



# **PERFIL Y FORMACIÓN DEL MEDIADOR INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIOCOMUNITARIO: LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL TERCER SECTOR EN EL CONTEXTO DE GUERRA ENTRE UCRANIA Y RUSIA**

**PROFILE AND EDUCATION OF THE INTERCULTURAL MEDIATOR IN THE SOCIO-  
COMMUNITY FIELD: INTERCULTURAL MEDIATION IN THE THIRD SECTOR IN THE  
CONTEXT OF THE WAR BETWEEN UKRAINE AND RUSSIA**

**ПРОФИЛЬ И ОБРАЗОВАНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРА В  
СОЦИАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ СФЕРЕ: МЕЖКУЛЬТУРНОЕ МЕДИАТОРСТВО В  
ТРЕТЬЕМ СЕКТОРЕ В КОНТЕКСТЕ ВОЙНЫ МЕЖДУ УКРАИНОЙ И РОССИЕЙ**

**2022-2023**

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,  
Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos**

**Presentado por:  
D<sup>a</sup> IRYNA SOROKHAN**

**Dirigido por:  
Dr. D. ENRIQUE JAVIER VERCHER GARCÍA**

**Alcalá de Henares, a 5 de julio de 2023**



## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>Palabras claves</b>	
<b>Краткое содержание</b> .....	4
<b>Ключевые слова</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>1.1. Objeto de estudio</b>	
<b>1.2. Actualidad del trabajo</b>	
<b>1.3. Objetivo</b>	
<b>1.4. Utilidad práctica</b>	
<b>1.5. Estructura</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	12
<b>2.1. El fenómeno de la migración y el refugio</b>	
<b>2.1.1. Las causas de la migración</b>	
<b>2.1.2. Diferencia entre integración, asimilación, segregación y exclusión</b>	
<b>2.1.3. Políticas de integración interculturales: la necesidad y los beneficios de MI</b>	
<b>2.2. La dificultad de acceder al derecho básico de interpretación y/o mediación</b>	
<b>2.3. La diferencia entre la traducción, interpretación y mediación social</b>	
<b>2.3.1. Traducción e interpretación</b>	
<b>2.3.2. Mediación</b>	
<b>2.3.2.1. Código deontológico de la mediación</b>	
<b>2.3.2.2. Ventajas y desventajas de la mediación</b>	
<b>2.3.2.3. Modelos de mediación</b>	
<b>2.4. La mediación intercultural</b>	
<b>2.4.1. Parte emocional de la mediación intercultural</b>	
<b>2.4.2. Discrepancias en el término</b>	
<b>2.4.3. Modelos de la mediación intercultural</b>	
<b>2.5. La cultura</b>	
<b>2.6. Interculturalidad</b>	
<b>2.7. Conflicto</b>	
<b>2.7.1. Tipos de resolución del conflicto</b>	
<b>2.7.2. Comunicación No Violenta</b>	
<b>2.8. Conflicto intercultural</b>	
<b>2.8.1. El pensamiento estereotipado en el conflicto intercultural</b>	

2.8.2. Definición de estereotipo	
2.8.3. El perjuicio de los estereotipos	
2.8.4. Estereotipos nacionales y étnicos	
2.9. Tercer sector	
2.9.1. Protección Temporal	
<b>METODOLOGÍA</b> .....	57
3.1. Criterios de evaluación de un mediador intercultural en tercer sector desde la perspectiva traductológica	
3.2. Criterios de evaluación de un mediador intercultural en tercer sector desde la perspectiva sociológica	
3.3. Generalidades	
3.4. Muestreo y población	
3.5. Etapas de trabajo	
3.6. Diseño y enfoque	
<b>RESULTADOS</b> .....	69
4.1. Entrevista	
4.2. Cuestionario	
4.3. Análisis de resultados del cuestionario	
4.3.1. Perfil general	
4.3.2. La competencia intercultural	
4.3.3. La competencia de manejo de la comunicación	
4.3.4. El trabajo en tercer sector	
4.3.5. Mediación y resolución de conflictos	
<b>CONCLUSIONES</b> .....	136
5.1. Observación y teorización	
5.2. Categorización, análisis de frecuencias y resultados del cuestionario	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	141
<b>TRADUCCIÓN</b> .....	148

## RESUMEN

### **Resumen**

El trabajo trata de abordar la parte de la interculturalidad y de mediación, la resolución de los problemas interculturales, la especialidad sociocomunitaria y el programa formativo para un mediador intercultural que trabaja en el tercer sector. Dicho ámbito es uno de los más frecuentes ámbitos de Servicios Públicos donde trabajan traductores, intérpretes y mediadores. El mediador intercultural es una figura relevante en la integración de las personas refugiadas e inmigrantes que, según los estudios, brinda una gran satisfacción con sus servicios a las personas solicitantes de asilo (Yassin Omran, 2018, pp. 380-397). Esto justifica la necesidad de desarrollar más investigaciones en este campo, teniendo en cuenta el contexto geopolítico actual, en particular la guerra en Ucrania.

Este trabajo es un intento de llevar la definición de la Mediación Intercultural (MI) al sentido más amplio que el traductor y/o intérprete que opta por la traducción literaria e, incluso, el traductor y/o intérprete que opta por la adaptación funcional sociocultural. Intentaremos percibir como una herramienta de intervención social, y al profesional de MI como la persona que reúne las habilidades profesionales de traducción y de mediación. Así como su función en el proceso de integración social de minorías étnicas, las cuáles constituyen uno de los grupos más vulnerables de la sociedad en el presente.

El presente trabajo se aborda desde una perspectiva multidisciplinaria, considerando diversos campos científicos, como la traductología, ciencias sociales y mediación. Asimismo, nos basaremos en autores como Ayala Soriano (2009), Bermúdez Anderson (2001) que deciden reinterpretar el sentido de la traducción como MI concebida por la normativa profesional, creando un debate sobre la formación profesional que se necesita para llevar de manera correcta este trabajo.

### **Palabras claves**

Mediación intercultural, interculturalidad, tercer sector, integración social.

## Краткое содержание

В работе делается попытка обратиться к части межкультурности и посредничества, разрешению межкультурные проблемы, социально-комунитарная специальность и программа подготовки межкультурного посредника, работающего в третьем секторе. Эта сфера является одной из наиболее частых областей, где работают письменные и устные переводчики и посредники. Межкультурный посредник – важная фигура в интеграции беженцев и иммигрантов, которая, согласно исследованиям, приносит лицам, ищущим убежища, большое удовлетворение своими услугами (Ясин Омран, 2018, стр. 380-397). Это обосновывает необходимость развития дополнительных исследований в этой области с учетом текущего геополитического контекста, в частности войны на Украине.

Эта работа представляет собой попытку расширить определение межкультурного медиаторства (ММ) по сравнению с переводчиком и/или устным переводчиком, выбирающим художественный перевод, и даже переводчиком, выбирающим социокультурную функциональную адаптацию. Мы постараемся воспринимать его как инструмент социальной интервенции, и профессионала ММ как человека, объединяющего профессиональные навыки перевода и посредничества. А также его роль в процессе социальной интеграции этнических меньшинств, составляющих сегодня одну из самых уязвимых групп общества.

Эта статья рассматривается с междисциплинарной точки зрения, с учетом различных научных областей, таких как переводоведение, социальные науки и посредничество. Точно так же мы будем опираться на таких авторов, как Айяла Сориано (2009), Бермудес Андерсон (2001), которые решили переосмыслить значение перевода как ММ, понимаемого профессиональными правилами, создавая дискуссию о профессиональной подготовке, необходимой для правильного выполнения этой работы.

### Ключевые слова

Межкультурное посредничество, межкультурная медиация, межкультурность, третий сектор, социальная интеграция.

# PERFIL Y FORMACIÓN DEL MEDIADOR INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIOCOMUNITARIO: LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL TERCER SECTOR EN EL CONTEXTO DE GUERRA ENTRE UCRANIA Y RUSIA

## 2. Introducción

En el marco del Trabajo Fin de Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá, quiero presentar un trabajo con el siguiente título: “PERFIL Y FORMACIÓN DEL MEDIADOR INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIOCOMUNITARIO: ESTUDIO DE CASO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL TERCER SECTOR EN EL CONTEXTO DE LA PROTECCIÓN TEMPORAL A CAUSA DE LA GUERRA ENTRE UCRANIA Y RUSIA”.

### 2.1. Objeto de estudio

El presente trabajo trata sobre la Mediación Intercultural y el rol del mediador en el ámbito de los Servicios Públicos, concretamente en el ámbito social, el tercer sector en el contexto de la introducción de la Protección Temporal para los refugiados de guerra de Ucrania.

Durante mis estudios de Máster tratamos mecanismos a través de los cuales se analizaron las problemáticas lingüísticas de un mediador intercultural. Sin embargo, no se abarcó tan ampliamente la parte de interculturalidad y de mediación en sí, la resolución de los problemas interculturales, la especialidad y el programa formativo para un mediador intercultural que trabaja en el tercer sector. Dicho ámbito es uno de los más frecuentes ámbitos de Servicios Públicos donde trabajan traductores, intérpretes y mediadores. El mediador intercultural es una figura relevante en la integración de las personas refugiadas e inmigrantes que, según los estudios, brinda una gran satisfacción con sus servicios a las personas solicitantes de asilo (Yassin Omran, 2018, pp. 380-397). Esto justifica la necesidad de desarrollar más investigaciones en este campo, teniendo en cuenta el contexto geopolítico actual.

En efecto, el 24 de febrero ha sido un día que cambió la vida para todos los ciudadanos y residentes ucranianos. Según el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) 7,9 millones de personas abandonaron su país para salvar sus vidas y pidieron la Protección Temporal y una parte de ellos la Protección Internacional. La activación de la Protección Temporal por parte de la Unión Europea el 8 de marzo de 2022 por primera vez en la historia desde su creación ha ayudado a 190 000 ucranianos (Instituto Nacional de

Estadística, Estadística del Padrón continuo, estadística registrada a 30 de noviembre 2022) durante el proceso de demanda de Protección Temporal, así como los mecanismos que han proporcionado refugio y paz en territorio españolas.

El presente trabajo se aborda desde una perspectiva multidisciplinaria, considerando diversos campos científicos, como la traductología, ciencias sociales y mediación.

Durante la elaboración del marco teórico, surgieron preguntas cuyas respuestas no han sido abordadas en el terreno de la investigación. A través de este trabajo, se intenta abordar los siguientes elementos del ámbito de la mediación intercultural:

- ¿Es el mediador intercultural un defensor de derechos de las minorías, habida cuenta que para garantizar la igualdad de derechos y obligaciones en sus intervenciones las dos partes tienen que tener igualdad de derechos y obligaciones?
- ¿Un mediador intercultural es un mediador o es un traductor? ¿La formación de este profesional tiene que tener una base sociológica o traductológica?
- ¿Una persona que es miembro de una minoría y tiene experiencia migratoria hace mejor su trabajo?
- ¿Cómo compaginar la traducción y la mediación? ¿En qué momento el triángulo comunicativo se trata desde el punto de vista de mediación y en qué momento desde el punto de vista de traducción?
- ¿Necesita un mediador en el ámbito del tercer sector conocimientos y competencia profesional en el trabajo con las personas vulnerables?
- ¿Hasta dónde llegan los límites de la neutralidad y la imparcialidad del mediador? ¿Qué problemáticas surgen a la hora de mantener o ceder estos límites?

