

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA PROVINCIA DE CASTELLÓN: ANTECEDENTES Y PROPUESTAS ACTUALES EN EL DESARROLLO DE UN PERFIL PROFESIONAL QUE COLABORA CON EL CRECIMIENTO DE LA CIUDADANÍA CRÍTICA

María Paola Ruiz

ruizma@edu.uji.es

Resumen

En la provincia de Castellón, al igual que en el resto del Estado Español, la realidad de la inmigración ha implicado la aparición de situaciones especiales, en algunos casos situaciones conflictivas, que han demandado la aparición de un nuevo perfil profesional: el mediador intercultural, un perfil tan novedoso como necesario para la construcción de una ciudadanía crítica.

Esta comunicación pretende hacer un recorrido sobre los antecedentes históricos, las iniciativas y dificultades de la profesionalización, su inserción laboral y los principales procesos en el trabajo del mediador intercultural. La metodología utilizada se ha basado en el análisis de documentos y en entrevistas semi-estructuradas con los protagonistas de la mediación intercultural en la provincia de Castellón.

Palabras clave: Mediación Intercultural, Procesos de Mediación Intercultural, Ciudadanía Crítica, Nuevo Perfil Profesional.

Introducción

La inmigración es una de las realidades sociales que mayor trascendencia ha tenido en los cambios socio-estructurales del Estado Español. Esto ha dado lugar a observar la diversidad cultural como una de sus características principales que hacen a esta sociedad plural y cosmopolita. Situación que entraña un reto o lo mismo que Bartolomé y Cabrera (2003) llaman el desafío de la multiculturalidad y consiste en afrontar la diversidad cultural y el reconocimiento de las distintas identidades en un mismo espacio colectivo. Para ello es necesario aprender a convivir y a respetar al diferente y este es el reto que la globalización ha dejado en nuestras manos.

Hoy en día, la Comunidad Valenciana es diversa en cuanto a los orígenes, religiones, culturas y minorías étnicas que conviven en ella. Actualmente, residen en la Comunidad Valenciana 893.759 personas extranjeras (el 17.48% de la población total). En la provincia de Castellón, la población extranjera supone un total de 113.021 personas, es decir el 18,70% de la población total empadronada, según datos del padrón municipal proporcionados por el INE¹ (actualizado a enero de 2011).

Esta situación ha tenido como contrapartida una moneda de dos caras, por un lado la riqueza que acontece del intercambio entre las culturas y por otro lado los conflictos propios de la falta de entendimiento de los códigos culturales.

Ante esta situación surgen iniciativas, públicas y/o privadas, que ponen en marcha estrategias para conseguir un doble fin: luchar contra la exclusión y la discriminación, no sólo de las personas inmigrantes, sino de cualquier minoría que por tal se encuentre al margen de la sociedad; y, por otro lado, fomentar nuevas formas de convivencia basadas en el respeto, la tolerancia y el reconocimiento hacia la diversidad cultural.

Algunas de estas iniciativas se basan en la formación e incorporación laboral de un nuevo perfil: el mediador intercultural.

Esta investigación se plantea como objetivo principal el describir el proceso de profesionalización de la figura del mediador intercultural. Para lo cual se tendrá en cuenta: el recorrido cronológico de cómo ha surgido el perfil del mediador intercultural en la provincia de Castellón, cuáles son las modalidades de inserción laboral, cuáles son sus principales procesos de trabajo y cuáles son sus dificultades como profesión.

Esta comunicación forma parte de una investigación más amplia que lleva a cabo la autora para el desarrollo de su tesis doctoral.

¹ INE: Instituto Nacional de Estadística.

1- APROXIMACIONES SOBRE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL COMO MARCO TEÓRICO

La mediación como forma institucionalizada tiene su origen en la resolución de litigios, en Estados Unidos, derivados del movimiento obrero de principios del siglo XIX, cuyo objetivo era establecer nuevas formas de negociación entre representantes de los trabajadores y de los jefes en sus problemas laborales. El modelo más conocido de mediación en los Estados Unidos proviene de los procedimientos de resolución de conflictos en las relaciones obrero-patronal (Merry, 1982).

