

# La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas

The transforming action of multicultural society in a new intercultural society through the implementation of mediation and/or its principles and tools

Recibido: 23-04-2021 | Aceptado: 08-07-2021

María José Macías Manteca\*

\*<https://orcid.org/0000-0002-7007-8079>  
China

## Resumen

Las sociedades multiculturales enfrentan conflictos, debido a la diversidad en los valores, tradiciones, costumbres e ideologías de sus miembros. La mediación intercultural tiene como objetivo facilitar la comunicación y la integración social entre personas con bagajes culturales distintos; asimismo, puede generar una acción transformadora en la sociedad multicultural hacia la interculturalidad. Tanto los encuentros de mediación, como los principios y herramientas de la mediación intercultural son útiles para fomentar la prevención de los conflictos y su gestión positiva, pues fomentan la interacción funcional y la convivencia pacífica. El mediador intercultural tiene un rol fundamental en la generación de condiciones propicias para la solución de las controversias, mediante una actuación profesional, colaborativa y responsable. La práctica de la mediación intercultural va expandiéndose a lo largo del mundo, respondiendo a las necesidades de las complejas sociedades multiculturales, mostrando un camino seguro hacia la evolución y el desarrollo que ofrece la interculturalidad.

**Palabras clave:** *Mediación, Otredad, Tolerancia, Diversidad, Paz.*

## Abstract

Multicultural societies face conflicts, due to the diversity in the values, traditions, customs, and ideologies of their members. Intercultural mediation aims to facilitate communication and social integra-

### Cómo citar

Macías Manteca, M. J. . La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 1(1). Recuperado a partir de <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/13>

tion between people with different cultural backgrounds; likewise, it can generate a transforming action in a multicultural society towards interculturalism. Mediation encounters, as well as the principles and tools of intercultural mediation, are useful to promote conflict prevention and its positive management since they promote functional interaction and peaceful coexistence. The intercultural mediator has a fundamental role in the generation of favorable conditions for the solution of controversies, through a professional, collaborative and responsible performance. The practice of intercultural mediation is expanding throughout the world, responding to the needs of complex multicultural societies, showing a safe path towards the evolution and development offered by interculturalism.

**Key words:** *Mediation, Otherness, Tolerance, Diversity, Peace.*

## INTRODUCCIÓN

En cualquier sociedad se presentan conflictos a consecuencia de la interacción entre seres humanos con intereses y posiciones variados; sin embargo, en las sociedades multiculturales, los conflictos denotan tonalidades distintas, creadas por la combinación de los factores propios de cualquier controversia, es decir, la contraposición de intereses, el entorpecimiento de la comunicación, la escasez de empatía, la ausencia de flexibilidad, la explosión de las emociones, entre otros; y factores generados por los contrastes culturales, producto de la diversidad de símbolos, valores, creencias, tradiciones, idiomas, formas de comunicación, y demás elementos característicos de cada cultura, aunado a los factores personales y situacionales de cada agente social.

En este orden de ideas, cabe reflexionar lo siguiente: si en una sociedad en donde no impera la multiculturalidad se identifican distintos símbolos, valores, creencias y tradiciones, aún entre los connacionales que la conforman, imaginemos cuán complejo puede tornarse el escenario al analizar la

contraposición de todos estos elementos, tratándose de sociedades multiculturales, integradas por individuos provenientes de distintos países y continentes.

Es en este contexto, se muestra la necesidad de promover en las sociedades multiculturales, la mediación intercultural, sus principios y sus herramientas; esta necesidad se pone de manifiesto al analizar los ejemplos de sociedades multiculturales en donde se ha desarrollado la práctica y uso de estos recursos; situación que ha provocado un impacto positivo en la prevención, gestión y resolución de conflictos; tal es el caso de la Ciudad de Chongqing, China, con casi 12 millones de habitantes, en donde están operando actualmente 11,855 comités de mediación con 90,638 mediadores, teniendo un mediador por cada 100 habitantes (Kleinlein, 2014).

El escaso conocimiento sobre los principios y herramientas de la mediación intercultural ha provocado un fenómeno de *evasión* del conflicto en las sociedades multiculturales pues, en los contextos sociales como el comunitario o el escolar, se manifiesta una

intención de ocultar e ignorar la controversia, por creer que no existe la forma de solucionarla; se tiene la percepción de que las barreras culturales son irreconciliables y lo impiden. Existe, además, un *miedo* a quien es distinto física y culturalmente; resaltan los prejuicios sociales y los estigmas, forjados por la escasa, errónea y malentendida información recibida, acerca de las culturas extranjeras (Laghrich, 2004).

Este tipo de mediación fomenta la convivencia intercultural pacífica, entendida como la interacción cotidiana y armoniosa entre personas con bagajes culturales diversos, misma que origina relaciones sociales, intercambios y acercamientos funcionales, y da como resultado la construcción de una nueva cultura compartida, sin suprimir las identidades de origen, con la posibilidad de propiciar su transformación y enriquecimiento (Servicio de Mediación Social Intercultural [SEMSI], 2002).

Resulta relevante enfatizar sobre la perspectiva intercultural de este tipo de mediación, en contraste con la idea de la multiculturalidad, pues ésta promueve la igualdad y el respeto a la diferencia; sin embargo, la interculturalidad va más allá pues, además de promover la igualdad y el respeto a la diferencia, fomenta la interacción positiva entre los agentes sociales y resalta aquello que tienen en común.

La multiculturalidad obedece a la coexistencia de diversas culturas, lenguas, costumbres, tradiciones, ideologías y religiones en una misma sociedad; más dicha realidad no implica necesariamente una verdadera convivencia.

Por su parte, la interculturalidad rebasa el alcance de la multiculturalidad, pues aquélla fomenta las relaciones interétnicas, interlingüísticas e interreligiosas, planteadas sobre la plataforma de la convivencia en la diversidad; ello implica el conocer al *otro*, reconocerlo, aceptarlo y convivir con él (Laghrich, 2004).

La sociedad intercultural está dispuesta a mutar, lo cual conlleva el cuestionamiento de los valores y elementos culturales propios, en aras de emprender una comparación constructiva con los valores y elementos de otras culturas, a fin de reconocer lo positivo en ellos e, inclusive, interiorizarlo en la cultura propia.

De lo antes expuesto, se infiere el interés de toda sociedad multicultural de transitar hacia la interculturalidad, con miras a lograr ese nivel de desarrollo y crecimiento, mediante la convivencia pacífica y la interacción funcional.

Resulta pertinente plantear la siguiente pregunta: ¿cuáles son los principios y herramientas de la mediación intercultural que pueden originar la acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural?

### **1.1. Objetivo general**

Delimitar, analizar y promover los principios y herramientas de la mediación intercultural, que contribuyen a la transición de la sociedad multicultural hacia la interculturalidad, mediante el surgimiento de una nueva sociedad, sostenida por valores propios de las identidades culturales que la conforman, y

valores comunes establecidos por sus miembros.

## 1.2. Objetivos específicos

1.2.1. Exponer la definición y fines de la mediación intercultural.

1.2.2. Explicar la noción de acción transformadora de la mediación intercultural y sus alcances.

1.2.3. Analizar los principios de este paradigma.

1.2.4. Estudiar las herramientas propias de este modelo.

1.2.5. Describir la trascendencia que tiene el rol del mediador intercultural.

1.2.6. Señalar los elementos que permiten valorar la eficacia de los encuentros de este arquetipo de mediación.

1.2.7. Proponer una estrategia que propicie la acción transformadora de la mediación intercultural.

1.2.8. Seleccionar un espacio determinado en un contexto adecuado para aplicar la estrategia propuesta.

## 1.3. Definición de variables

Las variables en esta investigación que pueden coadyuvar a lograr la acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural son:

1. Principios de la mediación intercultural:
  - 1a. Voluntariedad, 1b. Otredad, 1c. Respeto, 1d. Sentido de identidad cultural, 1e. Sentido de igualdad, 1f. Confidencialidad, 1g. Neutralidad, 1h. Imparcialidad, 1i. Flexibilidad, 1j. Tolerancia cultural.
2. Herramientas de la mediación intercultural:
  - 2a. Escucha activa, 2b. Traducción del lenguaje verbal y no verbal, 2c. Empatía, 2d. Curiosidad, 2e. Planteamiento

de preguntas pertinentes.