Los trabajos que inspiraron esta investigación son los siguientes:

Valero Garcés, C. (2014). *Communicating across Cultures. A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions. Lanham/Plymouth: University Press of America*

Ponce-Márquez N. (2011). Interpretación social y mediación intercultural. Juntos pero no revueltos. El caso de Sevilla acoge. *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado = Public service interpreting and translation in the wild wired world*

Sales, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, 9/1.

<http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm>

Urruela Arnal, I., & Bolaños Cartujo, I. (2012). Reflexión: Mediación en una comunidad intercultural. *Portada De Anuario De Psicología Jurídica*, 22

Giménez Romero, C. (1997). La naturaleza de la Mediación intercultural. *Migraciones*.

## **2.2. Actualidad del trabajo**

Entre los mediadores interculturales, se encuentran personas que pertenecen a la cultura de un país de origen, y que a su vez han asimilado la cultura del país de acogida. Estos sujetos migraron con las primeras olas migratorias. En la actualidad, la demanda supera a la oferta de profesionales de estas características, ya que pocos profesionales se han formado tomando en consideración todas las condiciones necesarias para llevar a cabo este trabajo. Igualmente, existen problemas con respecto al reconocimiento y regularización de esta profesión, aparte de definición de las funciones del profesional.

Hoy en día no existen muchos trabajos de investigación que abordan este tema de manera integral. Destacan los siguientes trabajos en los cuales se basará el presente estudio:

Bermúdez Anderson, K. (2001). Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación Mediación intercultural, Andalucía Acoge. Editorial Popular

Ayala Soriano Encarnación. (2009). *Vivir Entre Culturas: Una nueva sociedad*. La Muralla.

Fundación Secretariado Gitano. (n.d.). *La Mediación intercultural*. Recuperado en February 6, 2023, de <https://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>

Una de las últimas obras de este ámbito, que supone un informe de estado y recopilación de todas las investigaciones más relevantes y recientes es la siguiente:

Portera, A., Trevisan, M. and Milani, M. (2020). A status report on school intercultural mediation in Europe. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 22. <https://doi.org/10.7358/ecps-2020-022-port>.

## **2.3. Objetivo**

El objetivo del trabajo presente consiste en analizar la necesidad de la figura del mediador intercultural en este ámbito, así como proponer recomendaciones sobre las trayectorias de formación que debe abordar este profesional para desempeñar su trabajo correctamente, y qué cualidades y características debe poseer. En un segundo plano, se hace una distinción entre la figura del intérprete y la del técnico de integración, considerando la situación actual de la mediación intercultural en el tercer sector, mientras se mencionan las variables necesarias a tener en cuenta en el desarrollo de esta actividad.



Nos basamos en varios autores que deciden reinterpretar el sentido de la traducción como mediación intercultural concebida por la normativa profesional, creando un debate sobre la formación profesional que se necesita para llevar de manera correcta este trabajo.

*The decisions that they have to make are not easy (the translation). And, a high degree of professionalization is also required to produce appropriate texts, which neither provide too much information nor leave out implicit meanings. However, this professionalization is not always achieved as most of the practitioners are volunteers or not very well paid, or who may have some preparation in mediation but without any training in translation and interpreting, or the other way around. At this point it should be said that it takes a long time not only to acquire professional recognition, but also for the practitioner himself/herself to become aware that he/she also needs linguistic, anthropological, sociological and cultural knowledge (Valero, 2005, p. 6).*

#### **2.4. Utilidad práctica**

Este trabajo es un intento de llevar la definición de la Mediación Intercultural (MI) al sentido más amplio que el traductor y/o intérprete que opta por la traducción literaria e, incluso, el traductor y/o intérprete que opta por la adaptación funcional sociocultural. Intentaremos percibir como una herramienta de intervención social, y al profesional de MI como la persona que reúne las habilidades profesionales de traducción y de mediación. Así como su función en el proceso de integración social de minorías étnicas, las cuáles constituyen uno de los grupos más vulnerables de la sociedad en el presente.

En uno de los artículos de Valero encontramos un apartado que afirma la función de la mediación intercultural concebida desde la perspectiva traductológica, llevada a cabo por un profesional de traducción como elemento fundamental en el proceso de integración cultural, la cual es normalmente se concibe un trabajo de los profesionales sociológicos, comunitarios y empleados del ámbito de trabajo social. A partir de este punto se delimita el ámbito de la mediación cultural en el ámbito social y el concepto de *mediación cultural* supera los límites tradicionales de la traducción, haciendo de esta lo que Hernández denomina “traducción invisible”. Este fenómeno ha sido abordado desde la literatura, por ejemplo.

*I am not alone in calling for a wider conception of translation and interpreting. Hernández (1997: 248), as we have just seen before, defines translation from the perspective of intercultural communication and sees it as a fundamental element in the processes of **social integration**, and as an activity of an intersemiotic nature that allows-*

*preserving the linguistic-cultural identities of the parts- dialogue between them and facilitates mutual enrichment. This type of translation is what Hernández (1997: 249) calls 'visible' as opposed to 'invisible' translation. The 'invisible translation' is a type of non-critical translation, lacking reflection and, in consequence, lacking also the possibility of guiding its products for this reflection. In this case the translator assumes a servile position and disclaims any intellectual responsibility. This type of translation would correspond, for example, to the pattern followed by the scientific-technical translator, or when the readers share the same sociocultural and even linguistic level, or when reproducing a literary work with the emphasis on the original text (Valero, 2005, p. 6).*

## **2.5. Estructura**

El presente trabajo se articula a través de un estudio teórico del perfil del MI. Posteriormente, se proponen áreas de desarrollo con la finalidad de abordar las problemáticas encontradas por los trabajadores de la Mediación Intercultural, así como la formación necesaria que éstos necesitan para ejercer de MI en el ámbito del tercer sector.

La presente investigación realiza un estudio teórico, basándose en la revisión y análisis de la literatura existente sobre la problemática definida previamente, con el fin de aportar posibles vías de desarrollo. El objetivo principal del presente estudio teórico consiste en la revisión sistemática de la literatura, para desarrollar una explicación coherente y consistente de un fenómeno o problema.

En un estudio teórico, el investigador se enfoca en la exploración y análisis de las teorías, conceptos y modelos que han sido propuestos por otros investigadores en el campo. El presente trabajo abarca la problemática desde un punto de vista teórico a partir de trabajos de investigación existentes. En una segunda parte, se incluyen fuentes primarias a partir de una investigación cualitativa. A través de entrevistas semi estructuradas, los sujetos seleccionados responden a preguntas relacionadas con las dificultades encontradas durante el desarrollo de actividades en el ámbito de la Mediación Intercultural.

La importancia de tal estudio radica en la necesidad de elaborar un marco conceptual para una posterior investigación cualitativa, permitiendo a los investigadores una mayor comprensión del fenómeno en cuestión. A su vez, los estudios teóricos pueden ser utilizados para identificar lagunas en el conocimiento y plantear nuevas hipótesis o preguntas de investigación. En nuestro

caso es particularmente útil para definir tanto las problemáticas prácticas existentes como las lagunas teóricas mencionadas en el apartado anterior como los dilemas teóricos detectados.

Una investigación cualitativa a través de un cuestionario es una metodología de investigación que se utiliza para recopilar datos de una muestra de personas sobre un tema en particular. El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas escritas que se hacen a los participantes de la muestra, con el objetivo de obtener información sobre sus actitudes, creencias, opiniones, comportamientos, entre otros aspectos relacionados con el tema que se está investigando.

En nuestro caso nos vamos a centrar en las distintas variedades (esferas, campos, líneas de actuación) de la MI en el ámbito de tercer sector. Son las siguientes:

- La perspectiva traductológica sobre la MI.
  1. El mediador intercultural como traductor.
- La perspectiva sociológica sobre la MI.
  1. El mediador intercultural como mediador.
- El ámbito: tercer sector.
  1. El trabajo con las personas vulnerables.
  2. El aspecto emocional del trabajo.
  3. El activismo y la protección de los derechos de la minoría.
- El protocolo: el código deontológico del profesional.
  1. Imparcialidad
  2. Neutralidad.
- El perfil del usuario: el refugiado.
  1. El fenómeno de la migración.
  2. La interculturalidad.
- El contexto del caso particular.
  1. Protección Temporal.
  2. Los refugiados de guerra en Ucrania.
  3. La interculturalidad en cuestión: español-ruso.

Después de recopilar los datos, se procede al análisis de los resultados. Este proceso va a ser descriptivo debido a los objetivos de la investigación.

En resumen, la investigación empírica llevada a cabo a través de un cuestionario es una metodología de investigación que nos va a permitir recopilar datos de una muestra de personas sobre el tema, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. El fenómeno de la migración y el refugio**

Es innegable afirmar que el aumento del fenómeno de la migración ha aumentado la necesidad de los servicios de mediación y traducción en los SSPP. Dichas grupo sociales se encuentran en situación de vulnerabilidad por llegar sin conocimientos lingüísticos ni socioculturales al país de acogida, lo que les obstaculiza tener el acceso a los derechos básicos como sanidad, educación y ayudas básicas. Para contextualizar dicho fenómeno, a continuación, haremos un breve resumen de lo que representa la migración y su dinámica hoy en día. Igualmente, abordaremos el tema de otras categorías de la población migratoria que son las categorías de migración forzada, refugio y desplazamiento forzado.

Aunque es muy poco probable calcular perfectamente, analizar y regular las dinámicas migratorias, actualmente se estima que 281 millones de personas están desplazadas internacionalmente cruzando la frontera de su patria hacia otro país o incluso continente.

Según la estimación más reciente, en 2020 había en el mundo aproximadamente 281 millones de migrantes internacionales, una cifra equivalente al 3,6% de la población mundial.

Globalmente, el número estimado de migrantes internacionales ha aumentado en las últimas cinco décadas. El total estimado de 281 millones de personas que vivían en un país distinto de su país natal en 2020 es superior en 128 millones a la cifra de 1990 y triplica con creces la de 1970. (OIM, ONU Migración, p. 11)

Se comparan los datos de 2020, puesto que las políticas restrictivas de la crisis mundial del Covid-19, la pandemia más severa en un siglo, provocaron un gran impacto en el fenómeno y números de la migración mundial.

