: asociaciones civiles/administraciones.

En particular el usuario principal de la mediación puede ser un migrante (tanto regular como irregular), un solicitante de asilo, un refugiado, un hijo o hija de inmigrantes, también puede asumir diferentes papeles, según los servicios o las situaciones en las cuales se encuentra, llegando a ser estudiante, trabajador, paciente, cliente, inquilino, apoderado, socio, pareja, vecino etc.

La mediación entonces ayuda a encontrar la persona para ir más allá del “personaje” estereotipado culturalmente.

LOS OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

La mediación intercultural tiene como proyecto la construcción de una sociedad intercultural, basada en relaciones interpersonales y sociales donde los sujetos se reconozcan como pares y puedan comunicarse adecuadamente, enriqueciéndose el uno al otro. El objetivo general, es dar a comprender las diversidades culturales sin aumentar los estereotipos, mirando de manera crítica e introduciendo la diferencia entre lo que es cultural y lo que pertenece a la esfera individual de la persona, ya que cada uno tiene sus posiciones, elecciones, rupturas dentro de su cultura de origen. La mediación se presenta entonces, como una práctica que quiere mostrar los diferentes puntos de vistas de las personas para crear espacios de dialogo y solución de problemáticas.

La mediación intercultural tiene diferentes objetivos específicos:

- Alinear situaciones en las cuales hay un desequilibrio de poder.
- Construir un dialogo que pueda ser entre pares, y donde las partes puedan hacer valer su subjetividad, intereses y necesidades y así sus derechos.
- Promocionar el reconocimiento del otro como interlocutor.
- Favorecer la comprensión y comunicación efectiva entre las partes (lingüística y cultural).
- Superar barreras que impidan la relación.
- Promocionar la convivencia.
- Reducir y eliminar la discriminación, la creación de estereotipos y prejuicios.
- Hacer efectivo el enriquecimiento mutuo entre diferentes culturales.
- Promocionar el conocimiento intercultural.
- Ganar eficacias en el acceso y uso de los servicios.
- Facilitar la cooperación.
- Prevenir, regular y/o resolver conflictos.

Este último punto, la resolución de conflictos, junto con la facilitación lingüística, está nombrado como una de las principales razones en el uso de mediadores interculturales. De hecho, en varios casos, al mediador se le llama en situaciones que se han convertido en emergencias, donde el conflicto ya explotó y la mediación termina utilizándose como un parche.

Más interesante es hablar de prevención de conflictos, esto implica que parte del trabajo del mediador sea el conocimiento de la realidad del contexto social, económico, político y cultural en el que opera, para la identificación de problemáticas que puedan prevenir los posibles conflictos. Se trata, al fin y al cabo, de trabajar a través de la mediación, para que ideas e interpretaciones diferentes sobre la realidad que nos rodea, encuentren puntos en común que se acerquen viéndose menos extraños.

El presidente de la Comisión de los Mediadores Culturales de Paris J. F. Six (1990) define con cuatro adjetivos la mediación: creadora, renovadora, preventiva y curativa. Creadora, porque hace nacer en las personas nuevas relaciones, que benefician todos; renovadora, en la medida en que mejoran las relaciones; preventiva, porque anticipa y prevé el conflicto; curadora, porque interviene en la resolución de conflictos. El conflicto es parte del encuentro, pero no es su único aspecto, por esto no podemos limitar la mediación exclusivamente a este.

Si uno de los objetivos específicos de la mediación es el dialogo, hay que aclarar que es lo que se entiende por dialogo. El dialogo, es una relación entre personas capaces de hacer valer la propia subjetividad, necesidades, experiencias, intereses y derechos. Las personas migrantes, no sólo por un problema de idioma, sino también por desigualdad jurídica, material y social, encuentran más dificultades en establecer un dialogo como pares, están más bien en una zona de exclusión de la ciudadanía, existen, pero el acceso a los derechos le es más difícil.

El inmigrante tiene todo el derecho a ser reconocido como par en el dialogo respetando su individualidad y diversidad. Reconocer la diversidad del otro, se trata más bien de respetar la diversidad en condiciones de igualdad, pero el derecho a la igualdad aparece más como una aspiración que un hecho.

CÓMO ACTÚA LA MEDIACIÓN Y CÓMO SE PONE EN PRACTICA

La mediación es un proceso doble y reciproco de codificación de la comunicación que se presenta en 3 niveles:

- El primero de orden práctico/orientativo: función que se explicita en el trabajo con los migrantes y los operadores; hacia los migrantes como traducción de información, acercamiento y orientación a los servicios públicos; hacia los operadores como informante sobre la cultura y las diferencias de la comunidad de origen del migrante, centrada en las lógicas, costumbres y normas culturales.
- El segundo lingüístico-comunicativo: rol de traducción, interpretación, prevención y gestión de los malentendidos, etc. Claramente el rol del mediador no será nunca simplemente traducir, sino que también, aclarar lo que aparece implícito y desvelar las dimensiones escondidas, las preguntas calladas, los silencios y el no-dicho.
- El tercero psicosocial: rol de transformación social, un estímulo para la reorganización de los servicios, y enriquecimiento de los programas y de las actividades. Es a ese nivel que la mediación se hace ella misma actriz de cambios dinámicos y cuestionamiento de valores.
- Simplificando podríamos explicar la mediación mediante algunas prácticas y actividades:
- Traducir e interpretar, tanto documentos como la comunicación entre las partes.
- Brindar informaciones, tanto a los operadores como a los usuarios de servicios, sobre los modelos culturales, costumbres y modales que podrían generar quebras en la comunicación.
- Metacomunicar la comunicación, es decir, comunicar la comunicación, explicar cómo el mensaje tiene que ser recibido.
- Brindar informaciones prácticas y orientar a los usuarios extranjeros en el acceso y uso de un servicio público o privado.
- Apoyar la formación de programas interculturales.
- Apoyar en la ideación y diseño de servicios más inclusivos.

En todos los niveles y significados, la mediación puede trabajar a través de dos conceptos, “advocacy” (traducible en parte como defensa) y “empowerment” (empoderamiento). Estas dos ideas de la mediación pueden presentarse juntas o separadas según los diferentes casos.

En el caso de la “advocacy”, la mediación se entiende como una defensa de los derechos de los usuarios que, por ejemplo, experimentan formas de racismo institucional o tienen dificultades en ver reconocidas sus necesidades; en estos casos el mediador habla por el usuario y de alguna manera lo representa.

En el caso del empoderamiento, la mediación es un apoyo para que la persona utilice de la mejor forma la información y/o las estrategias más eficaces para resolver problemas, es una ayuda para lograr una mayor autonomía en defender sus posiciones y objetivos. Es en facilitar el empoderamiento que la mediación se hace más interesante, con la perspectiva de construir una sociedad intercultural (Terranova 1997). La idea es crear autonomía tanto en el acceso a los

servicios por parte de las personas migrantes como dar la posibilidad a los servicios de ser, día a día, más autónomos en el trabajo con usuarios extranjeros. Esto no significa que el prestador de servicios aprendió kreyol o que el migrante aprendió español (en el caso de la relación entre migrantes haitianos y operadores chilenos) sino que se ha puesto en marcha una estrategia diferente de comunicación y de escucha donde la componente lingüística tiene un peso diferente en comparación con la relación, y que idealmente se ha superado el desequilibrio de poder que se daba al principio.

En muchos casos, cuando la duración de los proyectos de mediación lo permiten, se pasa de una fase de advocacy (representar el migrante frente a una institución) a una de empowerment. Un ejemplo: el mediador toma la defensa del migrante para que pueda acceder a un servicio, después de varios encuentros y acompañamientos habiendo desarrollado un proceso de empoderamiento el migrante habrá entendido no solo como utilizarlos, sino que también cómo lograr la comprensión por parte del servicio de sus necesidades.

LOS PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

La mediación intercultural, tiene algunos principios básicos que son clave para que se pueda definir tal práctica como mediación, algunos de estos son en común con la mediación social.

Principio de voluntariedad

En primer lugar, debe existir una voluntariedad de las partes involucradas de incluir a una tercera. Una vez que todos los actores conozcan la posibilidad de utilizar los servicios de mediación hay que asegurarse que la parte más débil, la persona migrante, no vea el mediador como un “agente del poder”. Esta situación, por ejemplo, se podría dar en situaciones donde los servicios sociales o las instituciones tiene el clásico rol de ayuda y control, el usuario fácilmente puede no tener clara la diferencia entre el operador y el mediador y esto podría perjudicar los resultados. Este punto se relaciona al;

Principio de independencia

Si el mediador no es independiente se corre el riesgo de que se transforme en un profesional sujeto al poder administrativo y económico de una de las partes, perdiendo la característica de “tercera parte”.