3. Encuentros de mediación: 3a. Eficacia de los encuentros de mediación, en función de la actuación del mediador; 3b. Eficacia de los encuentros de mediación, en razón de los resultados obtenidos.

## 1.4. Justificación de la temática

La relevancia y pertinencia de este estudio radica en la existencia de sociedades multiculturales en las que se presentan conflictos derivados de la interacción entre agentes sociales de diversas culturas, quienes se ven en la necesidad de entenderse mutuamente de la manera más armónica para satisfacer sus necesidades e intereses.

Para lograr dicho entendimiento mutuo, resulta útil dar a conocer la mediación intercultural, sus principios y herramientas, para dotar a los miembros de las sociedades multiculturales, de recursos que les permitan experimentar un enriquecimiento cultural, en virtud de reconocer la necesidad de transitar hacia la interculturalidad.

## 1.5. Antecedentes

La mediación intercultural ha caminado a través de una evolución constituida por tres fases: la primera, ubicada en la década de los noventa, en la cual este modelo de mediación intercultural se conceptualizaba como una herramienta para la solución de conflictos específicos, de modo lineal y remedial, enfocada en torno a una negociación asistida y a la generación de acuerdos temporales, entre agentes sociales de diferentes nacionalidades, tanto en el contexto jurídico como el sanitario (Torrego, 2003). La segunda etapa arranca a principios del

siglo XXI, en la cual los mediadores interculturales se acercan a los centros educativos con presencia representativa de alumnado inmigrante, coadyuvando a la solución de controversias; y la tercera fase, la contemporánea, distinguida por la idea de apartarse de la visión tradicional de la mediación intercultural como negociación asistida para aproximarse al enfoque transformador, que propone la creación de espacios de convivencia y de paz, la modificación de las relaciones personales en *pro* del mutuo entendimiento como la promoción y protección de la igualdad, la inclusión y la justicia social (Rodrigo, Fernández-Larragueta & Fernández-Sierra, 2019).

La realidad multicultural en las sociedades receptoras de inmigrantes ha fomentado el surgimiento de la mediación intercultural de manera voluntaria y espontánea, en respuesta a la conflictividad entre agentes sociales de culturas diversas, con la finalidad de adquirir recursos (Llevot, 2011).

El surgimiento y práctica de la mediación intercultural se ha propagado en las últimas décadas, con un cierto grado de especialización en contextos como los servicios sociales, sanitarios y, de sobremanera en escuelas, con presencia significativa de alumnado inmigrante (Chamseddine, 2018).

Las metrópolis del mundo reciben cada vez más población de otros lugares geográficos, debido al flujo de capitales y de personas, producto de la globalización; las sociedades existentes en aquellas urbes, se tornan multiculturales de manera natural y, con ello, la convivencia e interacción se vuelve

extremadamente compleja al confrontarse distintos bagajes culturales y, ante la ausencia de recursos para prevenir y gestionar la conflictividad, las sociedades padecen de desavenencias que se manifiestan, predominantemente, en los vecindarios, en los centros de trabajo y en las instituciones educativas, impactando en la estabilidad de las familias y, en consecuencia, de la sociedad en su conjunto.

Es en este escenario en el que se hace notoria la necesidad de dotar a los miembros de la comunidad, de principios y herramientas de la mediación intercultural, y de propiciar la participación de los agentes sociales en encuentros de mediación.

## 2. MARCO TEÓRICO

El modelo de mediación intercultural conlleva un método que contribuye a perfeccionar la comunicación, la relación y la integración entre individuos y grupos sociales residentes en un territorio y pertenecientes a una o distintas culturas, con códigos culturales diferentes (Bermúdez, Castro & García, 2002). Consiste en una forma de intervención de terceras partes neutrales en situaciones de multiculturalidad significativa, en las cuales el mediador construye puentes o redes de unión, con la finalidad de prevenir, resolver o gestionar las controversias y facilitar la comunicación, en aras de fomentar la convivencia intercultural pacífica (SEMSI, 2002).

La multiculturalidad estimula el reconocimiento de la diversidad, con base en los principios de igualdad y derecho a la diferencia; sin embargo, la experiencia intercul-

tural también significa cuestionamientos que van más allá, pues promueven el reconocimiento de la diversidad y el intercambio cultural basado en el diálogo, el conocimiento y el aprendizaje mutuos, lo cual conduce hacia el enriquecimiento social y el progreso cultural de los distintos.

En suma, la interculturalidad es la interacción positiva el acercamiento al *otro* libre de temores; implica la aceptación al *otro* y no únicamente la asimilación; por supuesto que para lograr esto se debe partir de la premisa de la integración del extranjero en una sociedad en la cual se respeta su bagaje cultural y sus derechos; de no ser así, el foráneo se percibirá como un ente aislado, rechazado, frustrado y potencialmente agresivo (Laghrich, 2004).

### 3. METODOLOGÍA

En esta investigación se tendrá un primer acercamiento hacia la mediación intercultural y sus objetivos; posteriormente, se delimitarán sus principios y herramientas; seguido de esto, se estudiará el rol del mediador intercultural y las expectativas respecto a su actuación en los encuentros de mediación; y, en un siguiente apartado, se analizarán los aspectos a medir para determinar la eficacia de dichos encuentros.

Finalmente, se propondrá una estrategia para lograr los objetivos de la mediación intercultural en la sociedad en la cual sea implementada, y se describirá un primer esfuerzo de aplicación de la estrategia, en la sociedad multicultural ubicada en el Distrito de Pudong, en la Ciudad de Shanghái, China.

El tipo de estudio será descriptivo. Esta clase de estudios pretenden describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. En esta genealogía se busca determinar las propiedades, características, rasgos importantes y perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Cabe resaltar que esta investigación no es de carácter exhaustivo, pues pretende explorar el objeto de estudio, con la finalidad de abarcar el análisis de algunos elementos cuya importancia ha resaltado, para abrir así una línea de investigación a la cual se dará continuidad en posteriores esfuerzos.

### 4. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

El paradigma intercultural es un soporte de apoyo especializado y un método de prevención y gestión de conflictos, cuyo objetivo es compensar desigualdades y fomentar el reconocimiento cultural desde la participación, solidaridad y convivencia (Martínez, Sahuquillo & García, 2012).

Asimismo, el modelo intercultural tiene como objetivo la interpretación de las características culturales y de la comunicación no verbal, manifestadas en cualquier interacción, a fin de garantizar el mutuo entendimiento entre las partes, suprimiendo los obstáculos lingüísticos, y propiciando la inclusión social (Catarci, 2016).

Este tipo de mediación fomenta el conocimiento y el reconocimiento de la multiculturalidad, promoviendo el diálogo intercultural y la cohesión social; de ahí su importancia como pilar de apoyo a las familias inmigrantes en su proceso de inmigración, y como elemento generador de relaciones resilientes entre los agentes sociales que interactúan y conviven, buscando satisfacer sus intereses y necesidades (Chamseddine, 2018). Se concibe como un instrumento transformador de las relaciones entre las personas, que pretende mejorar la comunicación y la convivencia intercultural (Rodrigo, Fernández-Larragüeta & Fernández-Sierra, 2019).