A finales de la década de 1960 surgió en la sociedad estadounidense un fuerte interés por formas alternativas de conciliación de desacuerdos (Harrington, 1982). Este período se caracterizó por un descontento ante la lentitud del sistema judicial, lo que abrió las puertas a otras alternativas para la solución de actos delictivos menores, en respuesta a esto aparecieron los servicios de mediación (Brown, 1982). De este modo se inicia el andar institucional y formal de la mediación como práctica de resolución pacífica de conflictos.

Actualmente ésta es considerada como una herramienta muy potente en la resolución de conflictos; además, en su práctica conlleva valores y procedimientos que educan en la paz y consolidan una actuación profundamente democrática donde cada parte se compromete a encontrar acuerdos que satisfagan a ambas (Aguirre y Col., 2005).

1.1 - Caracterización de la mediación y sus principios

Con los datos aportados desde las referencias históricas y la práctica natural de la mediación se podría realizar una caracterización genérica de la misma, que contempla los siguientes puntos (algunos de los cuales han sido extraídos de Aguado y otros, 2002):

- Existe la presencia de un tercero, que está al medio conservando una equidistancia entre ambas partes y que actúa de intermediario.
- Se establecen unas reglas mínimas negociadas y asumidas por las distintas partes en el desarrollo del proceso de mediación.
- Se espera objetividad y neutralidad del mediador en sus intervenciones.
- Es un proceso de asistencia a las partes en la clarificación de los temas a tratar Y debe facilitar un clima favorecedor para compartir ideas y buscar soluciones creativas.

- El principio de neutralidad del mediador, es fundamental, en la clarificación, desarrollo y propuestas de solución en el proceso de mediación, sin tomar partido por ninguna de las posturas.
- Se utilizan estrategias flexibles para favorecer la consecución del desarrollo efectivo del proceso de mediación: co-mediación, entrevista previa con cada parte, supervisión, entre otras.
- Aumenta del protagonismo de las partes, lo que añade responsabilidad a éstas.
- El mediador se caracteriza por sus competencias para la escucha, la comprensión y la comunicación.
- Esta metodología, supera la tradicional concepción de ganar-perder en la disputas, por el método ganar-ganar.
- Este cambio no sólo supera los resultados de otras técnicas, sino que el proceso modifica la actitud de ambas partes en conflicto, por lo que se podría definir el proceso de mediación como un proceso de aprendizaje.

Carlos Giménez (1997) define la Mediación Intercultural y dice es:

”Una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciado”. (p. 142)

Desde esta perspectiva, la mediación intercultural no está tan enfocada a la resolución de conflictos de tipo directo, como lo está la mediación propiamente dicha, sino a la mejora de las relaciones humanas en las cuales existen tensiones, provocadas por la falta de entendimiento o comunicación entre personas procedentes de diferentes culturas. Por ello se podría decir que se trata de conflictos latentes, y por tanto, el fin principal no es sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción entre las partes (Giménez, 1997).

El Grupo Triángulo² propone, en su documento común para el primer encuentro de

² Grupo independiente para el estudio y la difusión de la Mediación Intercultural.

mediadores interculturales (2007:4), las funciones del mediador intercultural señalando las siguientes tareas:

- Facilitar la comunicación entre personas/grupos de culturas distintas.
- Intervenir en la prevención, resolución y transformación de conflictos y tensiones interculturales.
- Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos minoritarios en temas de interculturalidad, diversidad cultural (cultura, inmigración) y relaciones intercomunitarias.
- Promover el acceso a los servicios y recursos públicos y privados.
- Construir ciudadanía y acompañar activamente los procesos de integración.
- Favorecer la participación social y comunitaria.

A partir de estas aproximaciones teóricas no cabe duda el compromiso social que la mediación intercultural tiene como herramienta de participación y transformación de la sociedad hacia una ciudadanía más justa y crítica de sí misma.

2 - METODOLOGÍA

La metodología utilizada se circunscribe a un modelo cualitativo y el diseño se podría definir como descriptivo en tanto procura conocer una realidad. Para la obtención de datos se han utilizado dos técnicas complementarias. Por un lado, un estudio documental basado en el análisis de diversos documentos de trabajo (Formularios de solicitud de proyectos a diversas entidades: SERVEF, Fondo Social Europeo, Cajas Sociales, etc.; Proyectos de Mediación Intercultural en diversos ayuntamientos; Propuestas de contratación de mediadores interculturales por parte de ayuntamientos y entidades privadas; Planes de Convivencia o de Integración, etc.). Y por otro lado, entrevistas a los principales implicados en la puesta en marcha de estas iniciativas, quienes proporcionaron estos documentos para la construcción cronológica de las iniciativas de profesionalización. Al final, este documento fue consensuado con un grupo de discusión compuesto por los mismos informantes anteriores y otros protagonistas y referentes del tema en Castellón.