Principio del “todos ganan”

El segundo principio, compartido con la mediación social, es lo de ayudar las partes a encontrar una solución satisfactoria para ambas y que estas participen en la resolución ya que, por principio, la mediación no tiene ni ganadores ni perdedores.

Principio de la no obligatoriedad

El mediador no tiene poder de decisión y los participantes “no tienen obligatoriedad” de aceptar las intervenciones del mediador, aunque este tenga la confianza de ambas partes.

Principio de la confianza

Sin confianza no habrá abertura, escucha y voluntad de cambiar la situación. En particular, ganar la confianza del interlocutor, sobre todo en casos que involucran solicitantes de asilo, refugiados, menores o personas que han sufrido violencias de distintos tipos, pueden necesitar un tiempo y una planificación muy larga.

Principio de la no ocultación del conflicto

Otro principio metodológico, es lo de no ocultar el conflicto, se trata de gestionarlo y regularlo a través de su reconocimiento y análisis.

Principio de imparcialidad o neutralidad

Este es un principio muy discutido, lo leeremos desde una perspectiva de advocacy y empowerment. En la mediación no hay nada que recuerde una coexistencia pacífica, no es una tierra de nadie donde se alinean las clases sociales, los intereses económicos, los idiomas y las ideas, todo lo contrario. Entonces la neutralidad, aunque considerado principio de mediación, es una neutralidad que debe tener en cuenta que los involucrados en la mediación casi nunca están en igualdad de condiciones.

La neutralidad está en la capacidad de descentrarse para conseguir re-equilibrar la balanza. La mediación intercultural es precisamente la acción que se pone en marcha en relaciones asimétricas entre sujetos; el mediador está, como tercero, para volver o crear (o intentar volver/crear) una situación de equilibrio de poder. La mediación intercultural sirve, sobre todo, en este tentativo de reajuste del desequilibrio. Por este mismo motivo, es imposible mantenerse verdaderamente neutrales e imparciales, sería más correcto pensar en la idea de aspirar a mantenerse a la correcta distancia desde los dos usuarios y no substituirse a ellos, distancia emocional y descentralización cultural. La descentralización en particular, es un proceso de observación y de profundización de los significados culturales, significa dotarse de instrumentos para el análisis que permitan entender los problemas, implicándose, pero no para tomar partido por una parte u otra. Honemyman (1985), provocativamente, llega a sostener que el mediador debería ser parcial respecto a la parte más débil.

Principio de diferenciación

Es un principio de intervención específica de la mediación intercultural que tiene que ver, primero, con tener involucradas personas etno-culturalmente diferenciadas y que la diferenciación sea incidente en la relación, en particular las diferenciaciones son percibidas en contextos de desigualdad. Recordamos también, que dentro de los mismos grupos hay diferenciaciones, desigualdades y segmentaciones de clase y de género (y muchas más) y entonces el mediador tiene que saber cómo estas son percibidas, construidas y usadas dentro de las culturas de origen.

EL MEDIADOR Y LA MEDIADORA INTERCULTURAL

El mediador, además de tener una formación específica necesita de un bagaje de experiencia, como dice un refrán chino: “la experiencia es una linterna que tenemos detrás de la espalda”, una linterna que ilumina nuestro camino pero que al mismo tiempo nos hace mover dentro de su cono de sombra. El secreto del mediador es tomar esta linterna y llevarla adelante para que muestre lo que hay adelante y al rededor. El mediador tiene que hacer una continua revisión de sus saberes; no se trata de conocer las ciencias humanas sino también, estar listo a poner en discusión su propia visión del mundo.

Una de las teorías de la mediación lo define un puente entre la realidad socio-cultural de la comunidad acogedora y el universo cultural de procedencia. No es un traductor o un intérprete, su gran trabajo es construir un puente entre las dos realidades. Ayuda tanto a la persona migrante como a los funcionarios públicos y es un actor activo del proceso.

Competencias y capacidades del mediador

El mediador tiene que ser un profesional, con una formación continua acerca de los fenómenos migratorios, de la interculturalidad y de la mediación, no puede ser un simple interprete. El mediador facilita el dialogo, no resuelve el conflicto, pero pone en relación las partes para que encuentren una solución compartida.

El mediador debe tener en cuenta un cierto número de datos tanto de la sociedad y cultura a la que pertenece el interlocutor migrante como los de la sociedad de acogida, además de todos los conocimientos de base sobre el tipo de servicio en el cual va a operar. Para hacer esto necesitas varias competencias y capacidades.

Competencias en interpretación e intermediación cultural:

- Competencias lingüísticas (lengua del usuario y del país de acogida).
- Conocimiento y uso de las técnicas de interpretación y traducción.
- Competencias en comunicación intercultural.

Competencias en orientación e información:

- Conocimiento base de cómo están organizados los servicios (como funcionan, objetivos, recursos, reglas y normativas).
- Conocimiento de los derechos, deberes, sanciones en los ámbitos de intervención.
- Conocimiento de las normas y legislaciones en materia de migraciones.
- Conocimiento de las redes territoriales.

Competencias en acompañamiento:

- Conocimiento de las redes de servicios.
- Conocimiento de los trámites burocráticos y compilación de formularios.
- Capacidades en la creación de procesos de autonomía.

Competencias generales:

- Competencias antropológicas y sociológicas.
- Competencias psicosociales.
- Competencias jurídicas.
- Competencias administrativas.
- Competencias metodológicas.

Competencias en ámbitos específicos:

- Competencias en pedagogía.
- Competencias en ámbito médico-clínico.
- Competencias en historia, economía etc.

Competencias transversales:

- Autonomía, responsabilidad, creatividad, resolución de conflictos, reflexión y manejo de situaciones de estrés.

Capacidades:

- Capacidad de escucha activa.
- Capacidad de observación.
- Capacidad de abertura mental y flexibilidad.
- Empatía.
- Capacidad de concentrarse tanto en las tareas como en las relaciones interpersonales.
- Capacidad de resoluciones de problemas en diferentes ámbitos.
- Capacidad en crear redes y trabajar en equipo.
- Capacidad de adaptación, o sea de suspender o modificar algunos de los modelos adquiridos y aprender o adaptar algunos nuevos modelos, encontrando soluciones para gestionar esas dinámicas.

Las herramientas del mediador

El método de la duda (Tentori 1987) el itinerario de pensamiento (ver introducción) es lo que permite al mediador hacerse preguntas sobre el sistema de pensar, tanto cultural como individual. El mediador es el primero, en la relación, a tener que ser capaz de ver críticamente sus propios saberes, el primero en hacer una revisión intercultural, ser capaz de poner en duda la propia visión del mundo sin dejar de ser sí mismo.

La empatía, no solo en términos clásicos, como capacidad de sentir las emociones que experimentan otras personas, también como capacidad de reconocer y asumir marcos culturales de referencias diferentes de los propios, “habilidad de hacer experiencias, de aspectos de la realidad diversamente de lo que exigiría la propia cultura” (Bennet 2002).

La escucha activa (comprensiva) es una premisa para todo tipo de dialogo, escuchar con atención es una búsqueda activa que requiere tiempo ya que necesita tomar en cuenta todos los elementos de la comunicación, las palabras y la manera en la que se expresan. Una actitud de abertura y escucha activa permite transmitir cercanía y confianza a los interlocutores para que estos sientan que son comprendidos, no solo lingüísticamente, sino sobre todo en el aspecto de sus problemas y sentimientos.

La persona que escucha tiene que comprender las preguntas y necesidades, acoger la palabra del otro ya que está basada en la empatía y la aceptación. Es marcada, al mismo tiempo, por una disponibilidad y propensión a la escucha también de uno mismo, con la capacidad de analizar sus propias reacciones y reconocer las dificultades en comprender (lingüísticamente, culturalmente o personalmente) siendo consciente de que la mediación tiene el deber de suspender cualquier juicio personal.