La globalización mundial económica, política y tecnológica tiene un impacto directo en los movimientos migratorios. Una prueba clara son los números que muestra la estadística - en cinco decenios tenemos 200 millones más de migrantes internacionales (Castelló Roselló, 2008, p. 2). Se acelera enormemente después de los años 90 a causa del acceso al transporte y las posibilidades económicas. Existe tanto la oferta como la demanda de la migración: ya que desde el siglo XIX aumenta el acceso a la sanidad pública y, consecuentemente, baja la mortalidad infantil. Estos niños, al crecer, quieren cambiar el país de residencia y buscar una mejor calidad de vida, por lo tanto migran de su país de procedencia a otro y, puesto que la calidad de vida

aumenta, tenemos más población mayor, es decir, se produce el envejecimiento de la población, y, por lo tanto, hay más necesidad de mano de obra en los países con mayor desarrollo.

La inmigración es un fenómeno cíclico, es lo que podemos observar a través de dos afluencias masivas de la migración. El proceso funciona de la siguiente manera: hay una necesidad de buscar una mejor calidad de vida, y por lo tanto mejor salario, las personas inmigran a un país desarrollado económicamente, ayudan a sus familias, enviando las remesas a su país de origen, por lo tanto trabajando para la economía de un país y elevando la economía del país de su procedencia que ayuda a progresar económicamente, elevar los niveles de educación, sanidad y calidad de vida, en general. Al elevar el nivel económico, el país sube los salarios y, por lo tanto, baja las tasas de las afluencias migratorias por la falta de necesidad económica de la población (Castelló Roselló, 2008, p. 8).

Otro punto muy importante que podemos destacar es el acceso a la movilidad que tienen las personas de los países diferentes: la población y residentes de los países desarrollados económicamente con un IDH (índice de desarrollo humano) muy alto pueden moverse entre las fronteras de cerca del 85% de los países, al contrario de las personas de países con un IDH más bajo (OIM, ONU Migración, p. 152). Paradójicamente, muchas veces son los últimos quienes necesitan ejercer este derecho más que otros, quienes, en la mayoría de los casos, viajan por turismo o, en con menor frecuencia, a causa de una expatriación por razones de trabajo o estudios.

Por lo tanto, lamentablemente, la afirmación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos pocas veces cumple sus indicaciones a través de las políticas migratorias de los países de acogida.

Los movimientos migratorios son consustanciales al desarrollo de la humanidad y migrar constituye uno de los derechos humanos universales. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país. (Artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos citado en Red Acoge, 2012, p.4).

Es importante comprender que dentro del fenómeno de la migración se sitúan las categorías de refugio, migración forzada y desplazamiento forzado. Entender la diferencia y el uso correcto de los términos nos ayuda a promover el trato correcto a cada una de las categorías.

La abogada Paola Andrea Posada parte de una clasificación de la migración como *deseada* y *no deseada* (este tipo sirve para identificar las migraciones por causas políticas y por guerras).

A partir de estas últimas se ha hecho una sub-clasificación dependiendo del estatus legal que se le otorgue al migrante, que bien puede ser el de refugiado cuando al cruzar la frontera nacional recibe asilo por un segundo Estado; están también los desplazados forzados, quienes no han cruzado la frontera, es decir, permanecen en el interior del territorio nacional. Entre estas dos categorías aparece una tercera sin estatus legal, en la que el desplazado, habiendo cruzado la frontera, no obtiene asilo por parte del Estado que lo recibe, el cual se limita a brindarle una protección temporal en virtud de un principio internacional de no devolución (Posada, 2009, pp. 131-152).

Asimismo, existe otra clasificación para distinguir entre estas dos categorías aceptada por ACNUR: los inmigrantes son las personas desplazadas por motivos económicos y los refugiados por causas políticas. Además, se pone un especial hincapié en que los refugiados se desplazan por el temor a una persecución y/o la imposibilidad de conseguir la protección de su propio gobierno. Cabe mencionar que la protección que se entrega a las personas que están siendo perseguidas individualmente tiene el nombre de *asilo*.

Los términos y características generales sobre el estatuto del refugiado fueron definidos por la Convención de Ginebra de 1951 y por el Protocolo de 1967, que fueron creados como respuesta a los desplazamientos masivos durante la Segunda Guerra Mundial:

Debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país (Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, Art. 1A, 1951 con modificaciones del Protocolo de 1967).

No obstante, estas definiciones presentan varios desafíos tanto para los profesionales lingüísticos como para los trabajadores de otros campos a la hora de usarlos correctamente, ya que en la realidad actual estos fenómenos coexisten y se solapan, y las definiciones legales no siempre pueden reflejar la realidad. Igualmente, varios autores afirman que los textos firmados en Ginebra no se ajustan a la situación del refugiado actual, puesto que este fenómeno está en un constante cambio y hoy en día se encuentra limitado por dichas definiciones (Espinar Ruiz, 2010, p. 45). Distintos autores (Zetter, 2007; Neumayer, 2005, p. 309) afirman asimismo que las definiciones legales de dicho estatuto sirven exclusivamente a los intereses nacionales y a las políticas del país de acogida y la necesidad de ampliación de dicho término y, por consiguiente, los accesos a los beneficios legales a esta clase vulnerable de la población.

El aspecto mencionado anteriormente es la clave para comprender los desplazamientos internacionales, la migración y el refugio. Por ejemplo, Rivillo Torres defiende la idea de que

las personas desplazadas por los cambios climáticos deben denominarse *refugiados climáticos* y ser tratados por las jurisdicciones nacionales como tales, pero en la gran mayoría de los casos no se reconoce su estatuto de refugiado (2016).

Los efectos del cambio climático no distinguen si el paisaje y las comunidades humanas son de regiones desarrolladas o no desarrolladas, pero las respuestas y modelos migratorios, son muy diferentes según el nivel de desarrollo de los países o regiones en los que se produzcan las catástrofes ambientales (Rivillo Torres, 358).

### **2.1.1. Las causas de la migración**

Este tema merece una especial atención, puesto que, al profundizar en los contextos geopolíticos, podemos comprender el porqué de que migren tantas personas.

Una de las causas más importantes es la explotación laboral que sufren más de 27 millones de personas, según los informes de OXFAM Intermón (LA MAREA, 2015), en los países de los cuales emigran la mayoría de ellos. En 200 Zonas Económicas Especiales los trabajadores tienen condiciones deplorables de trabajo que causan un abanico de variedades de accidentes laborales y secuelas de salud física y mental. El destinatario de los productos son los países del primer mundo. Muchos de los trabajadores son niños menores y mujeres en situaciones vulnerables, y reciben una paga que no cubre los gastos mínimos vitales. Como, por ejemplo, en India donde la media es de 1,3 euros al día y la jornada es de 68 horas semanales. Tales negocios se promueven en los países pobres porque disponen de las llamadas “zonas francas”, que permiten evitar pagos de fiscalización y trabajar en estructuras muy baratas.

La exclusión social afecta mayoritariamente a las personas racializadas y mujeres. Son, asimismo, los grupos que más migran en la búsqueda de la igualdad de los derechos, educación, trabajo y condiciones de vida dignas.

Además, la situación generada por la Covid-19 empeoró la brecha de desigualdad entre grupos vulnerables y la clase más rica. Esto se traduce en una violencia económica que afecta a todos los niveles de la vida de los grupos excluidos. Un dato realmente terrorífico es que los 10 varones más ricos del mundo durante la pandemia han aumentado su riqueza multiplicándola por dos, mientras que el 99% de la población redujo considerablemente su capital. Todo esto se produce por causa de las políticas globales y nacionales y las dinámicas del poder, que contribuyen a la discriminación y violencia económica señalada antes (OXFAM Intermón, 2022c).

Podemos señalar que las mayores potencias mundiales, como China y Estados Unidos, comienzan a abordar más las políticas igualitarias, como mayores impuestos a la población mucho más rica que el promedio del pueblo y decretos para reducir los monopolios privilegiados. "Esto nos permite albergar cierta esperanza de que pueda surgir un nuevo consenso económico. La lucha contra la desigualdad debe ser un elemento fundamental del rescate económico y los esfuerzos de recuperación" según las palabras de Franc Cortada, el nuevo director general de (OXFAM Intermón, 2022b).

"Oxfam Intermón pide más políticas públicas e impulsar medidas fiscales para redistribuir estos beneficios extremos y que se reintegren a la economía real" (OXFAM Intermón, 2022b). Otra causa que podemos encontrar en los informes de OXFAM Intermón son la negativa de las potencias mundiales a pagar los costes a los países en desarrollo por los fenómenos y catástrofes meteorológicas extremos provocados por las emisiones contaminantes (OXFAM Intermón, 2022a). No hace falta mirar muy lejos en la historia para encontrar un ejemplo claro que es el ejemplo de la inundación en Pakistán, que forma parte de la lista de las 10 catástrofes meteorológicas más costosas del año 2022, según el estudio de la ONG Christian Aid. El impacto económico que tienen que superar los países de esta lista es de 168.100 millones de dólares. El impacto de la catástrofe de Pakistán afectó a 33 millones de personas y 7 millones de ellos tuvieron que desplazarse tanto nacionalmente como internacionalmente y buscar un lugar seguro porque su hogar ya no lo era (Christian Aid, 2022). "El informe estima que desde 1991, el 79% de las muertes provocadas por los fenómenos meteorológicos extremos se han producido en los países en desarrollo, donde se encuentra igualmente el 97% del total de personas afectadas". No sorprende constatar que los países ricos estén posponiendo ya 27 años el pago de las retribuciones por las catástrofes causadas que ascienden a los 500.000 millones de dólares. Pero las empresas del sector de combustibles lo pueden cubrir 60 veces con el beneficio generado en dos decenios. A Pakistán por la mencionada catástrofe se le reembolsó hasta ahora solamente el 19% de los costes (OXFAM Intermón, 2022a).

Una de las causas más importantes de las migraciones climáticas es la explotación de los recursos naturales en los países pobres por las empresas multimillonarias procedentes de los países ricos con la ayuda de mano de obra excesivamente barata de la población autóctona y las condiciones laborales que causan no solamente las secuelas médicas, sino las muertes. Antes ya hemos mencionado las condiciones laborales deplorables existentes, pero aquí sería coherente mencionar a los refugiados climáticos que tienen que abandonar sus lugares de residencia por la explotación de los recursos naturales que contribuye a la pobreza y vulnerabilidad del país (Rivillo Torres, 2015, p. 353). El ejemplo clave de tal problema es la



República Democrática del Congo donde cada kilo de coltán cuesta la vida de dos trabajadores, mientras en 2019 se produjeron el mismo número de móviles que de habitantes del planeta (Manos Unidas, 2019).

Para acabar, mencionaremos otra causa que muestra la cruel realidad de la desigualdad y el porqué de que las personas quieran cambiar su lugar de residencia. Mientras en Europa se tira 1 de cada 3 alimentos, 1 de cada 11 personas muere por hambre (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2011). La gravedad del problema se manifiesta en los países de Kenia, Etiopía, Somalia y Sudán del Sur son también los países de los cuales llegan la gran parte de los inmigrantes a Europa. Se estima en más de 31 millones las personas afectadas gravemente por la crisis alimentaria solamente en los países de Kenia, Somalia y Etiopía, y cada 36 segundos muere una persona por hambre en África Oriental (Oxfam Intermón, 2022d).