En cuanto a los instrumentos se puede decir que las entrevistas han sido de tipo semiestructuradas, con preguntas abiertas y sin límite de tiempo, favoreciendo el diálogo abierto y espontáneo.

3 - RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación son un consenso de los datos obtenidos y que luego fueron compartidos con un grupo de discusión donde estaban presentes los protagonistas de las entrevistas: coordinadores de servicios de mediación intercultural, mediadores interculturales, otros agentes sociales que trabajan en colaboración con mediadores interculturales y representantes de entidades públicas y privadas.

3.1- Los pasos hacia la profesionalización del mediador intercultural en la provincia de Castellón

Entre los antecedentes de la acción profesional del mediador, tenemos que citar la mediación que ejercían de modo natural algunos inmigrantes que llevaban más tiempo en estas latitudes, así como la que desarrollaban algunos eruditos que conocían varias lenguas y actuaban como intérpretes o traductores.

Entre estas experiencias de mediación natural y previas a la profesionalización en la provincia de Castellón, se pueden citar:

- La que ejercían inmigrantes: por un lado a través de las redes familiares o informales, y por otro lado a través de equipos organizados de voluntarios de Cruz Roja. Nos estamos refiriendo a experiencias que se iniciaron hace 12 años y que actualmente se siguen realizando dentro del departamento de Intervención Social de esta ONG. Lo mismo sucederá posteriormente con personas voluntarias que acudían a colaborar en Cáritas Dionesana.
- Igualmente entre el 2004 y el 2005, el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Castellón, dentro del Proyecto de Integración de Inmigrantes, vigente en aquel momento, contrató a través del Programa Salario Joven un servicio de intérpretes de árabe, francés, alemán e inglés (Sales, D.; 2005).
- Otra situación donde la mediación natural estaba presente en Castellón, pero que no trataba de población extranjera sino de autóctonos gitanos, eran las iniciativas coordinadas a través del Punjab y el Secretariado Gitano.

Pero estos antecedentes bien llamados mediación natural han encontrado muchas limitaciones (Llevot, 2005), algunas de ellas son relativas a la situación de falta de neutralidad por parte del mediador, en tanto está centrado en un sólo marco de referencia cultural, por lo que existe la tendencia de quien media a posicionarse en favor de una de las partes. Por otro lado, también se observó la dificultad a la hora de interpretar adecuadamente las demandas personales o las propuestas de los

profesionales, y por otro lado la limitación en la constancia y continuidad de los procesos mediadores por la escasa disponibilidad de tiempo de las personas que las llevan a cabo, dado que se trataba de una acción voluntaria.

Pero este ejercicio natural de la mediación evidenciaba un nuevo nicho laboral, haciendo patente la necesidad de desarrollar este perfil con rasgos profesionales.

Las primeras iniciativas de profesionalización de la figura del mediador intercultural en la provincia de Castellón, se pueden describir a partir de hitos que siguen un orden cronológico que contemplan no sólo la formación sino también el desarrollo del perfil profesional.

Las experiencias de mediación natural citadas anteriormente han favorecido el inicio de la profesionalización en cuanto han continuado esos mismos cauces.

- 2004- Cruz Roja inicia el Primer Taller de Empleo, llamado Acercando Culturas, para la formación de Mediadores Interculturales. Los talleres de empleo son subvencionados por el SERVEF³ y destacan por la modalidad de tener un contrato de formación, con lo cual son al mismo tiempo alumnos y trabajadores. Este taller contaba con la participación de 10 personas de diversas nacionalidades, convirtiéndose en una modalidad única e innovadora dentro Servicio Valenciano de Empleo y Formación. El curso teórico-práctico duró un año (Lema; 2006). El Punjat⁴ también inició esta línea de formación de mediadores interculturales a través de talleres de empleo.
- 2004- También en este año, y como consecuencia de la acción mencionada anteriormente, los ex alumnos de ese primer taller de empleo de Cruz Roja, formaron la primera asociación profesional de mediadores interculturales de la Comunidad Valenciana.
- 2005- El Grupo CRIT (Comunicación y Relaciones Interculturales y Transculturales), de la Universidad Jaume I de Castellón, inicia su primer *Curso de Formación Superior en Mediación Intercultural e Interpretación en el Ámbito Sanitario*, organizado desde el Departamento de Traducción y Comunicación y el Centro de Estudios de Postgrado y Formación Continua de la Universidad Jaume I. El curso constaba de 120 horas, 80 de clases presenciales y 40 de prácticas de mediación intercultural e interpretación en hospitales de la provincia de Castellón,

³ SERVEF: Servicio Valenciano de Empleo y Formación.