La escucha activa pasa por algunas etapas: escuchar con atención, asegurarse de haber comprendido resumiendo brevemente para reafirmar la comprensión y pedir confirmación, conocer el marco de referencia cultural para comprender las ideas y sensaciones del otro, resumir tomando en consideración los marcos culturales y asegurarse de haber comprendido y solo después responder. La escucha activa es creadora de confianza y por lo tanto es también uno de los elementos que dan eficacia a la mediación. Siendo la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa tendrá que ir de la mano con una observación activa para interpretar y comprender las acciones y los comportamientos.

La metacomunicación, es decir hablar del sentido de los mensajes, pero sin limitarse al significado, sino que también hablar de los efectos que debería causar el discurso. Conocer los códigos verbales y no verbales da la posibilidad al

mediador de absorber el estrés comunicativo de los interlocutores y transmitirlo de la forma más útil dejando a los demás la oportunidad de concentrarse en los contenidos.

Traducción e interpretación, (técnicas consecutivas, simultánea y chuchotage); queda claro que la traducción/interpretación es sólo un aspecto de la mediación ya que el mediador, como hemos visto, une funciones de coordinación, mediación y negociación de significados sociales y culturales.

El conocimiento de mundos culturales otros. Tener una idea e informaciones sobre las áreas culturales de procedencia de los migrantes no significa ser un experto de todas las culturas, pero sí tener conocimientos que permitan desarrollar la relación de una manera más clara y eficaz. El riesgo más alto es lo de interpretar según estereotipos que anulan la comunicación en vez de facilitarla.

La experiencia migratoria, personal o de la familia, es un factor que facilita la capacidad de ponerse en el lugar del Otro, la comprensión de las necesidades, el tipo de información buscada y necesaria, para la comprensión de las prioridades ya que el mediador podría haber pasado por los servicios como usuario antes que como profesional.

Ser conscientes de que los inmigrantes, como todas las personas, oscilan entre aspectos colectivos de pertenencia cultural y aspectos individuales que lo hacen único, tanto a él como a su historia. La persona migrante no puede ser identificado solo con la cultura a la que lo consideramos pertinente. Olvidar las diferencias personales puede tener efectos anti-igualitarios ya que una consideración igual para todos, puede provocar un tratamiento desigual.

LOS LUGARES DE LA MEDIACION

El acceso igualitario a los servicios públicos es un derecho humano fundamental que implica también el derecho a entender y ser entendido en cualquiera de estos servicios. Solo de esta manera podremos decir que sostenemos el principio de igualdad, a partir del reconocimiento de la diversidad. Demasiadas veces se desvalora este derecho y se mal interpreta este principio. Coincidimos con Castiglioni (1997) al pensar que sin reconocimiento de los derechos civiles no es posible ningún tipo de inclusión. La política de migración necesita partir de la consideración que las personas migrantes son partes de la sociedad de acogida y usuarios de servicios y tiene no solo derecho de acceder a estos, sino que acceder con garantía a obtenerlos de manera igual considerando la diversidad. En algunos casos, puede ser que acceder a los servicios sea vinculado con la presencia de una tercera parte que garantice un desarrollo del servicio de manera conforme al usuario.

El mediador, cuando trabaja dentro de los servicios públicos, puede estar presente, según las necesidades, en las varias etapas que el usuario extranjero cruza dentro de los servicios. Las etapas del servicio pueden presentarse en este orden: acogida, acceso, orientación, toma en carga, acompañamiento.

Es muy importante en todas estas etapas y en todos los ámbitos (veremos más adelante algunos más en específico) entender que el mediador es un elemento más de un equipo multidisciplinar que sirve de apoyo en las actuaciones del resto del equipo y que colabora en la creación de un espacio (físico, temporal y cultural) adecuado para el encuentro entre los otros profesionales y el usuario. Su trabajo se debe realizar de manera complementaria y no aislada.

Los ámbitos en que se suele encontrar la mediación son los siguientes, cada uno tiene sus especificidades.

- Laboral
- Educativo
- Sanitario
- Social
- Penitenciario
- Comisaría/Extranjería
- Municipalidades

Ámbito laboral

El aumento de la presencia de trabajadores extranjeros ha producido en los últimos años una transformación del mapa del trabajo. Las migraciones entonces han producido un aumento de la diversidad, donde por diversidad entendemos tanto las del ámbito colectivo (origen cultural, lengua, creencias, religión, género) como las del ámbito individual (aparición física, actitudes, conocimientos, habilidades, ideas).

El aumento de la inmigración y entonces de las personas extranjeras en el mercado laboral está relacionado con migraciones en cadena⁸ pero también con el crecimiento de la economía chilena y la necesidad de mano de obra no cubierta por la población autóctona. Así los trabajadores llegan de otros países para sustituir a los nacionales en los puestos de más baja calificación, pero también para ocupar nuevas ofertas creadas en sectores emergentes, aunque sin embargo, es todavía limitado el número de migrantes que han llegado a ocupar posiciones de técnicos intermedios o de cuadro directivos. Independientemente del nivel de calificación, los migrantes pueden aportar nuevas especializaciones, innovación y energías. Por esto las empresas tienen gran interés en la contribución que tanto los profesionales como los trabajadores migrantes menos especializados pueden hacer en varios sectores. Por el lado de los trabajadores, la empresa ofrece oportunidad en particular en la integración económica.

Como emerge del “Diálogo internacional sobre la migración” publicado por la OIM las empresas pueden ser un aporte a la formulación de las políticas de integración de los gobiernos, ya que son interlocutores clave en lo que respecta a hacer cumplir las obligaciones jurídicas conexas, especialmente en el ámbito de los derechos de los trabajadores y las normas laborales.

En particular el mundo del trabajo en Chile es uno de los lugares donde con más facilidad se pueden encontrar personas de diferentes países y culturas, un espacio existencial y sociológico central para la formación de identidad y relaciones sociales. El trabajo es también el primer escalón para una integración plena dentro de la sociedad en cuanto espacio privilegiado para acceder a la integración económica y a la posibilidad de movilidad social. Para los inmigrantes, que se han visto empujados por las necesidades económicas, el trabajo se vuelve aún más fundamental para insertarse en la nueva sociedad, ya que es uno de los lugares de encuentro privilegiado con la sociedad de acogida y el lugar donde el individuo pasa más tiempo. El trabajo, elemento generador de la partida, condición de entrada y de permanencia y además factor clave en caso de migración de retorno, es el lugar en que la persona migrante se juega gran parte de su “posición en el mundo” y su nueva identidad. Al mismo tiempo los lugares de trabajo pueden reflejar las diferencias dentro de la sociedad y producir de nuevas, reducir las o aumentarlas.

En 2005 Chile, entre otros países, ratificó La Convención Internacional sobre la Protección de los derechos de todos los trabajadores Migratorios y de sus familiares. La Convención busca garantizar el trato igualitario y las mismas condiciones laborales para migrantes y nacionales, lo que implica:

- Prevenir condiciones de vida y de trabajo inhumanas, abuso físico y sexual y trato degradante (art. 10-11, 25, 54);
- Garantizar los derechos de los migrantes a la libertad de pensamiento, de expresión y de religión (art. 12-13);
- Garantizar a los migrantes el acceso a la información sobre sus derechos (art. 33, 37);
- Asegurar su derecho a la igualdad ante la ley, lo cual implica que los migrantes estén sujetos a los debidos procedimientos, que tengan acceso a intérpretes, y que no sean sentenciados a penas desproporcionadas como la expulsión (artículos 16-20, 22);
- Garantizar a los migrantes el acceso a los servicios educativos y sociales (artículos 27-28, 30, 43-45, 54);
- Asegurar que los migrantes tengan derecho a participar en sindicatos (artículos 26, 40).

⁸ Término que indica el flujo continuo de emigración de una determinada zona, aldea o región, a otra zona y que dura por un cierto período, alimentado por el proceso de información, comunicación y llamada, que se desarrolla entre la comunidad emigrada y el parentesco o los conocidos en el país de origen.

Sin embargo, el mismo acceso legal al trabajo y la necesidad de un contrato laboral, no solo para mantenerse, sino que mantenerse como ciudadano regular, hace más difícil la búsqueda misma y sobre todo hace que tengan actitudes muy poco reivindicativas ya que su permanencia está siempre en juego. Por otro lado, los trabajos precarios y temporales provocan una menor capacidad de promoción interna y la desigualdad salarial determinada por la ocupación de puestos menos cualificados, a veces por el desajuste entre la formación y la categoría laboral.