### **2.1.2. Diferencia entre integración, asimilación, segregación y exclusión**

Álvaro Gil Robles, el primer Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, defiende la posición de que no tenemos que abordar la inmigración como un problema, sino como un fenómeno que debemos entender y gestionar tomando en cuenta todos sus complejos elementos (Bermúdez Anderson, 2001).

Con el aumento de la migración, se han ido multiplicando las discusiones sobre qué política debe aplicarse en su acogida y en el modo de adaptación. Dependiendo de la forma en la cual se trata a una etnia y su cultura, de si se favorece su integración y de la incorporación de la cultura del país de destino al grupo cultural migrante, podemos diferenciar cuatro tipos de fenómenos de convivencia que pueden darse en la sociedad y en el país de acogida.

El primer tipo se denomina *integración*. Este fenómeno se da cuando se favorece la interacción y confluencia mutua, podemos decir que es una simbiosis de culturas que se da en un contexto de comprensión y respeto recíproco. El factor más importante para que se de dicha situación es el aprecio de las dos culturas, un trato horizontal tanto de uno como de otro y la reciprocidad. En los casos contrarios se dan las tres situaciones que comentaremos a continuación.

El siguiente tipo se denomina *asimilación*. Se da cuando el grupo minoritario por voluntad propia o por obligación se identifica con la cultura del grupo mayoritario, dejando atrás parcialmente o totalmente sus prácticas e ideas culturales. Esto parte de la presuposición que se puede disfrutar de los derechos solamente asimilando al grupo “dominante” de esta sociedad.

A través del análisis de la geopolítica podemos observar que esta es la tendencia predominante de las normativas europeas hacia las personas migrantes.

El tercer tipo es la *segregación*. Es el caso cuando se desarrolla un grupo minoritario en muchos casos unido y en un espacio determinado, practicando su cultura y manteniendo su mentalidad.

Al mismo tiempo están al margen de la cultura predominante del país.

El último caso se da cuando no se produce ni la transmisión de la otra cultura ni el mantenimiento de las raíces culturales y se denomina la *exclusión*. Estos grupos están marginados de la cultura e, incluso, a veces, del territorio del país, haciendo casi imposible algún aprendizaje e integración en la sociedad. Este hecho provoca a largo plazo el olvido de la identidad cultural original, sobre todo, por las siguientes generaciones que viven en dicho contexto (Etxeberria, 2002, p. 12). Un ejemplo claro es el comportamiento de los niños en el colegio que forman parte de este fenómeno. González Faraco et al (2011, pp.183-184) a través de un estudio sobre el trayecto educativo de los primeras y segundas generaciones de niños migrantes concluye:

concentración de alumnos inmigrantes en centros públicos con el consecuente peligro de “guetización”; dificultades en el aprendizaje de la o las lenguas de acogida, lo que puede propiciar cierto aislamiento; paralelamente, pérdida de la lengua de origen, con lo que ello significa de pérdida de riqueza cultural y desventaja en caso de retorno; rendimiento medio inferior al de los nativos en pruebas estandarizadas, como las del programa PISA; una legislación nacional y europea cada vez más restrictiva; cierto rechazo social y, en ocasiones, sentimiento de incompetencia del profesorado ante situaciones de gran pluralidad cultural en las aulas... Este cuadro problemático se acentúa cuando a la condición de inmigrante se unen otras variables como la pobreza o la pertenencia a ciertas etnias minoritarias. Valga, como ejemplo, el caso de los gitanos del Este de Europa (O’NIONS, 2010).

Además, existen varios estudios sobre la relación entre la cultura, lejanía territorial y cultural y, asimismo, de la clase social y el grado de la integración y la duración de la adaptación de los inmigrantes.

[...] la mayoría de los informantes opina que el factor económico (clase social, renta familiar) es decisivo en cuanto al nivel de integración social del alumno inmigrante (y su familia) tanto en el marco escolar como en el comunitario. Así lo demuestran los casos de alumnos extranjeros, de Europa del Este o incluso marroquíes, que pertenecen

a familias de estatus social medio-alto y que se encuentran plenamente integrados y participan en redes sociales ricas y diversificadas (González Faraco et al, 2011, p. 192).

Igualmente, Hayes (2013) en su estudio destaca que el alumnado del Este es, normalmente, el más rápido en integrarse, seguido por los chinos. La peor integración se observa en el alumnado marroquí debido a la diferencia culturoológico-lingüística y el pensamiento estereotipado hacia ellos.

Es importante introducir estos cuatro tipos de integración para comprender que la sociedad intercultural solamente se da en el primer caso. Como defiende Del Arco y demás autores, es la política más apropiada a seguir para proporcionar una convivencia cómoda tanto a la población del país de acogida como a las personas migrantes (1998, pp.30-32). De tal modo, se puede producir un enriquecimiento mutuo de las varias culturas en un clima de respeto y empatía.

La importancia de la MI en el fenómeno de la migración y en una sociedad multicultural

La mayoría de refugiados percibe que los residentes los consideran colectivos sociales marginales, limitando la convivencia a contactos que sean esencialmente necesarios. Las imágenes de ignorancia mutua de las poblaciones residentes y de los refugiados, el miedo como mediador de las relaciones administrativas y los controles policiales, saturan las referencias a los conflictos latentes en los territorios fronterizos (Rivillo Torrez, 2016, p. 359).

Estas son las conclusiones sacadas a través del estudio llevado a cabo en la tesis de Rivillo Torrez “Refugiados climáticos y el cambio social en los territorios fronterizos” en 2016. Una de las múltiples pruebas de los conflictos culturales causados por la falta de comprensión de la cultura y de la realidad del otro. Hablando de los refugiados climáticos, Rivillo Torrez estudia las problemáticas surgidas por la litoralización, la condición ilegal de un refugiado y la acumulación de las diferentes etnias en las condiciones deplorables en los campos de refugiados. La población refugiada, dado el contexto, tiene conflictos tanto con la población que residía en el territorio anteriormente (no solamente el territorio fronterizo, sino todo el país o los países vecinos) como con los refugiados de otras etnias. Como afirma el autor “estos hechos pueden ser el germen de militancias para movimientos radicales como el ISIS o Al-Shabab” (Rivillo Torrez, 2016, p. 355).

La inestabilidad colectiva causada por estos conflictos genera una imagen negativa de los refugiados, sin preguntarse las causas de las migraciones y políticas aplicadas a estas personas. La población autóctona apoya las medidas violentas e inhumanas para evitar las afluencias de

los migrantes. La empatía depende del grado de la similitud con los migrantes: raza, etnia, ideologías (Rivillo Torrez, 2016, p. 359).

El siguiente párrafo señala qué relevancia tiene el problema de migración y xenofobia en España de 2002.

Quizá detrás del paro, la delincuencia (con la que frecuentemente se asocia), la drogadicción y el terrorismo, los movimientos migratorios constituyen una de las mayores preocupaciones actuales. Desde luego, están asociados al ascenso de movimientos de extrema derecha en Francia, Alemania o Austria. Cualquier madrileño sabe que ciertos sectores de la Casa de Campo, del Retiro o de determinados barrios son objeto de limpiezas étnicas por grupos de ideología neonazi. El ejemplo paradigmático puede ser el asesinato de Lucrecia en noviembre de 1992, que, emigrante, negra, pobre y mujer, reunía cuatro categorías de baja consideración en nuestra sociedad, y es la «caza del moro» en algunos pueblos de Almería, las batidas en los fresales de Huelva, el «queremos una Cataluña libre de moros y andaluces» de los skinheads de Barcelona, como lo es en Alemania el incendio de casas donde viven turcos, o el acoso a la vertiente norte de la colina del Sacré Coeur, o los hostigamientos de los argelinos en Marsella; ni tan siquiera los países nórdicos, modélicos muchas veces en cuanto a avances sociales, se libran de esta histeria, y en Noruega y en Dinamarca se han creado frentes patrióticos (Pérez Sierra, 2002, pp. 387-388).

En los últimos dos decenios se ha ido progresando hacia una mayor tolerancia. Sin embargo, los problemas de paro y de luchas de derechas con las izquierdas siguen encontrando el chivo expiatorio y el culpable como la migración aumentada. Los medios de comunicación no alivian la situación de tensión entre la población autóctona y la población migrante, resaltando las etnias que no son de orígenes españoles como culpables de la gran parte de la delincuencia sin indagar en las causas de esta delincuencia. Por consiguiente, los ciudadanos españoles perciben a los *otros* como criminales que no se integran en la sociedad sin tener el cuadro global de la exclusión, vulnerabilidad y pobreza que son las causas de la gran mayoría de los males (Ochoa, 2022).

Pero también la condición del migrante nos recuerda ese estado puro de desolación que da una relevancia a la esperanza, donde la fortaleza surge en ese reconocimiento que nos remite a nuestra fragilidad y vulnerabilidad fuera del estatuto de víctimas, sino de seres humanos con derecho a ser exigir mejores condiciones de existencia, fuera del estatuto de la sobrevivencia, a la par del reconocimiento hospitalario, forjado a partir de derechos legítimos y una vida digna de la mano de una reorientación de políticas públicas que dignifiquen el valor de la migración, trascendiendo la visión de vida en tránsito, por una de vida digna en tránsito que imposibilite

su reproducción de víctima y que promueva su capacidad de sujeto de resistencia, con derecho de voz y movimiento. Así, frente a la condición política de la precariedad sólo un sentido de justicia reorientado en la hospitalidad puede llegar a revertir poco a poco el poder anestésico del exacerbado sentido de consumo y aniquilación que hoy nos condiciona como seres vivientes indignos de valorar la vida, como diariamente nos lo recuerda el tránsito de esas vidas, con el coraje combativo de resistir para poder vivir de otro modo (Ochoa, 2022, p. 27).

### **2.1.3. Políticas de integración interculturales: la necesidad y los beneficios de MI**

La situación de la multiculturalidad es cuando coexisten muchas culturas dentro del mismo país, la misma región o cualquier otro espacio, Dicha situación se está dando cada vez más frecuentemente y es un fenómeno que se desarrolla naturalmente y es difícil de controlar. Por lo tanto, es necesario aplicar las políticas de gestión correctas. El término que define no solamente la coexistencia, sino inclusividad de las múltiples culturas en el mismo territorio es de interculturalidad. Es la forma de vivir en una sociedad donde se reconoce a otros como iguales, se promueve la tolerancia y respeto. Según el autor Ridao “la interculturalidad puede considerarse el estado ideal de convivencia de toda sociedad pluricultural, caracterizada por las relaciones interpersonales basadas en el conocimiento y el reconocimiento” (Ridao, 2007, citado en Bernabé Villodre, 2012, p. 70).