⁴ Punjat: Asociación para la defensa de los derechos de la cultura gitana.

en virtud de un convenio firmado entre la Conselleria de Sanidad y la Universidad Jaume I de Castellón.

- 2005- Simultáneamente se estaba desarrollando el proyecto COMPASS, que trataba de una Iniciativa Comunitaria Equal cofinanciada por el Fondo Social Europeo que se inició en el 2001 hasta el 2006, cuyo objetivo era luchar contra todas las formas de discriminación y desigualdad que se producen en el mercado de trabajo y, en particular, las que se basan en el género, la raza o el origen étnico, la religión o las creencias, la edad o la orientación sexual. En el proyecto participaron conjuntamente 16 entidades de la provincia de Castellón: ayuntamientos, diputación provincial y dos ONGs. Este proyecto impulsó una línea de trabajo desarrollando el perfil de “mediadoras en inmigración” y posteriormente potenciaron durante el 2006 su contratación en 5 ayuntamientos de la provincia: Almazora, Benicarló, Burriana, Vall d’Uixo, Vinaròs, y en 2 ONGs: Cáritas y Cruz Roja.
- 2005- También se inició el desarrollo de la red AMICS (Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social), impulsada por la Generalitat Valenciana, a través de la Consellería de Bienestar Social. En Castellón de la Plana, la AMICS abrió sus puertas en febrero de 2007.
- 2006- El ayuntamiento de Castellón de la Plana puso en marcha la contratación de Mediadores Interculturales a través de un convenio con Cruz Roja, y en esta misma línea siguió el ayuntamiento de Vila-real. Por lo tanto, la presencia de mediadores interculturales es anterior a la presencia de la primera AMICS de la provincia de Castellón.
- 2006- En consecuencia, Cruz Roja impulsó el Servicio de Mediación Intercultural y Convivencia (SEMIC) para el desarrollo y la ejecución de proyectos de mediación intercultural en diferentes ayuntamientos de la provincia.
- 2006- El Punjab, y nuevamente Cruz Roja, desarrollaron talleres de empleo para la formación de mediadores interculturales, continuando hasta la actualidad con esta modalidad.

Y a partir de estos hitos de formación y de desarrollo del perfil profesional no han dejado de sucederse los acontecimientos que han permitido el crecimiento del número de mediadores y formaciones específicas para complementar la formación básica recibida. Es así que se han multiplicado los cursos propuestos por la Escuela de Mediación Intercultural del CEIMIGRA^a los del CEFIRE^b y otros semejantes en la Universidad Jaume I.

En cuanto al ejercicio de la profesión existen diferentes modalidades que han permitido la incorporación de los mediadores al mundo laboral. Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

- Como personal contratado en la administración pública. Actualmente, esta vinculación se está realizando especialmente a través de las AMICS. En algunos casos especiales a través de becas o convenios entre la Consellería de Sanidad y la UJI, para incorporarse en los principales hospitales de la provincia.
- Como proyecto específico, contratado a través de algunas entidades asociativas u ONGs. Un ejemplo de este caso es el SEMIC que proponía Cruz Roja y por el cual se realizaban convenios con los ayuntamientos para la subvención de proyectos específicos, a través de los cuales se contrataba a mediadores para la ejecución de dichos proyectos en esas localidades.
- Otra opción es a través de asociaciones de profesionales: en el caso de Castellón a través de la Asociación Mediamundi (Asociación de Mediadores Interculturales de esta provincia). La forma de contratación sigue las mismas rutinas de lo comentado anteriormente, es decir por subvenciones de proyectos específicos propuestos a la administración pública.
- Como servicios privados o personas autónomas: han empezado a surgir pequeñas empresas que subcontratan a mediadores interculturales para ejecutar algunos servicios específicos, como los de traducción, y que suelen estar financiados también por ayuntamientos.