El desajuste entre la formación y la categoría laboral es otro tipo de discriminación que tiene que ver con que los estudios y la experiencia profesional no se tienen en cuenta, o no existen (o son muy complejos) sistemas de homologación de títulos⁹. Por esto las personas migrantes muchas veces tienen que aceptar trabajos para los que están teóricamente sobre educados. Ignorar la formación y experiencias previas significa meter la persona en la condición de renunciar a la riqueza y al capital cultural que ha acumulado a lo largo de la vida. Es normal escuchar a una persona inmigrante decir “busco cualquier tipo de trabajo” mientras que los nacionales tienen más posibilidades de encontrar trabajo acorde a sus estudios.

Los inmigrantes acaban por el miedo a la expulsión y a la no renovación de los permisos a quejarse menos y a aceptar condiciones de discriminación que van a incidir directamente sobre las condiciones laborales y de salud. A menudo son los mismos migrantes que no reconocen ser víctimas de discriminación por falta de conciencia sobre la discriminación misma, pasa lo mismo con las empresas y los compañeros de trabajo que a pesar de actuar según ideas estereotipadas y prejuicios no lo reconocen por falta de conciencia sobre estos conceptos que siguen estigmatizando al otro.

No conocer o no manejar bien la lengua del país de acogida (verbal y no verbal) junto con tener una cultura de prevención de riesgo diferente puede, para el trabajador migrante, ser causa de mayores riesgos laborales. Además, el trabajador migrante puede no tener todas las informaciones sobre el sistema de trabajo y los sistemas contractuales, aspecto que influye sobre la posibilidad de ver respetados los derechos y deberes tanto por la empresa cuanto por el trabajador.

Debido a los factores nombrados es importante en el ámbito laboral incrementar y favorecer una perspectiva intercultural y el conocimiento de las diferentes culturas que la forman. Es este un trabajo clave para fomentar la inclusión y permitir al trabajador migrante de ejercer plenamente sus derechos y deberes en igualdad de condiciones.

En general, el objetivo de la gestión de la diversidad es evitar discriminación y desigualdad, además de optimizar la riqueza que los trabajadores pueden aportar en sus puestos de trabajo con sus distintas características culturales y personales.

La promoción de la interculturalidad en los contextos laborales es una estrategia útil para facilitar la interpelación y el contacto entre los trabajadores y ayuda a destruir prejuicios y falsos mitos. Pero si la diversidad no se gestiona de manera eficaz tendremos condiciones laborales infelices para todos, las empresas, los trabajadores nacionales y los inmigrantes.

Para lograr un enfoque intercultural basado sobre los derechos humanos sería necesario incluir:

- Una formación para la gestión de la diversidad tanto de los responsables como de todos los miembros del equipo que permitan crear mecanismos de diálogo que ayuden a tener un entorno más acogedor para todos.
- Establecer responsables en el área de recursos humanos que se hagan responsables del tema.
- Desarrollar mecanismos para detectar y combatir los prejuicios y la discriminación.
- Crear una estrategia de comunicación que sea más inclusiva y (donde necesario) en los diferentes idiomas y que la información circule por los canales más convenientes para que llegue a todos los trabajadores.
- Realizar evaluaciones sobre igualdad y diversidad para conocer la situación de la empresa.

9 Validar en un Estado títulos académicos otorgados en otro Estado.

- Pensar y realizar un plan de acogida que facilite la inserción laboral en la empresa de los trabajadores inmigrantes. El plan de acogida en particular puede facilitar y orientar al trabajador, promoviendo un entorno que permita, desde el principio, un mejor desarrollo para todos los trabajadores, facilitar la comunicación y relación entre los trabajadores migrantes y la empresa y entre los trabajadores mismos; promover y facilitar la interacción social; dar a conocer la normativa laboral de manera eficaz para tener un conocimiento concreto de la empresa.

En conclusión, podemos ver como el ámbito laboral emerge como espacio social donde se pueden producir situaciones de vulnerabilidad, ya que es la puerta de entrada de las personas que llegan al país, así como al mismo tiempo pueden ser los espacios sociales de construcción de inclusión económica y social.

El ámbito educativo

El ámbito educativo es uno de los primeros y más importante instrumento que modifica la formación individual y colectiva, es el espacio donde la relación dinámica entre sujetos permite la socialización de los miembros de la comunidad (niños, educadores, familias, etc.) y pone en contacto sistemas culturales distintos. Es también por esto y, por una cierta sensibilidad de los docentes, que en los espacios educativos se advierte antes la necesidad de una mediación que facilite la comunicación y el proceso intercultural. Esta práctica no está dirigida solo al alumnado extranjero, también a los profesores, al grupo de clase y al personal no-docente. Sobre interculturalidad y mediación intercultural en el ámbito educativo tenemos una amplia literatura tanto en Europa como en América latina, sobre todo por lo que es la inclusión de programas interculturales a favor de los pueblos originarios (interculturalidad y bilingüismo).

Se podría decir que ha sido de verdad una búsqueda de interculturalidad, de diversidad e igualdad, pero seguramente es un punto de partida para pensar en una sociedad intercultural para todos, tanto nacionales, como pueblos originarios, migrantes y pueblos originarios de migrantes.

La pedagogía intercultural tiene que decidir qué valores y como transmitirlos, es allí que se transforma en didáctica, mediante actividades cognitiva y experienciales con abordajes diferentes (Susi 2004). Significa no solo repensar los currículos y la comunicación, también los programas escolares para corregir la orientación tendencialmente etnocéntrica.

La mediación es una acción importante dentro de la educación intercultural, pero la resolución intercultural de la educación o la relación con los migrantes o los pueblos originarios no puede ser demanda solo a la responsabilidad del mediador, así como la educación intercultural no es tanto una asignatura o un curso de la escuela cuanto una mirada interdisciplinar, un proyecto educativo que tiene el propósito de modificar las percepciones y los procesos cognitivos con los que representamos al mundo y las personas al nuestro alrededor. Por esto, es toda la escuela que tiene que hacerse cargo del proceso intercultural y de mediación: docentes, familias, alumnos, directores, personal no docente. La escuela debe pensar los programas, la didáctica, la programación como instrumentos de mediación en la sociedad.

En particular la tarea del mediador será no tanto ser un "sabelotodo" de la interculturalidad si no que uno de los sujetos que facilita la interculturalidad trabajando con las familias, con los alumnos tantos extranjeros como nacionales, con los docentes, los directores y los auxiliares de la escuela. Puede poner en contacto el mundo del alumno con los profesores, tutelar a las familias brindando toda la información necesaria para que sean conscientes de las necesidades y decisiones tomadas.

En este sentido, por ejemplo, tenemos experiencias de como muchos padres no acuden al centro escolar (reuniones, actividades, etc.) debido al desconocimiento, de la lengua interpretándose erróneamente esta situación como desinterés de la familia hacia el proceso educativo del alumno o la alumna.

En varios casos los profesores tienden a utilizar a los hijos e hijas de padres migrantes como facilitadores e intérpretes (esto pasa muchas veces también en los servicios de salud): estos profesores no se dan cuenta que hay un alto riesgo de poner en crisis toda la familia y el concepto de autoridad y responsabilidad familiar. No tener en consideración

las problemáticas de la migración (lo que conlleva migrar) en la formación de la identidad familiar y las características culturales es un acto que demuestra como todavía, falta una atención intercultural en las relaciones, que supere la idea de un simple programa.

Una indicación errónea es invitar a la familia a hablar en casa la lengua del país de acogida, ¿acaso no es la lengua materna la que necesitamos para externar nuestros sentimientos más profundos? ¿Qué es vehículo de valores, modales y cultura? Cambiar idioma es cambiar voz y cambiar voz, sobre todo con niños, es ser otra persona. Una madre o un padre que se manifiesta como otro dentro la casa, lugar familiar y de protección, desmonta la vida entera de los niños y niñas que empiezan a vivir la diversidad como algo que hay que ocultar o ablandar.

Si a las barreras lingüísticas y culturales unimos una situación de desventaja socioeconómica no cabe duda de que se elevaran las posibilidades de abandono temprano de la escuela o no alcance de competencias necesarias para avanzar de forma positiva en los ámbitos académico, emocional, laboral y social.

El mediador debería en la escuela lograr plantear otros puntos de vista y nuevos saberes constituyendo un estímulo a preguntas y dudas para repensar y enriquecer el proyecto educativo. Así pues, a la función puramente lingüística del mediador o mediadora iría unida una función orientadora sobre cuestiones tan variadas como el modelo educativo, las inscripciones, la información sobre becas y ayudas o la orientación en la elaboración de tareas y materiales didácticos que tengan en cuenta la cultura materna del alumnado.