## 5. ACCIÓN TRANSFORMADORA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

La evolución y el enriquecimiento de los agentes sociales en escenarios de convivencia intercultural pacífica es propiciada por el constante contacto e interacción con otros, cuyos bagajes culturales contrastan, en donde se presenta la oportunidad de desarrollar virtudes como la tolerancia, y habilidades como la flexibilidad, la capacidad observadora, la empatía, la escucha activa, el manejo parcial o total de otros idiomas, la capacidad de adaptación, etc.; lo cual coadyuva a lograr un sentido de pertenencia entre los agentes sociales y, en consecuencia, una convivencia intercultural positiva.

Cabe enfatizar que la mediación intercultural constituye un mecanismo para procurar la acción transformadora de los individuos y de la sociedad; por tanto, propiciar dicha transformación representa el gran reto para

la mediación intercultural y para su agente operativo, el mediador.

El éxito de la mediación intercultural como acción transformadora y del mediador, como facilitador de este fenómeno, se evidenciarán al haberse logrado una comunicación efectiva entre los protagonistas, al observarse un cambio en su percepción de la situación y en la idea acerca del *otro*, y al evaluar la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de nuevas habilidades, después de haber experimentado la mediación intercultural y/o de haber utilizado sus principios y herramientas.

## 6. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

El accionar intercultural está regido por una serie de principios, cuya aplicación hacen a este tipo de mediación única en su tipo. A continuación, se enumerarán estos principios de manera enunciativa, más no limitativa.

### 6.1. Voluntariedad

La voluntariedad se define como la libertad absoluta de las partes en conflicto, para decidir si desean o no acercarse a dialogar, con la finalidad de transformar la percepción que tienen el uno del otro, la percepción del propio conflicto y la relación entre ellos; esto en algunos casos podrá culminar en el establecimiento de acuerdos satisfactorios para los involucrados; todo ello se logrará con la intervención del mediador.

Este principio se materializa a través de dos etapas: la primera se refiere a la libertad

para decidir participar en el proceso de mediación y, la segunda hace referencia a la libertad para permanecer en el proceso o retirarse de él en cualquier momento de su evolución (Tarud, 2013).

Con objeto de fomentar la voluntariedad, es necesario concientizar a la sociedad sobre la importancia de asumir el compromiso de participar de manera proactiva en la solución de las controversias en las que pudiesen verse involucrados, para lo cual es vital promover el desarrollo de la autocrítica; es decir, la introspección en sí mismos a fin de asumir su cuota de responsabilidad en el conflicto y en su gestión (Kleinlein, 2014).

## 6.2. Otredad

La otredad se refiere al reconocimiento de algo o alguien externo al yo. Los agentes sociales experimentan relaciones con el mundo externo y se contactan con la diversidad; bajo esa condición están en posibilidad de reconocer que esos otros agentes sociales son distintos y descubren el enriquecimiento del encuentro entre las otredades por los elementos que cada uno aporta.

La otredad es un proceso de encuentro entre entes subjetivos interactuando entre sí, partiendo de la percepción, el contacto, la comparación y la categorización de la diferencia o la semejanza entre el yo y el otro (Labrador, Ojeda & Argota, 2019).

En la interacción entre el yo y el otro, se identifican rasgos, características y experiencias que propician interacción, y se revelan semejanzas; sin embargo, existen diferencias en la percepción de dichas ex-

periencias, en razón de los tipos de aprendizaje vividos.

Por tanto, en el contexto de la mediación intercultural, la otredad implica el reconocimiento del *otro*, la identificación de las similitudes y diferencias con el yo, y la legitimación hacia el *otro*, hacia su cultura, sus tradiciones, sus costumbres, su ideología, su religión y sus valores.

## 6.3. Respeto

La noción de otredad va ligada al respeto, en el sentido del rol que el individuo asume en relación con *otros*, como parte de un proceso de reacción, mismo que debe verificarse en pleno respeto a los rasgos culturales del *otro*; es decir, dicho proceso no deberá estar impregnado de estigmatización o de condena (Fandiño, 2014).

En el contexto de la mediación intercultural, el respeto se evidenciará al establecer un diálogo mesurado, ordenado, en el que cada parte tenga oportunidad de expresarse y de ser escuchada, evitando los prejuicios, los estigmas y las etiquetas relacionadas con los elementos culturales de cada participante.

## 6.4. Sentido de identidad cultural

En relación con el principio de respeto en la mediación intercultural, el sentido de identidad se refiere a la importancia de promover el respeto y tolerancia hacia los rasgos y bagaje culturales de las partes intervinientes en la gestión de la controversia; en otros términos, la mediación intercultural fomenta el respeto a la diversidad cultural y promueve la importancia de que, en el manejo del



conflicto, se evite a toda costa la imposición de ideologías o de valores, contrarios a los propios de las partes; en consecuencia, en el proceso de abordaje y solución de la controversia se protegerán las creencias, tradiciones, costumbres y valores de las partes; asimismo, se buscará la empatía y entendimiento mutuo, con la finalidad de alcanzar acuerdos que preserven dicha identidad.

Este principio obedece a uno de los objetivos prioritarios de la mediación intercultural, consistente en lograr la convivencia intercultural, basada en la interacción positiva y pacífica de agentes sociales con rasgos culturales diversos; dicha convivencia pretende fomentar el respeto a la diversidad y a la identidad cultural ya que, el fin último es transformar a la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, enriquecida por la diversidad, en la cual los agentes sociales logren compartir nuevos valores consolidados por ellos mismos como sociedad en conjunto, reconociendo y respetando las identidades culturales de sus miembros.

### **6.5. Sentido de igualdad**

En los escenarios multiculturales, existe un grupo mayoritario, integrado por entes sociales autóctonos, cuyos valores y códigos culturales predominan frente a los grupos minoritarios, quienes exigen el derecho a la diferencia en un contexto de igualdad, y el respeto a sus rasgos culturales, mismos que protegen y promueven, a fin de que subsistan, pese a la hegemonía cultural.

Desde la perspectiva socioeconómica, resalta la desventaja social de los miembros de los grupos minoritarios, en el acceso a los

satisfactores elementales de salud, vivienda, educación y empleo; asimismo, se refleja la afectación en su capacidad de desenvolvimiento, entendimiento y manejo de los códigos de la cultura mayoritaria.

Por tanto, se parte de la noción de desigualdad de quienes intervienen en un conflicto multicultural, puesto que no necesariamente tendrán los mismos derechos y obligaciones reconocidos por la ley; es por ello que resulta pertinente y necesario establecer un equilibrio de poderes entre los involucrados en un conflicto multicultural, independientemente de su lugar de origen; lo anterior se logrará mediante el empoderamiento de las partes que están en posición de desventaja, legitimando su estancia, residencia y participación en los procesos sociales, y su intervención en la solución de la controversia suscitada, en plena igualdad con las demás partes involucradas.

### **6.6. Confidencialidad**

Este principio se traduce en la necesidad de generar espacios de confianza en donde las partes estén en posibilidad de establecer sus intereses y, en su caso, de arribar a acuerdos satisfactorios (García, 2017).

Se trata de un pacto que obliga tanto al mediador como a todo participante en el procedimiento; y se refiere al compromiso de no revelar a otras personas la información obtenida o los acuerdos alcanzados durante las conversaciones llevadas a cabo entre las partes a lo largo del proceso.

La confidencialidad hace atractivas a la mediación intercultural y a la mediación en

general, por la certeza y tranquilidad garantizadas a las partes al intervenir en el proceso, y saber que su historia y experiencias no serán ventiladas a otras personas.

### **6.7. Neutralidad**

Es el principio esencial de la mediación como sistema autocompositivo de resolución de controversias; alude a la capacidad de las personas para gestionar sus conflictos, y a la autonomía ejercida al obtener acuerdos.

Es entendida también como un mandato de prohibición para el mediador respecto a la imposición de soluciones; enfatiza el rol de aquél, consistente en apoyar a las partes en la negociación, a fin de que alcancen, por sí mismas, los acuerdos más satisfactorios a sus intereses y necesidades (García, 2017).