Ahora bien, el dicho apartado es una parte de la investigación teórica para reivindicar la gran necesidad de las políticas de integración correctas que incluyen el trabajo de los profesionales lingüístico-culturales y, particularmente, el trabajo del mediador intercultural. Es un profesional que tiene que servir de puente entre dos etnias, culturas, lenguas ser un embajador de la tolerancia y el trato horizontal de las minorías que solamente se consigue a través de la comprensión, empatía y las técnicas de mediación correctas. Como se mencionó antes, la comprensión y la compasión son los mejores consultores en un trabajo de construir una sociedad intercultural.

Lo que está en cuestión cuando nos planteamos el debate de la convivencia intercultural no es si se van a producir las relaciones entre personas y culturas diferentes –eso es una realidad incuestionable–, sino las condiciones en que deseamos enmarcar esas relaciones: si bajo el signo de la disputa y la dominación, con el establecimiento de quiméricos repartos del espacio o, por el contrario, desde el intercambio y la complementariedad (Bermúdez Anderson, 2001, p. 46).

Aparentemente existen varias necesidades de una sociedad multicultural no satisfechas que se pueden cumplir a través de la MI hecha por los profesionales formados. Las necesidades son las siguientes:

- Imposibilidad de comprensión y comunicación.
- Problemas de convivencia.
- Pensamientos estereotipados uno hacia otro.
- Falta de conocimiento de la sociedad receptora de inmigrantes y refugiados.
- Falta de conocimiento de los códigos culturales.
- Falta de concienciación y sensibilización sobre el refugio, la inmigración y la interculturalidad por la sociedad autóctona.
- Falta las técnicas especializadas en las culturas e interculturalidad para los profesionales que realizan la intervención social.
- Desigualdad en el acceso a los derechos básicos, la xenofobia y el racismo hacia las personas migrantes.
- Predisposición a la vulnerabilidad de las personas migrantes.

Los estudios de Hans Verrept y F. Louckx (1991) demuestran lo beneficioso que es para todas las partes implicadas en la Mediación Intercultural, es decir, para la parte de la minoría lingüístico-cultural, para la parte de la mayoría lingüístico cultural y para las instituciones nacionales e internacionales:

Comunicación es más eficiente;

El aumento de la eficiencia del trabajo de los servicios públicos y de las instancias;

A los profesionales le facilita el trabajo el conocimiento de los elementos socio-culturales de la otra parte;

La atención más eficiente al usuario;

Se abordan los asuntos conflictivos y complejos;

La comprensión de la perspectiva, experiencia y el bagaje socio-cultural del otro;

Los usuarios se muestran más predispuestos a escuchar y seguir los consejos de los trabajadores, lo que lleva a un servicio eficiente, un tratamiento exitoso, una ayuda más eficaz;

Las participantes muestran mayor satisfacción con el trabajo hecho por todas las partes.

Los otros beneficios son según Bermúdez Anderson et al (2001, p. 65):

La visibilidad de las partes, el poder de darse a conocer y la posibilidad de comprender uno a otro;

La prevención de los conflictos culturales, ya que se puede entender la lógica, el trayecto y los valores culturales de cada uno;

“Favorecer la resolución de los conflictos de origen cultural y propiciar el paso de la culpabilización y de la percepción estereotipada, a la comprensión de los otros, situándolos en el marco de los malentendidos culturales” (Bermúdez Anderson et al, 2001, p. 65).

## **2.2. La dificultad de acceder al derecho básico de interpretación y/o mediación**

Aunque la TIPS como una profesión expresa una gran utilidad e imprescindibilidad para toda nuestra sociedad multicultural, hasta ahora no ha tenido un reconocimiento ni una regularización a nivel nacional. La situación con las lenguas minoritarias o las lenguas de los inmigrantes es aún más deficiente. El país cuenta con muy pocos grados y másteres de traducción e interpretación con la combinación lingüística de ruso y español (y ninguno de ucraniano a español), por lo tanto, muy pocos profesionales adecuadamente formados en esta materia. Es más, para ejercer correctamente como un traductor en los SSPP se necesita una formación especializada no solamente en la traducción, sino en los campos temáticos en cuestión (sanidad, administración, educación, ámbito jurídico y policial); igualmente como una formación para los profesores de traducción e interpretación y formación para los profesionales de SSPP que trabajan con los intérpretes.

Por otro lado, con el fin de poner un fundamento sólido para el desarrollo de esta profesión, puesto que existe una demanda creciente, es imprescindible crear la legislación que controlará este oficio en varios niveles: regularizar la formación, crear una acreditación y un registro de los traductores e intérpretes, desarrollar un código ético y formar un colegio profesional. Ya que cada persona tiene derecho de acceder a los servicios esenciales públicos, uno de los pasos importantes en la mejora del funcionamiento de nuestra sociedad multilingüística podría ser la creación de la legislación más amplia sobre el derecho del individuo a un intérprete y traductor en los SSPP. Esto no es posible sin una modificación de la política general frente a los inmigrantes en una política multicultural y de integración donde los extranjeros no tienen que asimilarse forzosamente a otra sociedad sino completarla y transformarla (Valero Garcés, 2002, pp. 15-20).

Otro aspecto relevante que se puede llevar a cabo por las universidades y los propios traductores es la investigación que posteriormente se pondrá en práctica en la formación de las siguientes generaciones de profesionales y mejorará la calidad y desempeño del servicio. En primer lugar, las tareas de la investigación son universalizar la terminología lingüística y definir claramente la naturaleza y las funciones de un intérprete en los SSPP (Hicheri, 2008, pp. 213-218).

Por último, siguiendo unas normas de conductas y mostrando la seriedad y rendimiento profesional de calidad podemos conseguir una sensibilización y un reconocimiento de la profesión de parte de la sociedad que finalizará el proceso de la profesionalización de la TIPS (Valero Garcés, 2002, pp. 15-20).

## **2.3. La diferencia entre la traducción, interpretación y mediación social**

### **2.3.1. Traducción e interpretación**

Para contextualizar el tema de mediación intercultural es conveniente introducir las definiciones de tales oficios como el traductor, el intérprete y el mediador intercultural.

Jackobson en 1959 planteó que “todo acto de traducción es un acto de comunicación extralingüística o intersemiótica en el que se ponen en contacto dos comunidades lingüísticas que se ven imposibilitadas para la comunicación a partir de las condiciones en que se emite el texto original y cómo lo presenta el autor de dicho texto, imposibilidad que ha de ser subsanada por la intermediación del traductor.” Igualmente, esta definición podemos aplicar al término de “interpretación” teniendo en cuenta que el canal va a ser diferente, lenguaje oral, y por lo tanto tendrá sus particularidades relacionados con la especificidad del canal, tales como: espontaneidad del discurso, el trato directo con el emisor y el autor del discurso, el lenguaje no-verbal o corporal, la retroalimentación, el contexto, la forma del mensaje. Ortega Arjonilla (2003, pp.195-239), a su vez, define la traducción como una actividad, un producto y, a la vez, un proceso.

Resulta curioso mencionar el concepto *gatekeeping*, que significa controlar qué información, en qué forma y en qué cantidad va a llegar hacia el receptor, introducido por Stone (2009) para definir a la profesión del periodista y, posteriormente, utilizado por Barreto para referirse a otro oficio que es el de traducir e interpretar.

La traducción e interpretación tiene como objetivo transmitir un mensaje de un sistema lingüístico y cultural a otro. Para realizarlas con éxito tiene que tenerse en cuenta todos los elementos que constituyen la comunicación interlingüística e intercultural, entender el funcionamiento del fenómeno comunicativo y dominar perfectamente todas las habilidades lingüísticas.

Asimismo, para la transmisión correcta de cualquier mensaje es imprescindible entender profundamente el trasfondo sociocultural de los participantes que provienen de diferentes para- y diaculturas y, posiblemente, idioculturas y sus grados de cercanía y lejanía cultural (Wotjak,



2006). Por lo tanto, la complejidad de la transmisión de un mensaje consiste en descifrar lo puesto (textualizado), lo supuesto y lo intencionado (Wotjak, 2006).

### **2.3.2. Mediación**

El arte de la paz no es fácil. Es una lucha hasta el fin, la matanza de los malos deseos y de la falsedad interior. En algunas ocasiones la voz de la paz resuena como un trueno, sacudiendo a los seres humanos y sacándolos de su letargo. (Ueshiba, 2003, citado en Urruela Arnal, 2012, p. 119)

Antes de nada sería pertinente dar las definiciones de la mediación que nos proporcionan varios autores y expertos del ámbito.

“La mediación, contrariamente a lo que sería un juicio, un arbitraje o una negociación, que son situaciones duales, es una situación “triangular”; implica necesariamente una tercera persona, un tercero estrictamente independiente de ambos protagonistas o antagonistas. [...] La mediación es un no-poder. [...] El mediador debe suscitar la libertad.” (Jean-François Six, 2001, citado en Fundación Gitanos, 2006, p. 57).

“Mediación es un proceso en el cual las partes en conflicto se comunican con la ayuda y guía de un mediador neutral con el objeto de finalizar su conflicto. El mediador no asume capacidad de decisión alguna, simplemente orienta a las partes para que éstas lleguen a un acuerdo conjunto” (Zeigler, 1997, citado en Fundación Gitanos, 2006, p. 57).

“Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás” (Vinyamata, 2003, citado en Fundación Gitanos, 2006, p. 57).

Ahora bien, la definición que llega a ser muy completa y cercana a toda la integridad de la profesión de mediación es de Bustelo Elicare-Urriol (2006, p. 2) que afirma que la finalidad de la misma es “la autocomposición del problema o conflicto por parte de los actores implicados en el mismo, desde sus propias pautas culturales, en aquellas agendas que ellos mismos decidan elaborar y adecuar a lo largo del proceso en función de las necesidades emergentes como consecuencia del mismo, y con las formas de comunicación que les sean más útiles”.

La disciplina de mediación está relacionada con el estudio de otras disciplinas: la cultura de la paz, la conflictología, la resolución de problemas, los métodos alternativos de la resolución de conflictos (ADR), el contexto, la especialidad de la mediación, que en nuestro caso es social e intercultural (Munuera Gómez, Costa e Silva, 2020, p. 2). Asimismo, como curiosidad, se puede encontrar las menciones sobre la mediación que se inscribe también en las disciplinas jurídicas, ya que en algunos países, como Estados Unidos y en Francia lo utilizan como una vía alternativa en vez de o antes de proceso judicial en el Tribunal para determinados casos (a excepción de los conflictos judiciales penales). Además, como se menciona en el libro “Vivir entre culturas: una nueva sociedad” (2009, p.211) de Soriano Ayala (coord.): “La mediación ubicada dentro de este contexto (jurídico) pretende crear una solución humana compleja en la que interviene y se tiene en cuenta el sentir, pensar, hacer y decir de todas las partes involucradas, desde una perspectiva que es propia de cada persona en conflicto” (Gonzalez Jiménez).