Objetivos específicos del mediador o mediadora lingüísticos-culturales en ámbito escolar

- Acoger el alumnado extranjero y las familias colaborando a la primera fase de inserción escolar. En particular en esta fase, por ejemplo, se presentan las reglas de la escuela, se traducen los programas, se explica la malla curricular.
- Superar las dificultades, barreras idiomáticas y culturales entre alumnado y profesorado y entre la familia y la escuela.
- Contribuir al éxito escolar y académico de los alumnos y alumnas que no dominan el idioma del país de acogida, en este sentido es un facilitador de aprendizaje de idioma y un facilitador de los contenidos didácticos que apoya los docentes sin substituirse a ellos.
- Promover y fomentar la participación e inclusión de las familias en las actividades que se realizan en el centro educativo, dando a conocer a los padres y madres los cauces de participación (asociación de madres y padres, talleres, etc.).
- Fomentar la convivencia, previniendo y resolviendo conflictos interculturales dentro y fuera del aula.
- Servir de apoyo y ofrecer información a los equipos de orientación psicopedagógica.
- Dinamizar interculturalmente el centro escolar, promoviendo actividades que fomenten el conocimiento, respeto y aprecio de las diferentes culturas presentes en la escuela, evitando la folklorización o el refuerzo de estereotipos.

El ámbito sanitario

Hay que partir del principio que la idea de enfermedad, dolor y prácticas de cura son profundamente personales y al mismo tiempo cultural, social y político.

Cuando hablamos de salud pensamos a la medicina en general y cuando hablamos de diferentes culturas de la salud pensamos por un lado en la medicina tradicional y por el otro a la biomedicina. La tendencia es pensar que la primera se ocupa de la curación de la persona y de la familia mientras la segunda de la cura de la enfermedad. En general la medicina tradicional o nativa es aquella que enfrenta las terapias y el bienestar de la persona con técnicas explicables y no-explicables donde en algunos casos se puede involucrar el campo mágico-religioso. De alguna manera en el len-

guaje común separamos la biomedicina de la lectura cultural, cuando en realidad la biomedicina es parte integrante de la cultura, no queda afuera, y en particular la biomedicina es una respuesta cultural a la enfermedad, una respuesta occidental.

Dentro de las medicinas tradicionales, tantas y cuantas son las culturas, los médicos tradicionales (o curanderos) se ocupan de enfermedades que duran en el tiempo y que resisten a las otras prácticas de cura consideradas oficiales. Este médico tradicional es considerado un mediador con el mundo sagrado, de los espíritus, y la enfermedad es relacionada con actividades sobrenaturales. En la mayoría de los casos de migrantes procedentes de culturas en las cuales la medicina tradicional y los chamanes tienen un rol importante en la curación de la enfermedad, estos migrantes confían y acuden tanto a los servicios de salud biomédicos como a las consultas de chamanes o curanderos. En particular cuando advierten que la cura “occidental” no está surgiendo efectos recurren a sus médicos tradicionales. Los médicos tradicionales proporcionan terapias y explicaciones que tienen que ver más con él “porqué” de la enfermedad que con él “como”. Tomando fundamento en Evans-Pritchard y su estudio sobre el pueblo Azande, podríamos decir que algunas culturas (y dentro de la misma cultura occidental pasa lo mismo cuando las personas buscan respuestas en el tarot, o en otras formas de leer el entorno) se apoyan en el sistema médico para conocer cómo se enfermaron y como pueden sanarse, pero buscan en otros lugares la respuesta al porque se enfermaron. Los Azande saben muy bien cómo se murió el hombre que estaba dentro de la cabaña que improvisadamente se destruyó, y saben también como se cayó la cabaña. ¡Las termitas se comieron la madera! Pero, lo que ellos preguntan al chaman, no es el cómo, es el porqué. Porque esa cabaña, en ese momento, y con esa persona dentro. La respuesta no llega desde la ciencia, llega desde el mundo mágico, por ello muchas veces hay que pensar que lo que cambia en el paciente es la pregunta. En la mayoría de los casos el paciente sabe a quién dirigirse, según su pregunta, pero el terapeuta no puede olvidarse de tomar en cuenta las varias perspectivas para ver el paciente como persona, considerarlo como individuo dentro de su cultura de origen, dentro de la “cultura de la migración”, dentro de la sociedad en la cual se encuentra viviendo, dentro del sistema político-económico en el que se encuentra.

Es entonces, fundamental que el sistema de salud se abra a las otras culturas, que forme un “oído sensible” que entienda que existen varios dispositivos de cura dentro de la cultura, hay que salir de la base biológica para abrirse a las especificidades culturales así que la instancia biológica y la cultural se enriquezcan mutuamente.

¿Pero porque necesitamos considerar la biomedicina parte de la cultura y la cultura como parte de la salud?

El ser humano se enferma biológicamente dentro de su cultura y dentro de un contexto social, político y económico, entonces, no podemos no considerar en la diagnosis de la enfermedad la que es su visión del mundo, como ve su cuerpo y como vive su estado de salud y de enfermedad.

El problema de los terapeutas viene de no tener los mismos códigos de lectura, se encuentran con personas que expresan y tienen síntomas que no reconoce o al revés el medico ve enfermedades que impiden vivir bien pero que el paciente no reconoce.

Claramente en estos encuentros entra en juego el aspecto lingüístico, también porqué la lengua no solo cambia, sino que construye mundos diferentes. En la medicina tradicional basada sobre las hierbas los nombres cambian y la misma planta puede hasta ser utilizada para patologías diferentes. Esto demuestra como el aspecto lingüístico crea, aísla y estructura códigos terapéuticos y estrategias terapéuticas.

Imaginamos ahora sistemas lingüísticos completamente diferentes: en la lengua china, por ejemplo, no existe la anatomía como nosotros la pensamos con órganos y sistemas separados y con actividades peculiares, ellos consideran grupos de órganos, un complejo, no cada órgano por separado.

Entonces, las variables culturales, sociales y políticas entran con fuerza en el ámbito sanitario (y no solo con pacientes extranjeros o pueblos originarios en realidad) y hay que tomarlas en consideración tanto cuando hablamos de salud mental, como de enfermedades somáticas.

Es importante aclarar que cuando hablamos de salud y de medicina estamos hablando de una persona que se presenta con un cuerpo caracterizado por “técnicas corporales” (Mauss 1965)¹⁰, “presencia” (De Martino 18948, 1959, 1961)¹¹, “habitus” (Bourdieu 2003)¹², llegando hasta a los conceptos de “mindful body” di Sheper-Hughes y Lock (1987)¹³ y de “incorporación” di Csordas (1990)¹⁴.

Nos alejamos de la idea dualista cartesiana, donde mente y cuerpo son considerados como elementos separados y distintos en el ser humano y donde la mente es considerada jerárquicamente como la parte identitaria del hombre, y nos acercamos a la idea de Spinoza según la cual entre mente y cuerpo no hay diferencia sustancial. Al contrario, hay una participación y consustancialidad que hace que la mente este indisolublemente relacionada con el cuerpo. Todos estos estudios consideran el cuerpo no tanto como algo “natural” sino más bien como un producto histórico, cultural y social; esta idea del cuerpo abre la posibilidad de leer de otra forma la salud, la enfermedad y la cura. Según esta lectura entonces, el cuerpo no es un “organismo” que se contrapona a la “psique” sino que la incorpora, por esto hay que leer el cuerpo como un entero que se relaciona clínicamente y socialmente y estamos hablando tanto del cuerpo del operador sanitario como del paciente.

Según este paradigma la enfermedad, tampoco, puede ser considerada solo como algo exclusivamente biológico sin incluir los aspectos culturales dentro de la sociedad, en un proceso histórico y económico. En este sentido la enfermedad “física” o la pequeña herida no es solo un evento físico-biológico, es también un evento personal, biográfico. Para resolverlo entonces habrá que sanar el todo, “no es tanto dar espacio a la perspectiva del paciente cuanto crear las condiciones por las cuales este pueda explorar su propias concepciones y entonces producir una perspectiva”, no será simplemente pidiéndole tomar decisiones (mediante el consentimiento informado, ojalá traducido, por ejemplo) que se protege el paciente, porque el que se pone en juego en la mesa de la enfermedad no es la cura, es el significado que se le da al “estar bien” y es en este sentido que el paciente tiene que tomar decisiones. El cuerpo no se puede reducir a la enfermedad, es una persona con una historia y una vida.