En la mediación intercultural, este principio expone matices interesantes, debido a la desigualdad de poderes que se puede presentar entre las partes -condición a la cual ya se había hecho referencia en párrafos previos de este estudio- y que se da en razón de los derechos y obligaciones reconocidos en la ley, y de la posibilidad de acceso a los servicios de salud, vivienda, educación y empleo.

Es entonces en los escenarios en los cuales se evidencia una desigualdad de poderes, en donde se cuestiona el rol neutral del mediador intercultural, pues en ocasiones se encuentra en la necesidad de empoderar a la parte en desventaja social, a través de preguntas, información y estrategias que implicarán su intervención en la situación, poniendo así en tela de juicio su absoluta neutralidad (Laghrich, 2004).

Sin embargo, en estos casos, en la práctica cotidiana de la mediación intercultural, es probable que esta intervención resulte indispensable, a efecto de lograr equilibrar los poderes entre las partes, y de contribuir en el encuentro de vías para la construcción de acuerdos que pongan fin a la controversia, beneficiando con ello a las partes intervinientes (Laghrich, 2004).

### **6.8. Imparcialidad**

Ella se vincula con la neutralidad, y se refiere a la obligación del mediador de garantizar el equilibrio de las partes y el derecho fundamental de éstas a la igualdad durante el proceso, debiendo abstenerse de actuar en beneficio o en perjuicio de cualquiera de ellas (García, 2017).

Este principio también hace evidentes rasgos peculiares en la mediación intercultural, por las mismas razones expuestas en el apartado previo, relativo al principio de neutralidad; es decir, en virtud de la desigualdad de poderes que puede presentarse entre las partes involucradas en un conflicto multicultural; es posible que el mediador considere necesario y útil coadyuvar a la generación de acuerdos, mediante preguntas, información y estrategias que guiarán a las partes hacia dichos acuerdos.

Al margen de lo antes señalado, se debe enfatizar la obligación del mediador de buscar el beneficio de los participantes, y no únicamente de uno de ellos; por tanto, su actuación debe denotar en todo momento que aquéllos son igualmente importantes y, en congruencia con ello, deben obtener acuerdos traducidos en un ganar-ganar y,

durante el proceso de mediación, ninguno de ellos debe gozar de mayores privilegios o ventajas sobre el otro.

### **6.9. Flexibilidad**

Este principio tiene dos vertientes; la primera, hace referencia a la elasticidad mental que se requiere de las partes involucradas en una controversia (Kleinlein, 2014), en el sentido de experimentar apertura para escuchar y entender al *otro*, para dialogar racionalmente, mostrando interés en conocer y comprender su ideología y valores, evitando prejuzgarlo o estigmatizarlo; y absteniéndose de imponer su propia ideología y valores, buscando modificar los del *otro*.

La segunda vertiente, hace alusión a la posibilidad de que la mediación intercultural se desarrolle en condiciones accesibles para las partes; es decir, en lugares propicios -ya sean prestablecidos o elegidos por ellas- en días y horarios de su conveniencia y con la duración que decidan, según su disponibilidad. En cuanto a las reglas para llevar a cabo la mediación intercultural, éstas serán las aplicables a la mediación en general; y los participantes podrán adaptarlas a sus necesidades e intereses, así como a las peculiaridades del caso en cuestión.

### **6.10. Tolerancia cultural**

Esta significa abstenerse de discriminar a personas de otras culturas, lo cual implica suprimir el sentido de superioridad cultural, manifestado mediante la arrogancia generadora de obstáculos en la comunicación y fricciones. La lucha contra la xenofobia, el racismo y el unilateralismo se ha enfrentado a través de la promoción de la tolerancia

cultural para evitar tensiones y desavenencias, en beneficio de la armonía social (People Daily, 2019a.).

Este principio defiende la cooperación y respeto mutuos para establecer la paz y facilitar el desarrollo social, logrando la cohesión y la solidaridad en las sociedades multiculturales. En aras de consolidar este principio, es menester eliminar la ignorancia y el miedo a los rasgos culturales ajenos, por el hecho de ser desconocidos; con ello, el efecto será la desaparición de prejuicios, estigmas y etiquetas. Por tanto, es clave fomentar el aprendizaje mutuo mediante la flexibilidad cultural, con el objeto de consolidar la inclusión y fortalecer la paz (People Daily, 2019a.).

En la práctica de la mediación intercultural es imprescindible promover este principio, salvaguardando la identidad cultural de las partes y fomentando el enriquecimiento mutuo, a través de la comunicación efectiva, mediante el diálogo respetuoso y empático, a fin de prevenir y gestionar conflictos desde la perspectiva de la tolerancia y el respeto a la diversidad cultural; así como del interés, compromiso y responsabilidad de conocer al *otro* y entenderlo para materializar una interacción funcional generadora de crecimiento, desarrollo y evolución de la sociedad en su conjunto.

## **7. HERRAMIENTAS DE LA MEDITACIÓN INTERCULTURAL**

La mediación intercultural promueve el desarrollo de habilidades que constituyen herramientas útiles tanto para la prevención de los conflictos, como para su abordaje

positivo y eficaz. En las siguientes líneas se enlistarán algunas de ellas, de forma enunciativa más no limitativa.

### **7.1. Escucha activa**

La escucha activa se refiere a la forma de comunicación en la cual se transmiten ideas claras, evitando interrupciones entre emisor y receptor. Esta práctica enfatiza la importancia de escuchar atentamente, analizando, reflexionando y entendiendo la información transmitida (Hernández, K. & Lesmes, A., 2018).

La escucha activa implica la recepción de los mensajes mediante el uso de todos los sentidos, no únicamente a través de lo que se escucha, sino de lo que se observa y se percibe; por tanto, el significado de la actividad en la escucha, tiene amplios alcances, en razón de que se escucharán los mensajes transmitidos y se analizará su contenido, así como su intencionalidad, en consideración de factores como la forma en la que fueron expresados, el tono de voz utilizado, la acentuación dada al mensaje -sorpresa, enojo, tristeza, desesperación- el contexto en el que se transmitió el mensaje, el escenario, las condiciones y circunstancias.

De ahí que un mensaje extraído de su contexto, o interpretado sin tomar en consideración los factores señalados en el párrafo precedente, puede generar discrepancias a causa del error en el significado atribuido.

De lo anterior se puede inferir la importancia de la escucha activa en la mediación intercultural, dada la necesidad de los participantes de escuchar y ser escuchados,

dotando a los mensajes transmitidos, de una interpretación flexible y tolerante, en concordancia con sus bagajes culturales y en apertura al entendimiento de la diferencia en el significado que una misma situación o un mismo símbolo pueden tener para las partes, en razón de su ideología y valores.

No obstante, en la mediación intercultural la escucha activa se encuentra limitada por la falta de entendimiento entre las partes -principalmente en los casos en los cuales no manejan algún idioma común- ello aunado a los contrastes culturales manifestados en la interacción y en la comunicación; es entonces en estos escenarios en donde la intervención de un mediador o de un tercero imparcial y neutral se torna necesaria, pues será éste quien funja como intérprete y/o como facilitador de la comunicación y de la interpretación de los mensajes.

### **7.2. Traducción del lenguaje verbal y no verbal**

Este es un componente eficaz que está constituido por el manejo fluido de idiomas, lo cual le permitirá al mediador tener un rol de *traductor*, en aras de facilitar la comunicación y el entendimiento entre los involucrados en una controversia; sin embargo, la traducción que beneficia a la prevención y gestión de conflictos no es la traducción literal, sino contextual, obedeciendo a los símbolos, elementos y significados culturales de los emisores y receptores de los mensajes.