Los objetivos de la mediación, especialmente comunitaria, son los siguientes (Torrico Ruiz):

- Resolver conflictos.
- Crear un espacio de convivencia mejor, de cooperación, solidaridad y respeto.
- Crear cultura cívica y de participación activa.
- Potenciar la cultura de tolerancia.
- Potenciar las capacidades de diálogo, de mediación, de las técnicas alternativas de resolución del conflicto y de la comunicación asertiva.
- Potenciar y motivar la auto-responsabilización, la autonomía y el protagonismo activo.
- Fomentar la educación cívica.

Aparte de la mediación existen otras vías de la resolución del conflicto (Ayala, 2009, p. 208):

Arbitraje: una persona experta de la materia media y ayuda a encontrar la solución al problema.

Negociación: dos personas conociendo los argumentos intentan convencer del beneficio de su punto de vista.

Conciliación: sigue el mismo proceso que la mediación, pero al final puede aportar su opinión sobre las perspectivas de las partes.

### **2.3.2.1. Código deontológico de la mediación**

El art. 13 de la Ley de Mediación (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2012) nos expone la regulación de esta profesión según las siguientes obligaciones y responsabilidades del mismo:

1. El mediador facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
2. El mediador desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en esta Ley.
3. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.
4. El mediador no podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.
5. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:
  - a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
  - b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
  - c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

Es indispensable mencionar el código deontológico de mediador elaborado por la Asociación Madrileña de Mediadores. Se compone de los siguientes principios:

1. Voluntariedad.

Las partes deben consentir expresamente y mostrar su voluntariedad a lo largo de todo el proceso.

2. Imparcialidad.

Apoyar a las dos partes sin participar en la toma de la decisión.

3. Equidad.

El trato horizontal se debe mantener a lo largo de todo el proceso.

4. Neutralidad.

Ser objetivo a lo largo de todo el proceso.

5. Independencia.

El mediador tiene que ser un profesional independiente y autónomo profesionalmente.

## 6. Conflicto de intereses.

En el caso de cualquier conflicto de intereses con cualquiera de las partes se tiene que cesar el proceso. Se aplica a lo largo de todo el proceso.

## 7. Confidencialidad.

Toda la información se tiene que mantener confidencial durante y después del proceso. Si el mediador quiere utilizar los datos para la investigación o formación, las partes deben expresarlo a través del consentimiento informado. La confidencialidad solo se rompe en los casos que implican responsabilidad penal o ponen en peligro a alguien.

Es preciso mencionar el apartado sobre la interrupción de una mediación en el código deontológico de la Asociación Madrileña de Mediadores:

### 4.3. Interrupción de una mediación

Artículo 32.- La finalización del procedimiento de mediación puede producirse por decisión de cualquiera de las partes en conflicto o por el/la mediador/a, quien podrá dar por finalizada la mediación, comunicándose a las partes, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) Falta de colaboración por alguna de las partes.
- b) Incumplimiento de las reglas de mediación previamente establecidas.
- c) Inasistencia no justificada de alguna de las partes.
- d) Cuando considere que el procedimiento no puede alcanzar la finalidad perseguida.
- e) Cuando el/la mediador/a detecte que el conflicto debe ser abordado desde otra forma de intervención o tratamiento.
- f) Si el/la mediador/a estimara que el acuerdo al que se va a llegar es ilegal o de imposible cumplimiento.
- g) Si el/la mediador/a considerase que ya no se encuentra en condiciones de asegurar la imparcialidad necesaria para proseguir su labor.
- h) Cuando el/la mediador/a el mediador aprecie en alguna de las partes falta de capacidad para decidir y/o asumir los compromisos.
- i) Cualquier otra circunstancia apreciada por el/la mediador/a el mediador que vaya en contra de los principios de la mediación establecidos en el presente código.

Artículo 33.- En tales circunstancias, el/la mediador/a estudiará con la partes la posibilidad de modificar o solucionar los impedimentos. Si esto no se lograra, podrá proponerles retomar o continuar el proceso con otro Mediador/a o bien sugerir a los participantes que obtengan.

### **2.3.2.2. Ventajas y desventajas de la mediación**

La mediación aparece en los años 70 en EEUU y tiene un progreso y extensión rápida gracias a su eficiencia y como una alternativa a procesos más costosos y más lentos. Existen otras ventajas mencionadas por Mariné Suarez (2002, p. 53), una profesora universitaria en la mediación y temas de familia, mediadora y entrenadora de mediadores, que son los siguientes:

- Aumento de la creatividad al crear historias alternativas y cambiar las perspectivas de un conflicto determinado;

- Evitar la manera de pensar radical de “ganar o perder”, por lo que evitar la existencia de ganadores y perdedores influye positivamente en el desarrollo futuro de las relaciones.

- Aumento del protagonismo de las partes del conflicto, se convierten en los sujetos en vez de objetos y toman la responsabilidad por sus actos y conciencia de las futuras consecuencias a largo y corto plazo.

- Acuerdos que funcionan a largos plazos, puesto que las personas se sienten como coautores del dicho acuerdo y, normalmente, no está basado en vetos o restricciones sino unos compromisos o unas soluciones alternativas, dependiendo del modelo de la mediación utilizado. Se rechaza el comportamiento de externalizar la responsabilidad.

- El beneficio del deuteroprendizaje, un aprendizaje retroalimentado y “la capacidad de solucionar otros futuros conflictos en la misma área en la cual se presentó el conflicto anterior, o aun en otras áreas diferentes”.

- En la teoría es muy importante la construcción y transformación del sentido y discurso que permite indagar no solamente en el manejo del conflicto, sino también en el análisis de la y la comprensión de cómo percibimos nuestras diferencias y su funcionamiento. En consecuencia, aparece una mayor empatía, colaboración y asertividad natural que será un cambio sustancial en las relaciones humanas (Cobb, 1996 citado en Mariné Suarez, 2002).

Existen varias desventajas al mismo tiempo, mencionadas por (Martínez de Murguía, 1999, citado en Mariné Suarez, 2002):

- Hay pruebas de que las diferencias de poder se manifiestan y se repiten durante la mediación. La desventaja que el proceso judicial al principio no posee. Igualmente, encontramos pruebas de los resultados que desfavorecen a las mujeres por mantener las mismas “pautas interaccionales” y, por lo tanto reproduciendo las jerarquías de poder establecidas. Jannet Rijkman, activista, política y trabajadora social, afirma que las mujeres llegan a tener peores resultados a través de la mediación que a través del sistema judicial. Por lo tanto, se señala por los múltiples autores que hay contextos en los cuales la mediación no es posible de aplicar. Son

contextos que, en mayoría de las veces, cuentan con jerarquías definidas e inflexibles y/o que no tienen concordancia con los principios básicos de la mediación, que son la horizontalidad, la integración, la flexibilidad, la participación y la transparencia. “Si el contexto no es valorativamente congruente o no se dan las condiciones para modificarlo, es mejor ni siquiera intentar la utilización de la mediación” (Schvarstein, 1991 citado en Mariné Suarez, 2002, p. 28).

-A pesar de la estadística favorable de la utilización de la mediación, 85% en EEUU, hay temas que la mediación no puede tratar como los derechos humanos básicos que son indiscutibles y, como ya he mencionado anteriormente, el Derecho Penal.

-Existen desacuerdos entre los investigadores sobre el elemento de la obligatoriedad de la mediación. Uno de los factores de la eficiencia de las técnicas es la voluntariedad de las partes y su implicación en el proceso. A pesar de esto, muchas instituciones para introducir esta vía le imponían y siguen imponiendo obligatoriamente, por ejemplo, antes de empezar el proceso de divorcio y en muchos procesos judiciales civiles. en EEUU. Los expertos prevén que este trayecto se realiza para una integración de esta vía alternativa y que la mediación dará muchos más resultados al eliminar este factor.

-Al funcionar y desarrollarse por su propia vía la mediación puede dejar obsoleta al sistema de jurisdicción, puesto que no aporta y no transforma sus resultados, conclusiones y decisiones en la legislación.

-Se confunde el rol del mediador intercultural con el representante o incluso el defensor de su pueblo. Por lo tanto se aconseja que los mediadores no tienen que participar en la defensa política para no confundir una profesión con otra. Sin embargo, para los mediadores les resulta a menudo imposible no participar políticamente, ya que son susceptibles a detectar varias injusticias sociales (Fundación Secretariado Gitano, 2006).

-Cuando un mediador trabaja para alguna asociación, fundación o empresa muchas veces se le exige a él seguir las líneas de comportamiento profesional marcadas por la empresa y defender los intereses del empleador (Fundación Secretariado Gitano, 2006).

### **2.3.2.3. Modelos de mediación**

A continuación, se presentará una clasificación clásica de modelos de mediación. Se diferencian en su campo de aplicación, en su objetivo y en las técnicas (Viana Orta, 2015).

1. El modelo Tradicional-Lineal de Harvard

Los representantes principales son Fisher y Ury. Este modelo está enfocado en llegar al acuerdo, es su principal objetivo, puesto que viene y está dirigido para el mundo de los negocios y negociaciones.

La comunicación es lineal, tiene sus causas y consecuencias, y el mediador es el “facilitador de la comunicación”, tiene que conseguir el diálogo afectivo. El contexto y las relaciones no influyen en la resolución del conflicto y la llegada al acuerdo según esta técnica. Destaca la presencia de los conceptos como “negociador “duro” y negociador “suave”, el que cede. Igualmente, es terapéutico y efectivo la técnica de separación objetiva de las personas del conflicto y resaltar los terrenos comunes.

El método consiste en dejar expresar todas las emociones, intereses y necesidades de las partes y tener una actitud de neutralidad (imparcial y con una determinada distancia). Al paso de las etapas, ordenar y estructurar todo lo expresado.

## 2. El modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb

Introduce varias teorías en el modelo como la teoría de comunicación de Bateson y Watzlawick, la teoría de observador, la cibernética, la terapia familiar sistémica y el construccionismo social, entre otros.

Afirma una causalidad circular, ya que hay una causalidad que se retroalimenta, no hay la causa única responsable por el conflicto.

Introduce los conceptos de “la comunicación digital” y “la comunicación analógica”, es decir, la verbal y la paraverbal. “Puesto que la comunicación es un todo, [...] las partes no pueden no comunicarse” (Mariné Suarez, 2002, p. 61).

En lugar de eliminar las diferencias (como en el anterior modelo), intensificarlas hasta un cierto punto para hacer la estructura más flexible, permitir ver el problema y cambiar el rumbo de la historia habitual a una opción alternativa. El objetivo principal es cambiar el significado, legitimar a las partes y, por lo tanto, permitir ver el problema.

## 3. El modelo Transformativo de Bush y Folger

Parte de un modelo circular, puesto que introduce la técnica de “las preguntas circulares”. El objetivo central es una “transformación relacional” que se consigue a través del empoderamiento de las personas, llegar a que tomen el protagonismo y las responsabilidades y reconozcan a otro y su realidad.