Respetar y tutelar el paciente entonces significa construir un significado de la experiencia de enfermedad. En algunos casos, reconocer y proteger los pacientes que vienen de una cultura de la enfermedad, que elabora interpretaciones no relacionadas con la racionalidad clínica y la biomedicina, parte desde un previo reconocimiento de que nuestros conceptos de enfermedad y cura son tanto culturales como los de ellos.

La mirada intercultural, partiendo del concepto de cultura como proceso, derivado de la antropología, no cristaliza la experiencia personal de la enfermedad en un modelo cultural, sino que incluye el tema de la redefinición de las relaciones sociales (Quaranta 2012), es decir, que significa tomar en cuenta todos los significados culturales, sociales y políticos de los procesos de cura. Con esto no se quiere deslegitimar la anatomía y la fisiología es simplemente mostrar que la corporeidad no se puede reducir a estos dos aspectos. Entonces, en salud en particular, no necesitamos solo una práctica intercultural dentro de los servicios, sino que necesitamos un conocimiento intercultural e interdisciplinar donde los saberes se transformen y no se contrapongan.

A las disciplinas se agregarán la capacidad de auto reflexión, la mirada crítica y la capacidad de escucha activa, prácticas que normalmente no se enseñan en las carreras universitarias para el personal sanitario pero que aparecen cada día más importantes para desarrollar un trabajo con enfoque no solo intercultural y multidisciplinar, sino que, también un enfoque de derechos humanos.

10 Según Mauss el cuerpo es el primer objeto y medio técnico, instrumento, que el hombre aprende a utilizar, por esto habla de “técnicas del cuerpo”. Las técnicas del cuerpo son aprendidas socialmente por el contacto de nuestro cuerpo con el ambiente cultural y social y forman parte de nuestro día a día, tanto como comemos, dormimos, caminamos etc. El cuerpo naturaliza las técnicas aprendidas, las naturaliza tanto que termina para olvidarse su carácter de construcción social.

11 Capacidad del sujeto en tener juntos, en la conciencia, memorias y experiencias con las cuales responder de manera adecuada a una dada situación histórica a partir desde una iniciativa personal y sucesivamente con el acción (De Martino 1948).

12 Es el conjunto de las disposiciones incorporadas por los sujetos y es estructurado y estructurante en la medida en que las disposiciones se entiendan tanto como resultado de una acción organizada que interviene en el cuerpo desde el exterior que como seres potencialmente en acción.

13 El cuerpo se ve como compuestos por tres cuerpos: individual, vivido en la experiencia y producción de Se; el cuerpo social, con el cual representamos la realidad natural, social, cultural; el cuerpo político, fuerzas y poderes que establecen la normalidad o la desviación, que controlan y regulan los cuerpos de los sujetos sociales. (Quaranta 2006)

14 Vivir la experiencia del cuerpo en el mundo produciendo acciones y al mismo tiempo viviendo el mundo en el cuerpo. Como seres humanos incorporamos continuamente las fuerzas externas y las experiencias pasadas y al mismo tiempo con nuestra presencia transformamos el mundo a través de la acción.

Considerando la relación entre médico y paciente (que ve involucrados el cuerpo y la mente de ambos) como asimétrica, y aún más cuando estamos en presencia de personas migrantes, y que el sistema se queda atrás respecto de la realidad, la acción de mediación se hace importante para aplanar las dificultades que emergen en la relación médico/paciente. Como ya sabemos no es simplemente facilitar la comunicación lingüística y para-lingüística, en este caso es también comprender cuales son las necesidades que llevan al paciente a ir al médico y cuáles son sus expectativas respecto a la terapia y la cura. En el ámbito de la salud, como en otros, no entran en contacto solo la cultura de pertenencia y la del sistema sanitario, sino que entra también en juego la especificidad migratoria. El paciente migrante tiene sus propias características vinculadas a la experiencia, problemas de separación, desarraigo, cambios en el estilo de vida, en las dinámicas diarias, para no hablar de los migrantes que llegan habiendo pasado por la trata de personas.

El mediador funciona para que el médico entre en contacto con una persona consciente y adecuadamente informada sobre su enfermedad, posibilidades de recuperación, cura o intervención, con sus riesgos y beneficios. Al mismo tiempo la mediación permite, en la relación médico/paciente, superar la sola obligación de una información bien brindada, para llegar a la construcción de “una alianza terapéutica” que va más allá de la dimensión de enfermedad, tanto en sentido temporal que espacial, saliendo de los cercos del hospital con consecuente impacto en la elaboración de vida de la persona (Cozzi 2012).

Para la construcción de esta alianza terapéutica el mediador ayuda a recrear de forma narrativa la pertenencia cultural, que es absolutamente necesaria dado que permite reconocer que cada cultura crea sus individuos, iguales y diferentes a los creados por otros sistemas culturales.

En este dialogo el operador sanitario deberá reconocer en la búsqueda de sentido del otro la necesidad de repensar sus modelos de diagnóstico en la relación de ayuda, y el paciente que acude a los servicios se narrará al médico, pero al mismo tiempo es narrado por su cultura creando un dialogo entre personas y culturas.

Cuando con salud entendemos la posibilidad de acceder a recursos y condiciones materiales que garantizan la calidad de vida podemos ver como el nexo entre enfermedad y desigualdad social sea muy fuerte. El ámbito de la salud, es entonces un lugar importante donde la mediación se hace vehículo de derechos y ciudadanía activa, donde vuelve preponderante su rol de defensa del derecho a la diversidad en condiciones de igualdad.

Cuando hablamos de pacientes migrantes debemos tener en cuenta varios factores que se relacionan, en particular, con el proceso de cura. A partir de las reales posibilidades de acceso a los servicios, las condiciones de presencia irregular o las imposibilidades económicas terminan por limitar el acceso tanto a las prestaciones de urgencias como a las prestaciones especialistas, provocando una falla en el derecho a la salud. En muchos casos la falta de relaciones familiares en el país de acogida hace más difícil la cura de la enfermedad o el cuidado provocando mayor aislamiento y estrés, de alguna manera, faltando la red familiar por consecuencia falta la cura familiar.

Un migrante senegalés que dio a luz su primera hija en Europa, lejos de su entorno familiar, se encontró, por ejemplo, en dificultad en el periodo del destete ya que por una parte no tenía una guía familiar de soporte y por otra no sabía qué y cómo cocinar los alimentos que encontraba en el supermercado. Fue gracias a las relaciones con la gente del pueblo en el que vivía, que terminó siendo apoyada en el destete por las abuelas vecina. Esta experiencia sirve también como ejemplo de cómo las prácticas elaboradas en torno al tema de la maternidad se hacen muchas veces híbridas incorporando fácilmente otros saberes, demostrando una capacidad de mediar en la realidad migratoria con la memoria cultural. En las charlas con mujeres procedentes de África Occidental, embarazadas o que dieron a luz, emerge la voluntad de mantener el legado con la cultura de origen y la tradición, pero al mismo tiempo la tendencia a reinterpretar las prácticas en el evento migratorio escuchando tanto a las connacionales (tal vez en sustitución a la familia de origen) como a las profesionales de los consultorios.

El mediador en ámbito sanitario descifra la necesidad de salud, transmite informaciones y elige la estrategia más eficaz para llevar a cabo el trabajo, sin olvidar de recuperar también, las experiencias en salud y enfermedad del paciente. De la misma manera tiene que poder dar respuestas al operador para crear una relación de alianza entre las partes.

En particular, el mediador tendrá que conocer y dar a conocer la concepción de enfermedad y de sanación de salud y de cura de las otras culturas. Conocer también que es lo que hace sentirse bien o mal, dentro de la cultura propia, o sea cuál es la explicación de salud y enfermedad.

La tarea de traducción e interpretación de la comunicación entre culturas en ámbito sanitario es muy compleja ya que tiene que hacer emerger significados sobre áreas de la existencia que son muy íntimas y subjetivas, que tiene que ver con el cuerpo, el bienestar, la enfermedad, la sexualidad, la procreación, el nacimiento, la conservación de la vida y la muerte. Estos son todos conceptos, valores y conflictos existenciales que se basan en la cultura de pertenencia, pero también en las condiciones de vida, de género y clase social y también en la biografía personal de uno (Castiglioni 1997).