3.2 - Los principales procesos de trabajo que desarrollan los mediadores interculturales en la provincia de Castellón

Desde la experiencia de Cruz Roja (Montañes, C.; Ruiz, P. y Otros, 2007), pionera en formación y servicios de mediación intercultural, y corroborado a través del diálogo con otros mediadores que trabajan en alguna de las modalidades comentadas anteriormente, se han podido identificar tres grandes procesos dentro de la acción mediadora: la “Sensibilización”, la “Formación” y el “Apoyo en la resolución de conflictos”. También se identificó un proceso transversal que retroalimenta constantemente los otros tres anteriores, en tanto se trata de una función diagnóstica del entorno social en el cual actúa, este se denomina “Análisis de la Realidad”.

A continuación se explica brevemente cada uno de ellos:

A- Sensibilización Intercultural

Hablar de sensibilización es hablar del área de las emociones. Por ello, es un área de trabajo muy delicada y laboriosa, ya que la propuesta tiene como objetivo un cambio de actitudes y consecuentemente un cambio de comportamiento ante la diversidad cultural y especialmente ante la realidad de los inmigrantes.

La sensibilización se realiza utilizando numerosas herramientas: talleres, conferencias, debates, publicaciones divulgativas sobre buenas prácticas, carteles, campañas publicitarias en radio y televisión, exposiciones de fotografías, premios y concursos escolares, entre otros.

La metodología recomendada, desde la experiencia de Cruz Roja, es la aplicación del modelo pedagógico socio-afectivo, por el cual se trata de provocar los cambios a partir de las experiencias vivenciales. Metodología que ha sido ampliamente utilizada por esta ONG en acciones dedicadas para promover la educación para la paz y el desarrollo.

Los ámbitos que mejor acogida han dado a estas iniciativas son los de los medios de comunicación, especialmente el de la radio (Iranzo y Ruiz, 2007) donde a través de un periodismo especializado se ha incorporado la perspectiva intercultural en las rutinas periodísticas de este medio; otro ámbito ha sido el educativo donde este perfil de mediador ha facilitado la visión intercultural en estas instituciones (Ruiz y Sala, 2010) a través de talleres reflexivos y críticos para todos los miembros de la comunidad educativa.

B- Formación e información

En este segundo proceso se presenta una metodología que persigue un desarrollo desde el área del conocimiento, aspecto fundamental para desestructurar los prejuicios y dar un fundamento cierto al desarrollo de actitudes positivas.

Reconocen que el conocer es la puerta de entrada al espacio de la reflexión consciente y contrastada con la realidad, que ayuda a contrarrestar las valoraciones que muchas veces son infundadas y maximizadas dentro del plano de las emociones.

En la formación se apunta a un cambio en el comportamiento de las personas y en aquellos aspectos relativos a actitudes hacia el entorno. Por ello, la dinámica y el desarrollo de estas actividades suele ser más participativa y prolongada en el tiempo, dejando un espacio para la reflexión por parte de los participantes. Estas acciones son, por ejemplo: talleres, cursos, seminarios, etc.

En cuanto a las acciones de información, son actividades diseñadas para suplir una carencia de información y pueden ser de carácter puntual. Suelen ser mucho más breves en el tiempo y de un lenguaje casi periodístico o informativo, pues el principal objetivo es transmitir una información.

Son parte de esta acción: las sesiones de acogida, las charlas informativas, las guías de recursos, etc.

Los temas que desde la perspectiva intercultural suelen ser más recurrentes son: la realidad de las inmigraciones, la asistencia jurídica, los servicios que existen en la comunidad (sanitarios, juzgados, educativos, de empleo, etc.). Sin duda, las demandas de los temas se dan en función de la realidad histórica y de las necesidades de la población.

C- Apoyo en la resolución de conflictos

Esta tercera forma de intervención es, en muchos casos, el que más se asocia a la mediación propiamente dicha. Su objetivo es trabajar para que los sujetos involucrados sean capaces de resolver sus propios problemas; por ello consideran que la palabra más adecuada es la de “apoyo” en la resolución de conflictos. Este trabajo busca desarrollar otra área de la persona que es la voluntad, que para Bush y Folger (1996) es lo que denominan revalorización (o empoderamiento).