En congruencia con lo anterior, es pertinente señalar que no únicamente es útil el dominio de los idiomas de las partes, sino también el conocimiento obtenido acerca de sus cultu-

ras, pues dicho conocimiento permitirá traducir tanto el lenguaje verbal como el lenguaje no verbal, dando una interpretación flexible, tolerante y de buena fe, a formas de comunicación como los gestos, los tonos de voz, los movimientos corporales, las posturas, las miradas, los comportamientos y, en general, las modalidades de expresión de ideas y emociones.

### 7.3. Empatía

Se entiende como la capacidad de entender los sentimientos y emociones del *otro*, partiendo de la idea del reconocimiento de aquél como semejante. Es una habilidad social que consiste en la legitimación y entendimiento de los estados mentales de los demás, la capacidad de compartir esos estados mentales (López, Filippetti & Richaud, 2014), y de responder a ellos con sensibilidad y prudencia.

Se refiere a la habilidad cognitiva de un agente social para comprender el universo emocional de otro. De manera coloquial, en el ámbito de la mediación se ha hecho referencia a la empatía como la idea de situarse en el lugar del otro (Murciano, 2017).

De lo antes indicado es válido distinguir a este concepto como el eje rector de la mediación intercultural, en razón de la necesidad de que las partes se coloquen en el lugar del *otro* y de ese modo puedan comprender la situación en la cual aquél se encuentra, sus emociones ante dicha situación y las razones por las cuales tuvo ciertos comportamientos y tomó determinadas acciones y decisiones; todo ello influenciado asimismo por su peculiar bagaje cultural.

### 7.4. Curiosidad

Es un instrumento elemental en la mediación intercultural, que conduce hacia el interés por descubrir y aprender sobre la propia cultura y sobre otras culturas; ello facilita la empatía entre agentes sociales de orígenes diversos y fomenta el enriquecimiento cultural.

La curiosidad se traduce en una capacidad observadora, de tal suerte que quien la experimenta pondrá atención a los detalles acerca de los elementos culturales como los comportamientos y actitudes; fijará su atención en personas, lugares y cosas; distinguirá rasgos y características culturales; mostrará interés por conocer información histórica y desarrollará la sensibilidad para disfrutar de distintos símbolos culturales que se expresan en actividades como el arte.

Asimismo, la curiosidad se manifiesta a través de la capacidad auditiva para distinguir y aprender poco a poco el idioma y los tonos al hablar; de igual manera, se irá desarrollando la sensibilidad para disfrutar de símbolos culturales tan sensibles como la música.

Cabe resaltar la importancia de que la observación y audición se den en plena neutralidad, es decir, evitando juicios y críticas; y únicamente captando de manera objetiva, flexible y tolerante los símbolos percibidos. En conclusión, si se fomenta el desarrollo de la curiosidad, los participantes en una mediación intercultural tendrán un bagaje cultural más amplio y flexible, lo cual favorecerá a la proacción en la comunicación efectiva, así como en la empatía y en la generación de acuerdos.

### 7.5. Planteamiento de preguntas pertinentes

Esta herramienta se refiere a la habilidad de formular a las partes involucradas en un conflicto multicultural, preguntas reveladoras de información relevante para generar empatía entre ellas y facilitar el entendimiento mutuo acerca de los hechos y circunstancias.

De igual manera, dichas preguntas son planteadas con el propósito de transformar la percepción equivocada que pudiesen tener *uno del otro* y la percepción acerca de la situación *per se*.

Finalmente, la formulación de preguntas estará encausada hacia la comprensión mutua de los rasgos culturales que hubiesen podido incidir en la generación de la controversia.

Por tanto, la repuesta a dichas preguntas ventilará la información precisa para disipar la confusión y/o las desavenencias ocasionadas, con lo cual se establecerá el terreno óptimo para la creación de acuerdos.

## 8. ENCUENTROS DE MEDIACIÓN

En este estudio se sostiene que la promoción y práctica de los principios y herramientas de la mediación intercultural puede estimular la evolución de una sociedad multicultural a una nueva sociedad intercultural; es decir, una sociedad enriquecida culturalmente, en la cual la diversidad es una fortaleza y en donde la convivencia es pacífica y armoniosa, debido a la flexibilidad, tolerancia y respeto de los agentes sociales en interacción. Al margen de lo anterior, se afirma también

que la práctica de la mediación intercultural a través de la promoción e implementación de encuentros de mediación resulta la etapa más evolucionada en la incorporación de la mediación intercultural en la sociedad.

Por lo que a través de esta investigación se pretende fomentar la implementación de encuentros de mediación en los cuales puedan participar miembros de la comunidad vecinal, de las escuelas, de las familias y de los centros de trabajo.

Los encuentros de mediación idealmente serán desarrollados por mediadores interculturales; es decir, verdaderos profesionales con experiencia en la gestión de conflictos de índole multicultural.

Por tanto, la eficacia de los encuentros de mediación podrá ser medida en función de la actuación del mediador y de los resultados obtenidos.

### 8.1. Eficacia de los encuentros de mediación en función de la actuación del mediador intercultural

La actuación del mediador intercultural será evaluada en consideración al rol que se espera de él durante el proceso y en el desarrollo de los encuentros de mediación; y las partes serán quienes podrán valorar su desempeño.

En concordancia con lo mencionado en líneas previas de este estudio, el papel del mediador intercultural se enfoca en la prevención, gestión y solución de conflictos en una sociedad multicultural, siguiendo una metodología con visión intercultural, pues la pretensión es lograr la interacción positiva y

pacífica de los agentes sociales, mediante la consideración e integración de múltiples factores individuales y culturales.

Por lo que, en principio, el mediador intercultural deberá conocer su campo de acción, es decir, se verá en la necesidad de conocer y comprender la realidad política, social, económica y cultural del lugar en donde llevará a cabo sus labores (Bolaños, 2012).

Además, el mediador intercultural identificará las variantes en la conflictividad de la realidad en la que se ubica, esto es, distinguirá la diversidad de agentes sociales, con sus rasgos culturales distintivos como grupos sociales, dependiendo de su lugar de origen; así como las condiciones, situaciones y circunstancias generadoras de conflicto, o que potencialmente lo pueden ser.

A fin de desempeñar las tareas señaladas en los párrafos precedentes de este apartado, el mediador intercultural identificará a distintos agentes sociales pertenecientes a diversos grupos, y promoverá entre ellos el conocimiento y la participación en la mediación intercultural, ya sea como protagonistas de un encuentro de mediación, o bien, mediante la práctica de sus principios y herramientas, en su cotidianeidad.

De igual manera, el mediador intercultural generará el espacio adecuado para conocer a los agentes sociales, los escuchará, resaltaré lo que reconocen como válido, con la intención de legitimarlos y empoderarlos; sobre todo tratándose de grupos minoritarios, para los cuales esta labor de *empowerment* se torna indispensable, con

objeto de lograr la nivelación de las partes y, eventualmente, encausar hacia el sentido de pertenencia, ingrediente sin el cual no podrá ser exitosa ni la práctica de la mediación intercultural, ni el uso de sus herramientas, como estrategias de prevención del conflicto (SEMSI, 2002).

A través del acercamiento y comunicación con los agentes sociales, ya sean todos extranjeros, o algunos foráneos y otros nacionales, el mediador intercultural generará confianza, a través de herramientas como la escucha activa, el parafraseo, el asertividad, la empatía, el rapport, el calibraje, y el planteamiento de preguntas relevantes y pertinentes, con la finalidad de explorar la realidad y la percepción de los participantes sobre la controversia.

De igual manera, el mediador intercultural desarrollará lazos de confianza y fomentará la prevención del conflicto o, en su caso, la generación de acuerdos, cuando el conflicto ya se haya manifestado, mostrándose imparcial y neutral en todo momento.

Aunado a lo anterior, deberá desempeñarse con equidad, dando a las partes la misma oportunidad de ser escuchados y de participar; flexibilidad, paciencia y tolerancia. El mediador intercultural tendrá que ser creativo para diseñar estrategias que permitan superar las barreras de comunicación por la diversidad cultural.