En particular el mediador o la mediadora en ámbito sanitario deben ser profesionales capaces de reducir el riesgo de que sigan generándose malentendidos, aunque se hayan puesto en marcha cambios dentro de los servicios. Lo que pasa, en muchas ocasiones, es que vuelven a repetirse las mismas prácticas etnocéntricas, bajo nuevas formas, que como antes leen y actúan queriendo intervenir en los cuerpos. Hay también quien por un “ethos de compasión” (Fassin 2006) utiliza respuestas pre codificadas e idealizadas que vuelven a no reconocer las prácticas asimétricas del poder. En particular en el ámbito de la salud, y aún más en lo de la salud mental, la tendencia es la de transferir un problema social y político en el lenguaje de la enfermedad y de la salud mental. Estamos frente a una política que se desempeña en aliviar el sufrimiento alejando la mirada de las causas. El riesgo, dice Fassin, es lo de renunciar a pensar la violencia social por lo que es, preocupándose simplemente de lo que hace. El primer paso para no caer en esa trampa es asumir las causas del malestar social como espacio de intervención, eso significa moverse en el terreno socio-político, llegando a repensar el mismo concepto de sanación, incluyendo el tema de los derechos humanos, civiles, políticos, sociales y económicos para promover la equidad y la justicia yendo más allá del “simple” derecho a la vida. Como dice Farmer (2004), si es verdad que no podemos cambiar los mecanismos de opresión tenemos que jugar con todo, cada uno comprometiéndose en el ámbito de su propia área de acción. Por parte de los operadores sanitarios cambiar actitud y postura en los servicios, englobar una mirada intercultural e interdisciplinaria que considere los aspectos culturales, sociales, políticos, económicos que pueden tener en el tiempo el resultado de reconocer las contradicciones, las injusticias sociales y así dar la posibilidad a la persona/paciente de conocer las posibles causas de su sufrimiento más allá de la enfermedad misma.

En ámbito de salud mental el esfuerzo para comprender el fenómeno migratorio empezó con Georges Devereaux que, en 1961, introduce el término “Etnopsiquiatría”, definida como “una técnica terapéutica que da igual importancia a la dimensión cultural del disturbo y al análisis de los funcionamientos internos de la mente” (Devereaux 1970). La etnopsiquiatría es una disciplina comparativa que comprende los saberes médicos occidentales y otros saberes de otras culturas, y con el tiempo toma la tarea de traducir todo en una práctica terapéutica multidisciplinaria y multicultural donde todos los saberes terapéuticos sean incluidos y considerados en un mismo nivel jerárquico. Entre las disciplinas incluidas además de la medicina y la psicología están la antropología y la sociología y también la pedagogía intercultural. La etnopsiquiatría nos hace entender como las culturas establecen maneras específicas de enfermarse. Por ejemplo, en la cosmogónica de los Dogon, pueblo de África Occidental, “ser humano” significa tener entre las clavículas unas semillas de trigo; se ha notado que los Dogon que viven lejos de su casa padecen de dolores a la clavícula, refractarios a los medicamentos, a nivel simbólico son muy explícitos. Al estar lejos de casa el dolor se manifiesta en la parte del cuerpo que los caracteriza como seres humanos según su cultura.

Recomendaciones finales

Es útil utilizar la mediación lingüística cultural no solo cuando hay un usuario que no comprende el idioma sino también cuando se percibe que el usuario no confía en el servicio (esto es muy importante en ámbito sanitario) o cuando se necesita profundizar más algunos aspectos del conocimiento del usuario para obtener una mayor comprensión por ambas partes.

Se considera importante activar el servicio de mediación y no tomar como alternativa el uso de familiares o amigos del usuario como facilitadores que muchas veces no son apto a desarrollar este papel y evitarlo de toda forma sobre todo con los menores.

Entender que el mediador no es alguien que puede resolver todas las problemáticas que pueden manifestarse con los migrantes, es un apoyo que también necesita ayuda y trabajar en equipo.

CONCLUSIONES

Según lo que hemos dicho hasta este momento, podemos reconocer tres significados generales de la mediación (Cohen-Emerique 1993):

- La mediación como intermediación, donde no hay conflictos, pero sí dificultades de comunicación. En este caso solo hay que facilitar la comunicación y la comprensión entre las personas involucradas en el dialogo y evitar malentendidos (sobre todo relativos a los diferentes códigos y valores culturales).
- La mediación como resolución de conflictos de valores, tal vez entre los migrantes y la sociedad de acogida u otras veces dentro de la misma familia.
- La mediación como proceso de transformación social con el fin de construir nuevas normas fruto de una colaboración entre todos los actores. Significa que no solo hay que solicitar la inclusión de los migrantes, sino que hay que solicitar el cambio de la sociedad, a partir de las instituciones.

Es precisamente en este tercer punto que Gabriella Favaro, Experta en Mediación en el Ámbito educativo, llama “la paradoja de la mediación”, por la cual “un dispositivo valiente, creativo y novedoso nacido por dar voz a más voces, puede correr el riesgo en algunos casos de transformarse en una ocasión de simplificación excesiva y de respuesta amortiguadora que no modifica en alguna manera los servicios” (Favaro 2006). Este es uno de los mayores riesgos y se da, sobre todo, cuando la excesiva “esencialización” cultural y la etnización de los servicios producen, no tanto una igualdad de derechos, sino asistencialismo hacia los usuarios de servicios y responsabilización de otros funcionarios. Es fácil escuchar en varios servicios públicos cómo los funcionarios que no entienden, no quieren entender o no están preparados, direccionan al usuario extranjero a otros servicios (considerados más “étnicos”), hacia otros operadores (considerados más preparados o disponibles) o hacia el mediador (considerado el experto cuando se trata de resolver problemas con usuarios extranjeros).

La mediación intercultural, entonces, debe ser pensada como una estrategia de promoción de derechos, un estímulo para la reorganización de los servicios y un instrumento para contrastar la exclusión social. Considerados los tiempos necesarios para los cambios culturales, la medición intercultural es una alternativa real y pragmática a la adecuación lenta de las instituciones a los nuevos desafíos interculturales que van hacia una idea de respeto de la diversidad y garantía de trato de igualad.

Hay que ser objetivos y reconocer, también, los riesgos en el uso de la mediación intercultural. Hablando de mediación intercultural en específico, tenemos los riesgos relacionados con la exacerbación de las diferencias culturales y la simplificación del conflicto (familiar, político, laboral etc.) para reducirlo sólo a conflicto étnico. La exacerbación de la diferencia es un riesgo que viene de confundir la interculturalidad con la multiculturalidad o de quedarse en los aspectos superficiales del proceso intercultural, cayendo, a menudo, en una folklorización de los aspectos culturales.

En general hemos visto como los procesos migratorios son una oportunidad para reflexionar sobre el país que acoge, sobre su sociedad y su política. En este contexto el trabajo de la mediación intercultural, cuando está bien pensado y compartido, ayuda a cambiar el sistema sin la necesidad de construir rincones de la diversidad ya que la diversidad está en todos lados, y a pensar en políticas de acogida y no en prácticas de diferenciación.