## 4. La mediación estratégica de Calcaterra

No es un modelo separado, sino recoge las bases teóricas y técnicas de otros tres y añade los derechos al mediador que se le negaban anteriormente. Le da legitimidad de proponer

alternativas que en otros no se permite, ya que las partes solas tienen que llegar a ver las alternativas.

Existen otras metodologías aparte de las anteriores generalmente aceptadas por los mediadores (Talenta formación, p. 28):

1. La metodología Haynes y Haynes (1989)

Se intenta hacer un esfuerzo para centrarse en el futuro y nuevas realidades en vez del pasado. Mayoritariamente usado para los contextos matrimoniales. Se intenta desarrollar la sensación de respeto y reconocimiento hacia otra persona que puede ser bastante diferente.

2. La metodología de Acland (1997)

Esta metodología se basa en nueve etapas que se centran en el desahogo, la estructuración a través de la interpretación de lo verbal y no verbal (del caos a la estructura), establecimiento de las necesidades e intereses, el derribamiento de las barreras para la resolución, puesta en práctica y un acuerdo escrito.

Desde los principios de la existencia de mediación en Europa, los profesionales insisten en la necesidad de llevarla al campo científico y darle el estatus legal. Asimismo, para llegar al contexto universitario necesita pasar su trayecto natural en el campo profesional y académico.

3. La metodología de Boqué (2005)

Se utiliza para practicar y entrenar la horizontalidad de los mediadores que, a su vez, también son alumnos en esta práctica. A través de siete pasos se lleva a cabo los puntos tan importantes como la reunión por separado para averiguar quién dió el paso para empezar la mediación y quién posiblemente está más predispuesto a negociar (también se utiliza en la técnica Billikopf). Otras dos herramientas muy importantes es la lluvia de ideas y el juego de roles cuando los participantes se intercambian los roles para practicar empatía, el cambio de los puntos de vista y la búsqueda de las alternativas más elaboradas.

4. La metodología de Ury (2005)

Hemos mencionado el modelo de negociación de Ury anteriormente. Esta técnica también se denomina “negociación de penetración” y consiste en no imponer tus argumentos a otra parte. Los argumentos se preparan de antemano y la negociación se basa en cinco reglas fundamentales que son las siguientes: no reaccionar y buscar la solución que beneficie a las dos partes; no discutir, sino escuchar activamente, corrigiendo a través del uso de paráfrasis si hace falta, expresar la seguridad y reconocer las emociones de otro; no rechazar; no presionar y no atacar.



El Programa de Evaluación de Certificación del International Mediation Institute (IMI) aporta una lista de criterios para valorar las propuestas formativas para los mediadores (Munuera Gómez, Costa e Silva, 2020, p. 2):

- “1. La experiencia de la persona mediadora
2. Conocimientos teóricos en Mediación
3. Habilidades de la persona mediadora
4. Transparencia del programa
5. Integridad del programa
6. Seguimiento en curso de Programas
7. Compromiso con la diversidad”

Según los estudios de Foucault (1978), la sociedad de cada época tiene sus saberes, dispositivos y, por lo tanto, sus formas de solventar los conflictos. Lamentablemente, durante muchos siglos la forma más eficaz y útil que se veía por los gobiernos nacionales era la guerra y la conquista. En el s. XXI se ha producido una globalización de la tecnología, de la comunicación, que nos permitió acceder a todas las noticias, verdaderas y no, a cualquier hora del día. Igualmente, las guerras y el terrorismo a la mayoría de nosotros nos parece un método inhumano e inaceptable, ya que podemos ver cómo afecta a cada uno personalmente y podemos desarrollar más fácilmente no solamente la simpatía, sino la empatía hacia otras etnias, comunidades y personas, en general.

Mariné Suarez (2002) menciona un factor muy interesante que es la causa principal de los conflictos actuales y es que el individualismo exacerbado e idealizado por la generación anterior y la generación actual. Los principios que están en la base de las técnicas de mediar son la colaboración, comprensión y velar por un bien común para progresar en la relación con otro(s). En otras palabras, tenemos que trabajar en “otras formas de relación” y de relacionarse y para esto tenemos que escuchar al otro, tomar nuestra parte en la responsabilidad por los actos y cooperar.

Según la perspectiva de las ciencias políticas encontramos la vía de la mediación como una expresión de la democracia participativa (Amorós et al. 2000) que potencia la participación ciudadana, definida como

..un proceso abierto transformativo, en el que se lleva a cabo una política específica orientada a capacitar y empoderar a la ciudadanía, y a impulsar su papel en el fortalecimiento del desarrollo comunitario. Para ello se ha de potenciar la capacidad de incidir realmente y directamente en los procesos de la comunidad en la que se participa, en el proceso de toma de decisiones y en la implementación o aplicación de las políticas

que afectan a la comunidad en la búsqueda de una igualdad de oportunidades entre los diferentes actores sociales. Ello repercutirá directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas, tanto desde el punto de vista material como en la realización personal y colectiva.

Para crear un contexto que propicia el desarrollo de la mediación debemos tener siguientes fundamentos (Puntes, 2005):

- El reconocimiento universal de los derechos sociales.
- La pluralidad y libertad de los variantes de su uso.
- La facilidad del acceso a los mismos.
- La aceptación de la diferencia por los ciudadanos.
- La participación activa y directa en los acuerdos por los ciudadanos.
- La distribución equitativa de las oportunidades

#### **2.4. La mediación intercultural**

La profesión de mediador es una profesión cuya regularización se presenta como un problema hasta ahora. Aunque las funciones de mediador siempre en un principio han sido ejercidas por los propios miembros de la población migrante, la profesionalización presenta varios retos y el término puede ser diferente desde varias perspectivas (lo hablaremos más adelante).

El mediador es una figura que sirve de puente en el proceso de comunicación entre dos personas que desconocen la lengua del otro, en los SSPP muchas veces es un migrante y un proveedor de los SSPP. Una de las definiciones más generalizadas es de la Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001, p. 101) que defiende que el mediador intercultural es “un recurso humano profesional que pretende facilitar y optimizar la comunicación, relación e integración de sujetos pertenecientes a distintos grupos culturales que comparten un mismo espacio geográfico”.

Asimismo, en el libro “Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación” (Bermúdez Anderson, 2001, p. 65) podemos encontrar que reuniendo las teorías diversas sobre la MI los preceptos que aceptan todos los investigadores son mayoritariamente las bases de la mediación en sí:

- La voluntariedad de las partes;
- El protagonismo de la partes;
- El contexto de igualdad y horizontalidad de las partes.

#### **2.4.1. Parte emocional de la mediación intercultural**

Una parte muy relevante de la mediación intercultural en los SSPP es la carga psicoemocional que puede sufrir la persona al ejercer este oficio. En gran cantidad de los casos, las situaciones laborales son complejas e implican el trabajo no solamente con las personas que han sufrido el proceso migratorio sino las personas cuyas historias coinciden con la del profesional (la adaptación, la integración en la sociedad, los eventos migratorios traumáticos), las víctimas del terrorismo, guerras y violencias de todos los tipos y las personas con estado emocional depresivo donde el profesional puede sufrir, junto con la empatía, la impotencia (Valero Garcés, 2006, p. 167). Los demás temas importantes a la hora de afectar al profesional son la falta del reconocimiento profesional y personal, falta del conocimiento sobre el trabajo del mediador y la preocupación por el futuro de su trabajo, falta de apoyo psicológico (Baistow, 2000, p. 14 citado en Valero, 2006). Igualmente, en el estudio Centro de psicología humanitario sobre el “Apoyo psicológico dirigido a los empleados humanitarios” (2001) se destacan la necesidad de las herramientas para detectar síntomas y problemas, la connotación negativa de los problemas mentales y el mito de la “invulnerabilidad del héroe” que existe en el ámbito humanitario. El mismo estudio muestra que casi 100% de los encuestados mediadores tradujeron los eventos difíciles o violentos, el 50% de las traducciones tratan de violencia y el 28% de ellos han experimentado también algún tipo de situación difícil parecida a lo que traducen en muchos casos. Además, el 66% reportaron tener reviviscencias dolorosas y unos 80% de los trabajadores con refugiados necesitaron en algún momento la ayuda psiquiátrica.

Existen estudios que señalan que un trabajador al tener mucho impacto emocional laboral puede sufrir un síndrome similar al TEPT (trastorno de estrés postraumático) (Thomas Blair and Ramones, 1996, p. 24 citado en Valero, 2006).

Por consiguiente, según consta Valero Garcés (2006, p. 168) esta problemática se puede resolver con una formación que abarcara temas como: la formación psicológica, el abordaje de temas difíciles, la sensibilización sobre los temas estresantes, el reconocimiento de los síntomas del impacto emocional negativo y la gestión emocional junto con el entrenamiento. Otros puntos de la formación importantes mencionados en el estudio anterior (2001) del Centro de Psicología Humanitario es hacer los proyectos de apoyos emocionales basados en las ideas y encuestas, sensibilizar al personal sobre la carga emocional de un trabajo del ámbito humanitario, informar a las organizaciones sobre la imprescindible necesidad de este apoyo y su organización, tener un sistema de psicólogos y auxiliares.

Otro punto en este tema que es digno de mencionar es el vínculo emocional que se forma con el usuario tanto desde la parte de usuario como desde la parte del mediador, lo que puede claramente impedir el trabajo del mediador (Cambridge, 2002, pp. 101-106 citado en Valero, 2006).

Ahora bien, aunque los datos estadísticos son preocupantes, no se ha llegado a tomar en cuenta este aspecto, como señaló Valero Garcés en 2006 en su libro “Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los Servicios Públicos”. Muchas organizaciones son conscientes de la dificultad emocional del trabajo humanitario, pero muy pocos disponen de los auxilios, apoyos, sensibilización y entrenamientos sobre este tema psicológico y aún menos de los especialistas de la psicoterapia. Podemos deducir que si la gran parte de los mediadores necesitaban la ayuda o consulta psiquiátrica en algún momento, la prevención y la ayuda psicológica previa probablemente no se ha realizado, al menos en el ámbito laboral.

El estudio llamado “Mental and physical health of international humanitarian aid workers on short-term assignments: Findings from a prospective cohort study” (de Jong et al.) publicado en 2021 realizado por los varios centros que se especializan en el psicotrauma en los trabajadores humanitarios internacionales, concluyen que este trabajo es muy estresante y se refleja en varios síntomas psicosomáticos relativos al estrés, depresión, ansiedad e incluso el TEPS. Además, las cifras muestran que el 96% de los participantes experimentaron algún tipo de situación violenta relacionada con el trabajo humanitario y estos elementos posteriormente se reflejan en los cambios en la salud física como el agotamiento emocional, el consumo del alcohol y la baja energía.