Aplicado en la mediación intercultural, esta metodología es útil y operativa, por cuanto abre el trabajo del mediador a la transformación social mediante la transformación de las personas partícipes de los conflictos, promoviendo en ellos la capacidad de resolver sus propios problemas y haciendo del proceso mediador un proceso de aprendizaje que en situaciones cercanas pueda desarrollar ese efecto multiplicador.

D- Análisis de la realidad, como eje transversal.

Este último elemento de la acción mediadora es un eje transversal que alimenta y da sentido a las otras acciones, pero principalmente orienta el trabajo de los mediadores identificando aquellos focos que necesitan de esta acción. Cumple una función de diagnóstico de la realidad en la que actúa, tanto para intervenir a través de acciones colectivas como suelen ser las de sensibilización o las de formación, como para intervención en acciones individuales como lo son: el apoyo en la resolución de conflictos, los acompañamientos, las traducciones, etc. Sus principales herramientas son

las mismas que ayudan a la realización de investigaciones de tipo descriptivo o diagnóstico.

En síntesis, los modos de intervención de la acción mediadora reflejan el carácter integral de la persona, considerando como fundamental el trabajo armónico para el desarrollo de tres aspectos: el emocional, el cognitivo y el de la voluntad. Cada tipo de intervención debe ser tenido en cuenta al plantear un plan o programa de mediación intercultural; solo así ésta cumple su función transformación social.

3.3 - Dificultades para la profesionalización

Aunque se reconoce la necesidad de esta figura profesional son muchos los retos y desafíos que dificultan el camino hacia la profesionalización de la misma. Algunos de las dificultades y retos están relacionados con el no tener una formación reglada y reconocida; o la ausencia de un colegio de profesionales que aúne e impulse el reconocimiento de la figura profesional. Otros problemas están relacionados con el intrusismo profesional, puesto que existen quejas de otros trabajadores que ven a estos como competidores dentro de su ámbito laboral. También hay un debate abierto sobre las competencias y las funciones de esta figura profesional y sobre el modo de llamarlo: Mediadores en Inmigración, Mediador Social, o Comunitario, etc.; y por último también cabe citar la precariedad laboral en la contratación como otro de los retos a superar.

Actualmente se ha puesto en marcha a través de la *Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía*, (a través de la *ORDEN 8/2011, de 19 de mayo*), un registro oficial de Mediadores Interculturales para toda la Comunidad Valenciana, que consiste en la acreditación por parte de esta entidad pública de que este profesional cumple con un mínimo de 250 horas de formación o también 150 horas de experiencias profesional y 100 horas de formación. Esta iniciativa es inédita con respecto al resto del Estado Español y al mismo tiempo crea un precedente para sentar las bases de dicha profesionalización.

4- CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE FUTURO

Ante las nuevas realidades sociales es imprescindible un nuevo perfil profesional, un perfil que tienda a buscar la participación y el desarrollo de una ciudadanía crítica que favorezca la convivencia intercultural.

Por ello el mediador intercultural se consolida como una figura insertada en el entramado social capaz de *formar e informar* sobre los temas relativos a favorecer la normalización de la realidad de la inmigración, así también debe promover la *sensibilización intercultural* para erradicar los prejuicios que recaen en la población inmigrante, así como en otras minorías y por último *apoyar en la resolución de conflictos* favoreciendo el empoderamiento de las partes, todo ello apoyado en los resultados de un diagnóstico social adecuado. Estos procesos hacen que el trabajo del mediador se oriente con el único fin de lograr una convivencia intercultural. Fundamentada en iniciar el proceso transformador de la sociedad a partir de la atención a las personas, desde una perspectiva integral, favoreciendo un cambio de actitud a nivel personal que como consecuencia trae aparejado el cambio en la sociedad. En palabras de Stephen R. Covey (1989) se podría decir que primero hay que lograr la “victoria privada” para poder lograr posteriormente la “victoria pública”. Por ello todos los planes de mediación intercultural deberían contemplar estos cuatro procesos básicos.

En cuanto a las modalidades de inserción laboral se ha observado que pueden ser a través de entidades públicas, o de asociaciones, o por contratación de un proyecto específico y por último bajo una nueva modalidad de trabajadores autónomos. Esta descripción es semejante a la que se realiza en AEP Desenvolupament Comunitari – Andalucía Acoge, (2002:136-137) al describir las modalidades del ejercicio profesional de los mediadores interculturales, ellos definen las siguientes modalidades: Asociativa, Institucional, Cooperativa y Autónoma

Quedan muchos retos y desafíos para instalar el perfil profesional y lograr su reconocimiento. Situación que depende de los mismos interesados y del apoyo de la administración pública, pero el camino se está andando con pasos que se podrían valorar como positivos y adecuados en tanto responden a la demanda social existente.