BIBLIOGRAFIA

- ACNUR (2017), Centro de Seguimiento de los Desplazados Internos
- A.V. (2013), La città interculturale costruita passo a passo, Edizioni del Consiglio d'Europa, Strasburgo.
- Aime M. (2004), *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino.
- Aldunate F. y Fernández J.M. (2015), *Derecho migratorio Chileno*, Editorial Juridica de Chile, Santiago.
- Alsina M.R. (2014), *La comunicación intercultural*. En Portal de la comunicación.
- Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma.
- Beheran M. (2017), *Migraciones e interculturalidad*, OIM, Argentina.
- Bennet M. (editor) (2002), *Principi di comunicazione interculturale*, Franco Angeli, Milano.
- Besalú X. (1994), *Educación intercultural en Europa*, en *Documentación Social* n 97 p 115-127.
- Bourdieu P. (edición original 1979), trad. Italiana en Bourdieu, *La distinzione, la critica sociale del gusto* Il Mulino, Bologna.
- Castiglioni M. (1997), *Il ruolo del mediatore linguistico-culturale in un progetto di promozione comunitaria della salute*, in "Studi emigrazione", n. 165, pp. 127-140.
- Castiglioni M. (1997), *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Angeli, Milano.
- Ceschi S. (2015), *Lavoro, antropologia e differenze*, en *Cambio*, Anno V n° 10.
- Cohen-Emerique M. (1993), *L'approche interculturelle dans le processus d'aide*, *Santé mentale au Québec*, XVIII, 1, 71-92.
- Cozzi D. (2012), *Una nota antropologica al rapporto medico-paziente*, en *Atti del workshop Medicina e dintorni – Antropologia, etica, storia, filosofia e comunicazione*, Bologna 11-12 Maggio 2012, Fondazione del Monte, Bologna.
- Cudini S. (2005), *Psicologia della comunicazione per mediatori linguistici e culturali*, Aracne, Roma.
- Devereaux G. (1970) *Essais d'ethnopsychiatrie générale*. Gallimard, Paris.
- Durkheim E. (1893) *De la division du travail social*, Les Presses universitaires de France, Paris (trad it 2016, *La divisione del lavoro sociale*, Il Saggiatore, Milano.)
- Enwereuzor U. y Johnson P. (1993) *Il diritto di farsi capire in Aa Vv La figura del mediatore culturale, le prime esperienze e i percorsi formativi a confronto*. Atti del seminario promosso dal COSPE, Bologna.
- Erazo X, Esponda Jaime, Yaksic SJ, (editores), (2016), *Migración y derechos humanos: mediación social intercultural en el ambito local*. LOM ediciones Fundación Henry Dunant America Latina, Santiago de Chile.
- Fabietti U. (sd), *Identità, migrazioni, appartenenze*. In *Per "fare" educazione interculturale, le mappe di riferimento, i percorsi didattici*. Milano, Centro COME.
- Fanon F. (1961) *Les damnés de la terre*, Francois Maspero éditeur, Paris.
- Farmer P. (2004), *An anthropology of Structural violence*, *Current Anthropology*, University of Chicago Press.
- Favaro G. (1999), *Mediare le differenze. Un dispositivo per facilitare l'accesso ai servizi e promuovere le pari opportunità degli immigrati*, en "Adultità", supplemento al n. 10.
- Favaro G. (2006), *I paradossi della mediazione*, en Luatti L. (editor), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Angeli, Milano.

- Fassin D. (2006), Souffrir par le social, gouverner par l'écoute. Une configuration sémantique de l'action publique, *Politix*, 73.
- Galeano E. (2008), *Espejos, Siglo XXI*, Madrid.
- Giménez Romero C. (1997) La naturaleza de la mediación intercultural en *Migraciones 2* – pp. 125-159.
- Giménez Romero C. (2002), La construcción de una sociedad intercultural. In *V Jornadas de Voluntariado en Canarias, Gobierno de Canarias*, pp 141-170.
- Giménez Romero C. (2003), *Que es la inmigración?*, RBA Libros, Barcelona.
- Geertz C. (1973), *The interpretation of cultures*, Basic Books, London.
- Goussot A. (editore) (sd), *Pratiche di accoglienza interculturale e mediazione pedagogica per gruppi di allievi adolescenti*, Bologna.
- Goussot A. (sd), *Accoglienza, comunicazione e mediazione interculturale, Progetto regionale: Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna. Seminari formativi rivolti agli operatori penitenziari. Materiale di studio e di discussione*
- Hall E.T. (1969), *The hidden dimension*, Doubleday, New York.
- Hannerz U. (1992), *Cultural complexity*, Columbia University, New York.
- Hofstede, G.; Hofstede, G.J.; Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations, Software of the Mind. Intercultural Cooperation and its Importance for Survival*. McGraw-Hill. New York.
- Honeyman C. (1985), *Patterns of bias in mediation*, en *Journal of Dispute Resolution* vol 1985.
- Jahanbegloo R. (2008) *India Revisited, conversation on continuity and change*, Oxford University Press, New Delhi.
- Lévi-Strauss C. (1999), *Raza y cultura*, Altaya, Madrid
- Malgesini G, Giménez C. (2000), *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, Catarata-Comunidad de Madrid.
- Mantovani G (2008), *Intercultura e mediazione, Teorie ed esperienze*, (a cura di) Roma, Carocci.
- Martin A. (2000), *La interpretación social en España*, en Dorothy Kelly (editora) *La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales*. Comares, Granada.
- Mauss M. (1965), trad italiana en Mauss M. *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino.
- MIDES (2017), *Caracterización de las nuevas corrientes migratorias en Uruguay*, MIDES, Montevideo.
- OEA/OIM (2017), *Informe regional [sobre los] Flujos de migrantes en situación migratoria irregular provenientes de Africa, Asia y el Caribe en las Americas*
- OIM (2008), *Los migrantes y la sociedad de acogida: asociaciones acertadas*, en *Dialogo internacional sobre la migración n 11*, OIM Programa de Políticas e Investigación sobre migraciones, Ginebra.
- Pedemonte N. C. e Vicuna Undurraga J. T. (2014) (editores), *Migración y trabajo, Ciudadano Global SJM y OIM*, Santiago de Chile.
- OIM (2017) *Informe Migratorio Sudamericano de las Migraciones N°2*.
- OIM (2018) *Informe de las Migraciones en el Mundo*, OIM, Ginebra.
- ONU/DAES (2016), *Informe del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas*.
- Pedemonte N. C. e Vicuna Undurraga J. T. (2014) (editores), *Migración y trabajo, Ciudadano Global SJM y OIM*, Santiago de Chile.

Perotti, A. (1989), Pequeño léxico sociológico y antropológico sobre la inmigración, Cuaderno 65, Fundación Encuentro, Servicio de Documentación. Madrid

Perruchod R. (editor) (2006), Glosario sobre Migración, OIM, Ginebra.

Quaranta I. (editor) (2006), Antropologia Medica. I testi fondamentali, Raffaello Cortina Editore, Milano.

Quaranta I. (2012), Medicina e processi migratori: la sfida e le proposte dell'antropologia medica, en Atti del workshop Medicina e dintorni – Antropologia, etica, storia, filosofia e comunicazione, Bologna 11-12 Maggio 2012, Fondazione del Monte, Bologna.

Riccio B. e Villano P. (2008), Culture e mediazioni, il Mulino, Bologna.

Rivera A. (2003), Estranei e nemici. Discriminazione e violenza razzista in Italia, DeriveApprodi, Roma.

Salvador D. (s.f) Panorama de la mediacion intercultural y la traducción/interpretacion en los servicios publicos en Espana, Grupo CRIT Departamento de Traducción y Comunicación, Universidad Jaume I de Castellon.

Six J. F. (1990). Le temps des mediateurs, Editions du Seuil, Paris.

Sportelli M. (2008), La mediazione culturale, Xenia, Milano.

Susi F. (2004) Immigrazione e mediazione culturale: problemi, prospettive e proposte, in Mediazione e mediatori in Italia, CREIFOS, Anicia, Roma.

Tarabusi F. (2014), Politiche dell'accoglienza, pratiche della differenza. Servizi e migrazioni sotto la lente delle politiche pubbliche, en Archivio Antropologico Mediterraneo, Anno XVII, n. 16 (1).

Tentori T. (1987) Il rischio della certezza. Pregiudizio, potere, cultura. Studium. Roma.

Terranova C.S. (1997), Pedagogia interculturale, Guerino Studio, Torino.

Young R. (1996), Intercultural communication. Pragmatics, genealogy, deconstruction, Multilingual Matters Ltd.

Zito E. (2015), Oltre Cartesio. Corpo e cultura nella formazione degli operatori sanitari, en Archivio Antropologico Mediterraneo, anno XVIII, n. 17 (2).

www.chile.iom.int

Informe sobre las migraciones en el mundo 2018

<http://publications.iom.int/books/informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2018>

Guia Soy migrante tengo derechos:

https://chile.iom.int/sites/default/files/comunicados/guia_soy_migrante_tengo_derechos_2018.pdf

Declaración universal de la Unesco sobre la diversidad:

http://portal.unesco.org/es/ev.php URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

BIBLIOGRAFIA WEB DINAMICAS INTERCULTURALES

Cuaderno Intercultural, Recursos para la interculturalidad y la educacion intercultural

<http://www.cuadernointercultural.com/dinamicas-y-juegos/interculturalida/>

Escuela Diversa, Plataforma de experiencias, practicas y reflexiones para el trabajo pedagogico en aulas multiculturale desde una perspectiva intercultural

<http://www.escueladiversa.cl>