Finalmente, el mediador intercultural deberá ser empático. Esto conlleva la tarea de comprender a las partes, ponerse en su lugar y promover esta habilidad entre ellas.

## 8.2. Eficacia del encuentro de mediación en razón de los resultados obtenidos

Los resultados que se miden después de estos encuentros están relacionados con la experiencia de las partes respecto a dichos encuentros; esto es, se evalúa la transformación en la percepción de los participantes respecto a sí mismos y respecto al *otro*, la transformación en la percepción de la situación de conflicto *per se* y la obtención de acuerdos satisfactorios para ambos.

Pese a lo antes expuesto, es pertinente aclarar que el éxito o eficacia de una mediación intercultural no se determina por la obtención de acuerdos en los encuentros de mediación; aquéllos podrán alcanzarse o no; por tanto, es posible que se experimente una transformación positiva en la percepción del conflicto y de las partes entre sí, sin que se generen acuerdos, y se tratará de una mediación eficaz, pues a través de sus encuentros se habrá logrado una comunicación intercultural efectiva y un diálogo empático, dando lugar al crecimiento personal.

## 9. ESTRATEGIA PARA LOGRAR LA ACCIÓN TRANSFORMADORA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Naturalmente, las sociedades multiculturales experimentan cambios en sus dinámicas, en sus estructuras y en su integración. Aun cuando los extranjeros constituyen grupos minoritarios en este tipo de sociedades, ejercen influencia en su entorno y van modificando ciertas dinámicas sociales, mediante sus prácticas cotidianas y a través del ejercicio de sus costumbres y tradiciones.

En consecuencia, la mutación se va presentando y una nueva sociedad intercultural va gestándose, en la cual los agentes sociales conservan sus propias identidades culturales y, además, aportan la riqueza de los rasgos, símbolos y elementos personales que los caracterizan.

Empero, la transformación de la sociedad multicultural en sociedad intercultural no se da necesariamente de manera natural y espontánea; ello debido a que la interacción se da entre seres humanos y, más aún, entre individuos que responden a diferentes bagajes culturales; por tanto, dicha interacción se torna aún más compleja y, como consecuencia natural, se presentan conflictos de diversa índole.

Es por lo antes expuesto, que se ha reiterado en esta investigación la necesidad de dotar a los miembros de la sociedad multicultural, de la información y herramientas necesarias para concientizarlos acerca de la importancia de adoptar un rol activo, a fin de lograr una interacción positiva y pacífica, y poder transitar hacia una sociedad intercultural de una manera más natural y menos conflictiva. Con la finalidad de lograr dicho objetivo, se ha diseñado una estrategia basada en 5 acciones:

### 9.1. Identificación de grupos sociales según su origen

Para estos efectos se propone identificar los distritos, delegaciones, municipios o condados en los que se divida la ciudad de estudio, a fin de distinguir los grupos sociales según su origen, en cada uno de ellos.



## 9.2. Acercamiento

Esta fase consiste en investigar rasgos característicos, condiciones y circunstancias generales de los grupos sociales identificados, mediante la aplicación de un cuestionario, con la finalidad de recolectar datos, a través de un conjunto de preguntas respecto a las diversas variables a medir (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). La recolección de dichos datos tiene por objeto proceder al análisis de la información, a fin de diseñar las dinámicas y actividades pertinentes para la siguiente acción.

## 9.3. Integración

Esta acción se implementa mediante la invitación a los miembros de los grupos sociales, a participar en eventos profesionales, académicos y sociales, en los cuales se desarrollen dinámicas de integración, enfocadas hacia el intercambio cultural y la vinculación, con miras a desarrollar redes de soporte.

## 9.4. Difusión

La difusión consiste en desplegar actividades diseñadas para la promoción y práctica de los principios y herramientas de la mediación intercultural, así como de los encuentros de mediación.

## 9.5. Operatividad

Este accionar representa la fase más avanzada de esta estrategia, pues presupone la implementación de encuentros de mediación conducidos por mediadores capacitados; es decir, a través de esta acción se consolida la mediación intercultural como método de prevención y solución de controversias.

La estrategia propuesta debe ser implementada por mediadores profesionales con experiencia en la gestión de conflictos multiculturales, y puede llevarse a cabo en centros comunitarios, en lugares de trabajo -organizaciones o empresas- o en escuelas. Mediante la implementación de la estrategia antes descrita, se esperan los siguientes resultados:

- I. Adaptación
- II. Sentido de pertenencia
- III. Crecimiento personal
- IV. Interacción positiva y pacífica
- V. Enriquecimiento social
- VI. Surgimiento de una nueva sociedad intercultural

## 9.6. Metodología

Es relevante aclarar que los resultados enumerados en líneas precedentes se medirán con base en el impacto positivo evidenciado, esto es, en razón de la valoración acerca de la percepción de los agentes sociales respecto a su adaptación, sentido de pertenencia y crecimiento personal, y la opinión de la comunidad sobre la calidad en la interacción lograda.

Dicha valoración se verificará mediante la aplicación de una entrevista a profundidad semiestructurada, a través de la cual los entrevistados podrán aportar datos relevantes, expresando sus experiencias, al contestar preguntas sugeridas en un instrumento de mediación flexible, que propicie el estudio profundo de la realidad (Álvarez-Gayou, 2011).

Por tanto, con la estrategia propuesta se espera lograr la acción transformadora de la

sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, en la cual se experimente una interacción positiva y pacífica, constituyendo esta estrategia, un método de prevención y gestión de conflictos.

### **9.7. La implementación de la estrategia en la realidad multicultural de Shanghái, China.**

La República Popular China está conformada por cuatro distritos a nivel central, veintidós provincias, cinco regiones autónomas y dos regiones administrativas especiales. Shanghái es uno de esos cuatro distritos (China Daily, 2003).

Es la ciudad más poblada de China y una de las metrópolis más pobladas del mundo; cuenta con 24 millones 237,800 habitantes, de los cuales 172,076 son residentes extranjeros y provienen principalmente de Japón, Corea, Singapur, Alemania, Reino Unido, Canadá, Estados Unidos de América, Australia y Francia (Gobierno de Shanghái, 2019).

Shanghái es la capital económica de China; gracias a su ubicación estratégica como puerto de mar y por haber sido abierta al tráfico internacional, se consolidó como un centro financiero y comercial, atractivo para la inversión extranjera, por lo cual se convirtió en sede de empresas multinacionales. Hoy en día, debido al volumen de mercancías manejadas, es el mayor puerto del mundo (Asia Times Online, 2006).

Como efecto de la inversión extranjera, emergió un importante fenómeno inmigratorio, mismo que en la actualidad se sigue

presentando; por lo que Shanghái se distingue por ser una ciudad con gran movilidad de extranjeros, consolidándose como el sitio con más trabajadores extranjeros en China (People Daily, 2019b.).

De lo anterior se infiere la multiculturalidad en Shanghái, producto de la densidad poblacional y de la variedad de bagajes culturales coexistentes. Es en este contexto de multiculturalidad en el cual surge la idea de implementar la estrategia propuesta en este estudio, a fin de lograr la acción transformadora de la mediación intercultural.

A manera de testimonio, me parece prudente exponer la experiencia personal que he tenido durante mi estancia en Shanghái, que hasta ahora ha comprendido un lapso de 2 años.

Ésta es una ciudad enigmática y majestuosa, imponente y cautivadora; es una ciudad que atrae a los extranjeros por las oportunidades laborales y la calidad de vida que ofrece, pese al alto costo de los productos y servicios.

Irónicamente, aun cuando la ciudad ofrece esta alta calidad de vida, no todos los extranjeros llegan gustosos y emocionados por estar aquí; inclusive muchos de ellos expresan su descontento al haberse visto en la necesidad de abandonar sus países de origen, debido a cuestiones económicas, políticas o sociales.