Se puede concluir que esta investigación ha permitido obtener un acercamiento a este perfil profesional y a partir de esta aproximación se podría continuar indagando acerca de las propuestas de formación y la necesidad de unificar las competencias que serían necesarias para este perfil.

BIBLIOGRAFÍA

AEP Desenvolupament Comunitari, Andalucía Acoge. *Mediación Intercultural*. Madrid 2002, Editorial Popular.

- AGUADO, T. Y OTROS (2002) Informe de Investigación: Mediación Social en el Ámbito Socioeducativo. Identificación de necesidades y formulación de propuestas de actuación en contextos educativos. MIDE. UNED
- AGUIRRE, A. Y OTROS. (2005). *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona. Ed. Grao.
- BARTOLOMÉ, M. Y CABRERA, F. (2003). Sociedad multicultural y ciudadanía: hacia una sociedad y ciudadanía interculturales. *Revista de Educación*. No. extraordinario 2003. Pp- 33-56
- BROWN, D. (1982): Divorce and Family Mediation: History, review, future directions. *Conciliation Courts Review*. 20 (2), 1- 37.
- BUSH, R. A. B. Y FOLGER, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*, Barcelona, Gránica.
- COVEY, S. (1989). *Siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós. Barcelona.
- DECRETO 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana
- GIMÉNEZ, C (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones* (Madrid) 2, 125-159.
- GIMENEZ, C, MALGESINI, G. (2000) *Guía de conceptos sobre migraciones racismo e interculturalidad*. Madrid. Editorial Catarata.
- GRUPO TRIÁNGULO (2007) *Documento Común. I Encuentro Nacional de Mediadores y Mediadoras Interculturales*. Valencia. Extraído en Julio de 2008 desde: <http://www.mediacionintercultural.org/triangulo.htm>
- HARRINGTON, C. (1982). Delegalization Reform Movements: A Historical Analysis. In R. Abel (Ed.) *The Politics of Informal Justice*. Vol I. Nueva York: Academic Press.
- IRANZO, A. Y RUIZ, P. (2007). Un nuevo periodismo especializado para una sociedad intercultural. *Actas del V Congreso sobre la Inmigración en España*. Valencia.
- LEMA, V. (2006). Taller de Empleo y Servicios de Mediación Intercultural. Actas de las Jornadas Estatales de Empleo. Almería. Extraído en Julio de 2008 desde: http://www.cruzroja.es/docs/2006_3_IS/SERVICIO_DE_MEDIACION_INTERCULTURAL.pdf

LLEVOT, N. (2005). El mediador intercultural perfiles y profesionalización. I Jornadas de mediación intercultural en Canarias. Extraído en Julio de 2008 desde http://www.comuniversidad.com/jornadas_mediacion/ponentes.htm

MERRY, S.E. (1982): The Social organization of Mediation in Non Industrial Societies: Implications for informal Community justice in America. En R. Abel (Ed.) *The Politics of Informal Justice*, Vol. 2. Nueva York: Academic Press.

MONTAÑÉS CRUZ, C.; RUIZ, M. Y OTROS. (2007). *Guía de buenas prácticas interculturales*. Cruz Roja Española, Of. Prov. Castellón y Servef. Castellón de la Plana. ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana.

RUIZ, P. (2010). Estudio de la sensibilidad intercultural en la provincia de Castellón. *Actas de las Jornadas de Fomento Científico para Estudiantes de la Universidad Jaume I de Castellón*. En prensa.

RUIZ, P. Y SALA, A. (2010). El mediador intercultural y la escuela. *Actas de I Congreso en la Red sobre Interculturalidad y Educación. Educación intercultural y Curriculum*, Vol. 4, p.48-56.

SALES, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción e interpretación en los servicios públicos en España. *Traslation Journal*, Vol. 9, N. 1,

^a CEIMIGRA: Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes. Fundación de la Comunitat Valenciana.

^b CEFIRE: Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos. Centro de formación del profesorado de Educación Infantil, Primaria y Secundaria de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport. Generalitat Valenciana.