Como se puede deducir, en la interacción entre individuos que experimentan inconformidad y disgusto, estos factores serán deto-

nantes de la conflictividad pues, pese a la naturalidad del fenómeno de conflictividad en toda sociedad, si se combinan factores como la insatisfacción al residir en un lugar determinado y la contraposición de valores e ideologías, la incidencia de controversias será mayor.

Así que dicha insatisfacción ocasiona la falta de interés por acercarse a otros individuos -ya sean nacionales o extranjeros de origen distinto al suyo- conocer el lugar, comprender las tradiciones y costumbres, aprender el idioma, probar los alimentos emblemáticos y participar en eventos sociales; en suma, la inconformidad genera una falta de adaptación la cual, a su vez, produce una ausencia del sentido de pertenencia, situación que conduce hacia la generación de conflictos o la participación en ellos.

Un fenómeno natural latente y de efectos tanto positivos como negativos -dependiendo de la evolución que éste vaya manifestando- es la formación y cohesión de grupos sociales, en función de su lugar de origen y cultura; es decir, la formación y cohesión de grupos de italianos, o coreanos, o alemanes, o taiwaneses, o mexicanos -por señalar algunos ejemplos- es natural y positiva, dado que dichos grupos representan una red de soporte importante, sobre todo para la transición que se vive al llegar a residir a un lugar ajeno y de rasgos multiculturales.

Sin embargo, si el grupo social de connacionales se convierte en la única red de soporte para el extranjero, y éste permanece cohesionado exclusivamente con aquél, su evolución y crecimiento serán limitados, y su

adaptación será lejana. Estos son los efectos negativos referidos en el párrafo precedente.

En consecuencia, el proceso natural y positivo se iniciará con ese acercamiento y vinculación con el grupo social de personas de la misma cultura que el extranjero y, posteriormente, aun conservando la vinculación y cohesión con aquél grupo, comenzará a acercarse e interactuar con otros grupos sociales integrados por autóctonos o extranjeros de culturas distintas a la suya; es en esta etapa en la cual se irán tejiendo otras redes de soporte y se generará el escenario propicio para la interacción transversal.

Ahora bien, toda interacción es compleja, aun cuando se dé entre personas que comparten rasgos culturales, pues se presentan diferencias en ideologías, valores, tradiciones y costumbres; y, tratándose de interacción entre seres humanos provenientes de distintos lugares del mundo, la complejidad en la interacción se acentuará.

Otros factores que incrementan la complejidad en la interacción en Shanghái son: la densidad poblacional y la acelerada dinámica cotidiana. Como en toda metrópoli, que además representa un centro de negocios para el mundo, el ritmo de vida en Shanghái es desenfrenado; los habitantes de esta Ciudad, sea cual sea su ocupación, viven constantemente de prisa, pues las múltiples actividades demandan atención inmediata, los tiempos de traslado son prolongados, los medios de transporte se encuentran sobrecargados en distintos momentos del día, las calles muy transitadas y saturadas de

transeúntes y vehículos, ya sean autos, camiones, bicicletas o motonetas; y todo ello se confabula a para que sus los habitantes experimenten estrés.

El estrés ocasiona una dificultad en la interacción pacífica y respetuosa; ello debido a la falta de tiempo para poner atención al *otro*, ayudarlo, conocerlo; aunado a que la densidad poblacional ocasiona la falta de espacio en lugares públicos y medios de transporte; y esto provoca que las personas no puedan respetar el espacio físico razonable entre cada uno, y mantengan constante contacto físico con otros, generando irritabilidad y ansiedad en algunos individuos, sobre todo extranjeros, quienes experimentan una invasión en su espacio físico. Este contacto físico puede degenerar en un contacto brusco que se da de manera natural por el exceso de personas en un mismo sitio.

En estas condiciones, se da la interacción en Shanghái, en la cual participan individuos nacionales y extranjeros, que van adaptándose poco a poco a verse, a identificar sus rasgos físicos, a entender un poco de su idioma, a conocer algunos de sus rasgos culturales, en fin, a interactuar en la multiculturalidad.

Es en esta coyuntura en la que se propone la implementación de la estrategia planteada en este estudio, en la Ciudad de Shanghái, a fin de lograr la acción transformadora de la sociedad multicultural prevaleciente, en una nueva sociedad intercultural, a través de la difusión y uso de la mediación intercultural, de sus principios y herramientas, como

un método para la prevención, intervención y solución de las controversias.

La implementación de la estrategia se ha iniciado mediante la delimitación de los distritos en los cuales se divide la Ciudad, y se han identificado aquéllos en donde residen más extranjeros; de ellos se seleccionó el distrito de Pudong para comenzar la aplicación de la estrategia, en razón de la multiculturalidad distintiva de su comunidad.

Se propone que la estrategia sea implementada en colaboración con el Centro Comunitario de Shanghái, conocido como *Community Center Shanghai*, en donde se ofrecen servicios de asesoramiento a quienes se encuentren experimentando alguna situación de conflicto.

El Centro Comunitario de Shanghái cuenta con un staff integrado por más de 20 asesores profesionales en diferentes ramas; sin embargo, no cuenta con mediadores.

Dichos asesores provienen de distintos países alrededor del mundo y ofrecen servicios de asesoramiento en múltiples lenguajes. Este Centro ofrece servicios en tres distritos distintos de la ciudad; Pudong JinQiao, Downtown Huaihai Lu y Minhang.

El Centro Comunitario de Shanghái es la única institución en dicha ciudad, a la cual puede acudir la ciudadanía, en búsqueda de apoyo en la solución de sus controversias.

Siendo Shanghái la megalópolis más poblada de China y una de las más pobladas del mundo, con más de veinticuatro millones de

habitantes (Datos macro, 2019), resulta insuficiente contar con una sola institución de fácil acceso a la comunidad, a efecto de encontrar ayuda en la solución de sus disputas. Además de brindar sesiones de asesoramiento, los consejeros presentan talleres y seminarios de diversos temas y asuntos, así como también trabajan en escuelas y oficinas en donde se requiere de intervención, con el objeto de prevenir y resolver situaciones de crisis (Community Center Shanghai, 2021).

Mediante las sesiones de asesoramiento, los asesores pueden promover la práctica de la mediación intercultural; por otra parte, su difusión y operatividad se pueden materializar a través de los talleres y seminarios dirigidos a la comunidad, a las escuelas internacionales y a las empresas multinacionales ubicadas en el distrito de Pudong.

### 9.7.1. Limitaciones

En este primer acercamiento hacia el estudio de la sociedad multicultural en el distrito de Pudong, en Shanghái, nos encontramos con la limitación de la ausencia de fuentes oficiales de información acerca de las identidades culturales presentes en el distrito; es decir, no se encontraron datos oficiales publicados en censos poblacionales o en estadísticas del gobierno, en las cuales se especifique el origen de los extranjeros residentes en el distrito de Pudong, por lo que será necesario hacer un estudio de campo, a fin de recolectar dicha información, y esto se podrá llevar a cabo eligiendo sitios específicos como empresas o escuelas para tener un acercamiento más preciso hacia una parte de la población y estar en posi-

bilidad de aplicar la estrategia de manera eficaz.

## CONCLUSIONES

- I. La difusión y práctica de los principios y herramientas de la mediación intercultural, así como la implementación de encuentros de mediación, contribuyen a la prevención, gestión y solución de controversias, mediante la promoción de los acuerdos y la superación de las desavenencias, a través de la comunicación efectiva propiciada mediante el diálogo funcional, basado en la empatía, en la tolerancia cultural, en la otredad, en el respeto a su existencia, a su identidad, a sus creencias y a sus valores.
- II. La acción transformadora de la mediación intercultural se puede generar al hacer un esfuerzo por combinar la práctica de sus principios y herramientas en la cotidianidad, a fin de promover el rol mediador de los agentes sociales, mediante la difusión de aquellos principios y herramientas que se pueden aplicar en la interacción y convivencia en el diario vivir.
- III. La transición hacia la interculturalidad es un esfuerzo individual y colectivo, pues los agentes sociales irán descubriendo las ventajas y bondades de la convivencia transversal, experimentado el enriquecimiento cultural que proyecta la flexibilidad y tolerancia ante la diversidad cultural, y la adquisición de conocimientos nuevos acerca de otras culturas, ampliando el espectro cultural propio.

IV. El individuo que va caminando hacia la interculturalidad será un agente de cambio, pues promoverá esta transición en otras personas, contribuyendo paulatinamente a la acción transformadora de la sociedad; este efecto traerá consigo el surgimiento de una nueva cultura heterogénea y mutante.

## PROPUESTAS

- I. Mediante este estudio se propone la implementación de la estrategia expuesta, en las sociedades multiculturales, a fin de lograr la interacción positiva y la convivencia pacífica.
- II. Asimismo, se propone la difusión de la mediación intercultural, y de sus principios y herramientas, entre los miembros de la comunidad vecinal, de las escuelas, de las familias y de los centros de trabajo.
- III. Finalmente, se propone enfatizar en la promoción de la tolerancia cultural, la otredad, el respeto a la diversidad y la empatía.

## TRABAJOS CITADOS

- Álvarez-Gayou, J. (2011). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México, D.F.: Paidós.
- Asia Times Online. (2006). *Shanghai now the world's largest cargo port*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 en: <http://www.atimes.com>,
- Bermúdez Anderson, K., Reyes García de Castro, M P. & García González-Gordon, H., Lahib Abdessamab, Pomares Fuertes, F., Prats San Román, G., Sánchez Miranda, J. y Uribe Pinillos, E. (2002). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Barcelona: Popular.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., De la Cruz-Morales, F. R. & Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. 8 (7) pp. 1603-1617. Recuperado el 14 de febrero de 2021 en: <https://cienciasagricolas.inifap.gob.mx/editorial/index.php/agricolas/article/view/515/408>
- Catarci, M. (2016). Intercultural Mediation as a strategy to facilitate relations between the School and Immigrant Families. *Revista Electrónica de Formación del Profesorado*, 19 (1), pp. 127-140. Recuperado en <https://revistas.um.es/reifop/article/view/244161/189141>
- China Daily. (2003). *Shanghai population tops 20m*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 en: <http://www.chinadaily.com.cn/en/doc/2003>
- Community Center Shanghai. Recuperado el 04 de febrero de 2021 en <http://www.communitycentershanghai.com>
- Datos macro. (2019). *Sube el número de inmigrantes que viven en China*. Recuperado el 05 de febrero de 2021 en: <https://datosmacro.expansion.com>
- Fandiño Baños, Y. A. (2014). La otredad y la discriminación de géneros. *Revista Advocatus*, 11 (23), pp. 49-57. Recuperado el 16 de febrero de 2021 en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/4968/4256>
- García Villaluenga, L. (2010). *La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*. *Revista General de Legislación y Jurisprudencia* (4) pp. 717-756. Recuperado el 18 de febrero de 2021 en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Anteproyectoleymediaci%C3%B3n.pdf>
- Gobierno de Shanghai. (2019). Recuperado el 21 de febrero de 2021 en: <http://tjj.sh.gov.cn>
- Habib Allah, C, M. (2018). Principios inherentes a la mediación intercultural en la escuela. *Revista Mediaciones Sociales*, (17), pp. 47-65. Recuperado el 16 de febrero de 2021 en: <https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/>

- article/view/58512/4564456548887
- Hernández Calderón, K. A. & y Lesmes Silva, A. K. (2018). Escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 5 (9), pp. 83-87. Recuperado el 21 de febrero de 2021 en: <https://www.fesc.edu.co/Revisitas/OJS/index.php/convicciones/issue/view/21>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Kleinlein, G. (2014). Mediación intercultural. *Mediate.com Everything mediation*. Recuperado el 21 de febrero de 2021 en: <https://www.mediate.com/articles/KleinleinG1.cfm>
- Labrador Fernández, J. G., Ojeda de López, J. C. & Argota, G. (2019). La otredad, resolución de conflictos y mediación social: herramientas reflexivas ante la diversidad de pensamiento político en líderes estudiantiles universitarios. *Revista MLS Psychology Research*, 2 (2). Recuperado el 16 de febrero de 2021 en: <https://www.mlsjournals.com/Psychology-Research-Journal/article/view/276/645>,
- Laghrich, S. (2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la comunidad valenciana. *Tonos Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, (8). Recuperado el 18 de febrero de 2021 en: <https://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>
- Llevot Calvet, N. (2011). La mediación intercultural en España en Fiorucci, M. Catarci, M. (coord.). *Immigrazione e intercultural in Italia e in Spagna. Prospettive, proposte ed esperienze a confronto*, pp.134-150. Milán: Unicoplo.
- López, M. B., Arán Filippetti, B. & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Revista Avances en Psicología Latinoamericana*, 32 (1), pp. 37-51. Recuperado el 21 de febrero de 2021 en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/apl32.1.2014.03/pdf>
- Martínez Usarralde, M. J., Sahuquillo Mateo, P. & y García Raga, L. (2012). Identidad y responsabilidades socioeducativas del mediador escolar y del mediador intercultural: hacia una clarificación de funciones. *Revista Mediaciones Sociales*, (11), pp. 56-81. Recuperado el 16 de febrero de 2021 en: <https://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/41269/39452>
- Murciano, G. (2017). La empatía como habilidad de los profesionales de la mediación. *A mediar*. Recuperado el 21 de febrero de 2021 en: <https://www.amediar.info/la-empatia-en-mediacion/>
- People Daily. (2019a). *La tolerancia cultural es clave para la armonía social*. Recuperado el 04 de febrero de 2021 en: <http://www.spanish.peopledaily.com.cn/n3/2019-----> (2019b). *Shanghái es el lugar con más trabajadores extranjeros en China*. Recuperado el 12 de febrero de 2021 en: <http://www.spanish.peopledaily.com.cn>
- Rodorigo, M., Fernández-Larragueta, S. & Fernández-Sierra, J. (2019). La mediación intercultural como herramienta de inclusión: análisis de una experiencia escolar. *Revista Complutense de Educación*, 30 (3), pp. 747-761. Recuperado el 29 de enero de 2021 en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/58885/4564456551413>
- SEMSI. (2002). *El Servicio de Mediación Social Intercultural SEMSI*. Madrid: Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Recuperado el 01 de febrero de 2021 en: [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal\\_social/archives/aymadrid/0046.dir/aymadrid0046.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/archives/aymadrid/0046.dir/aymadrid0046.pdf)
- Tarud Aravena, C. (2013). El principio de voluntariedad en la legislación de mediación familiar en Chile. *Revista Opinión Jurídica*, 12 (23), 115-132. Recuperado el 16 de febrero de 2021 en: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/571/516>
- Torrego Seijo, J. C. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- Urruela Arnal, I. y Bolaños Cartujo, I. (2012). Mediación en una comunidad intercultural. *Revista Anuario de Psicología Jurídica*, 22 (1), pp. 119-126. Recuperado el 28 de enero de 2021 en: <https://journals.copmadrid.org/apj/archivos/jr2012v21a11.pdf>
- 
- María José Macías**  
Doctora en Métodos Alternos de Solución de Con-

flictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León; maestría en Derecho de los Negocios Internacionales en la Universidad Iberoamericana, Licenciatura en Derecho en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Directora General del Centro Internacional de Gestión de Conflictos S.C. (International Conflict Management Center, Pudong, Shanghai) Abogada y mediadora. correo electrónico: maciasmajo@hotmail.com