#### **2.4.2. Discrepancias en el término**

Cabe mencionar las discrepancias que encontramos a la hora de definir el término de la “mediación intercultural”. Tenemos varias posiciones de autores y de los profesionales de los campos de mediación, es decir, desde la perspectiva sociológica, y del campo de la traducción, desde la perspectiva traductológica. El gran dilema consiste en la pregunta si el “mediador intercultural” tiene que gestionar el rumbo y la dirección de la conversación y, por lo tanto está autorizado emplear las técnicas de resolución del conflicto, y *por ende*, conocerlas y tener la especialización y formación sobre la conflictología, cultura de la paz y la mediación en sí.

Valero Garcés, tras un estudio detenido en “Communicating across Cultures” publicado en 2014 mantiene la posición que el oficio de mediador exige otras competencias, aparte de saber interpretar correctamente. En 2008 la autora se centra especialmente en las competencias

comunicativas, lingüísticas y culturales de este oficio sin la mención de la parte sociológica o conflictológica del ámbito.

En el momento actual son muchas las lenguas y culturas en contacto en el espacio en el que nos movemos y se hace necesario desarrollar mecanismos que aseguren la comunicación con el fin de garantizar la convivencia y el enriquecimiento mutuo. Una de las formas de llevar a cabo ese conocimiento es a través de la lengua, característica del género humano que en ocasiones se convierte en obstáculo más que en salvación. (...) La lengua va unida a la cultura o a la inversa, y a ciertos niveles resulta imposible pasar de una lengua a otra sin tener en cuenta la cultura. A su vez, el traslado no es un mero trasvase de palabras dado que cada lengua lleva consigo una configuración distinta del mundo y existen a su vez condicionamientos externos para su uso (Valero Garcés, 2008).

Para Valero Garcés el intérprete en los SSPP ya ejerce como mediador interlingüístico e intercultural y debe tener en cuenta otra serie de elementos que intervienen en su especialidad de trabajo, es decir, “(...) el traductor o intérprete no lleva a cabo un mero trasvase lingüístico, sino que une funciones de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o sociales. El problema está en encontrar el límite preciso de esa intervención” (2003, p.7). La mediación en este caso es la “negociación de los significados” y no la resolución de los conflictos interculturales. Sales (2014), muchas veces citado en los textos de la autora, mantiene la posición similar y afirma que el intérprete tiene que comprender los límites de su oficio siguiendo un código deontológico y aprender a actuar desde la multipartialidad, sabiendo detectar las excepciones socio-culturalmente justificadas cuando la intervención para la mediación sobre los significados culturales es apropiada. En otras palabras, debe ayudar a las partes en su comprensión mediante contextualización social en los momentos adecuados (Raga Gimeno, 2014). Finalmente, para que se realice una interpretación precisa es necesario que los trabajadores públicos y usuarios entiendan el papel de intérprete y colaboren en su trabajo (Corsellis, 2003).

Además de la comunicación lingüística, el intérprete debe prestar especial atención a todos los mensajes no verbales voluntarios e involuntarios producidos por los interlocutores. Estos se pueden dividir en subsistemas como el gestual y postural, ocular, de contacto, proxémico, cronémico, diacrítico y paralingüístico y pueden ser innatos, culturales o universales (Ruliki, & Cherny, 2010).

Ahora bien, es fácil notar que los autores anteriores utilizan la mediación intercultural e interpretación indiferentemente y como sinónimos, ya que comparan la capacidad de mediar en

los contextos culturales con contextualización socio-cultural y mediación sobre los significados socioculturales. Además, la intervención del intérprete o mediador intercultural para ellos es justificada solamente en los casos de dar las justificaciones, contextos y argumentos que serán de soporte en la comprensión de la cultura de otro participante. No se discute la necesidad de resolución de los conflictos, sino más bien la prevención y el auxilio en la comprensión de la otra parte.

Carlos Giménez Romero (1997, p. 142) afirma que

“entendemos la Mediación Intercultural -o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como 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 diferenciados.”

En la página de una de las organizaciones no gubernamentales más importantes en el campo del refugio y asilo Accem, podemos encontrar la información sobre la mediación intercultural que defiende la figura de mediador como la persona que conoce en un nivel alto las culturas, tiene la habilidad de interculturalidad y de tanto prevenir como resolver los conflictos culturales. La organización se muestra consciente como de indispensable es en los espacios interculturales un puente que ayuda intercomunicación, conocimiento y promoción del respeto, curiosidad, solidaridad y tolerancia. “En Accem entendemos la mediación en un sentido más amplio” es lo que se puede encontrar en la página oficial de la Accem. Asimismo, afirman que este trabajo se realiza a través del esquema triangular y es la parte de la intervención social compleja realizada con la persona nativa, muchas veces el profesional, y la persona extranjera, el refugiado. Igualmente, se apoyan tanto las posturas de mediación desde el punto de vista traductológico, como desde el punto de vista conflictológico, es decir tomando en cuenta el carácter tanto confidencial, imparcial e intercultural como resolutivo y voluntario.

La definición del MI de Jiménez (1997) afirma que este profesional no es solamente facilitador de la comunicación y el experto en la resolución de los problemas interculturales, sino es una profesión que enfatiza la mejora de las relaciones humanas entre los colectivos etnoculturales diferentes, mediante la elaboración de las reglas y los códigos nuevos entre todos que son aceptados por ambas (o varias) comunidades y que funcionan como la prevención de los futuros conflictos interculturales.

La investigadora Roux (1993, citado en Fundación Gitana, 2006) defiende que la MI se da en los contextos multiculturales donde es necesaria la prevención y la resolución del conflicto. Mayoritariamente, son contextos laborales y de trabajo social. Asimismo, defiende que el mediador debe ser un trabajador externo, es decir, no seguir las normativas ni de la institución ni de la preferencias de una cultura ni otra.

A su vez, Anciaux en “La mediación a nivel local” ( Bermúdez Anderson et al, 2001) afirma que la mediación no se da entre los participantes de diferentes culturas, sino más bien entre los usuarios e instancias y sus funciones y objetivos son:

- Hacer la comunicación fluida;
- Negociación de las incidencias;
- Resolución de los conflictos;
- Defender los derechos de la parte minoritaria o vulnerable.

La Escuela de Mediadores Sociales de Madrid igualmente defiende la posición de un mediador intercultural como el consejero de interculturalidad que facilita la comprensión y resuelve las problemáticas sugeridas, gestionando las incidencias culturales.

Ahora bien, es importante destacar que Bermúdez Anderson *et al* (2001) en su libro “Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación” defiende la posición de una MI “no neutral” para garantizar la protección de los derechos de los grupos vulnerables y que solamente de esta manera podemos proporcionar la igualdad de acceso a los servicios.

Los mismos autores señalan que es apropiado que el mediador intercultural no ejerce como el actor político que cumple las funciones de reivindicación de los derechos de los migrantes con el fin de dejar claros los límites de funciones de cada uno de los profesionales.

### **2.4.3. Modelos de la mediación intercultural**

Modelo de mediación de Andalucía Acoge (1996)

Etapas 0. El mediador recopila la información de las partes por separado.

Etapas 1. El mediador se presenta, escucha las expectativas, enumera las normas.

Etapas 2. Las dos partes intervienen con el mismo límite de tiempo. Se aclara la comprensión y se detecta lo negociable y lo innegociable y se propone una solución apuntando “todos ganan, nadie pierde”.

Etapas 3. Se toman las decisiones y acuerdos que se fijan por escrito.

Modelo de mediación de Alexa Mohl (2004, citado en Bermúdez Anderson et al, 2001):

1. El mediador pide permiso y el acuerdo para mediar e interrumpir.
2. Se exponen las perspectivas y se proponen las soluciones.
3. Se detectan las necesidades.
4. Se formula un objetivo en común que cubre ambas necesidades.
5. Se buscan alternativas de soluciones que cubren las necesidades.
6. Se comparan las alternativas.
7. Se detectan ventajas y desventajas de las soluciones.
8. Se elige la solución final y se asumen las responsabilidades.
9. Se plantea la pregunta de cómo se abordaría el problema en el futuro.

#### Modelo de mediación de Boldú (2003, Bermúdez Anderson et al, 2001)

##### 1. Primera sesión

Se responden a las preguntas cómo:

- La confidencialidad,
- El número de sesiones,
- El tiempo de la sesión,
- El número de mediadores,
- La mediación,
- Las reuniones de los participantes con el grupo de trabajo .
- Las reglas: no agresión, el respeto a los turnos, la voluntariedad, la confidencialidad, las interrupciones del mediador, la aceptación y el compromiso con la mediación.

##### 2. La base

- Los temas a trabajar.
- La definición del problema.
- Las perspectivas subjetivas.
- La promoción de la escucha activa de las partes.

##### 3. El nudo

- Convertir las necesidades de ambos en un interés común.
- Provocar el interés y el acuerdo de trabajar por el bien común.
- Definir el compromiso y esfuerzo de cada uno a través de las preguntas y análisis.
- Provocar el sentimiento de satisfacción por llegar a un bien común.

##### 4. El fin

- Establecer acuerdos.
- Marcar pautas.



-Las reglas de prevención de otros conflictos.

## **2.5. La cultura**

Sabemos que no es posible manejar correctamente una lengua extranjera sin tener en cuenta su dimensión cultural. Es necesario conocer el modo de vida, las normas y convenciones de la sociedad que es la portadora de esta lengua, es decir, conocer, aprender y comprender la cultura de esta comunidad lingüística. El estudio de una lengua sin considerarla en sus dimensiones culturales nunca dará un resultado propicio. Además, el aprendizaje de cultura distinta de la propia abre nuestra mente, enriqueciendo nuestra visión del mundo y nos convierte en personas tolerantes y respetuosas (Paricio Tato, 2006: 61). La cultura es un sistema de los significados que nos guía en las maneras y modos de sobrevivir más efectivos.

La manera integral de comprender la cultura es desde la perspectiva de dinamismo y adaptabilidad (Aneas, 2003, citado en Ayala Soriano, 2009). La definición es la siguiente:

Un conjunto de hechos, reglas, emociones, símbolos o artefactos conscientes e inconscientes que pueden determinar prácticas, normas de relación social, etc que pueden afectar a variables de tipo etnográficas (nacionalidad, etnia, lenguaje o religión) y que pueden afectar identidades, imágenes, pertenencias y cuya meta es la adaptación de la persona y su grupo social al entorno en el que viven y que determinan tanto la relación social como otros aspectos más individuales de la persona, tanto en la vida privada como en el desempeño de una actividad profesional (Ayala Soriano, 2009, p. 152).

Weber, el filósofo alemán que se considera el padre de la sociología moderna.

Nos tenemos que dar cuenta de que todas las culturas poseen una coherencia propia que cada una identifica con la verdad. Por tanto, la reflexión intercultural ha de desembocar en la constatación de que la verdad es plural y relativa y que cada cultura tiene que trabajar en la superación de sus propios horizontes si quiere comprender más libre y objetivamente los valores del otro (1996, p.22).

Amin Maaluf (1999) destaca que nuestra identidad de ahora es un producto de todos los contextos y elementos que le han ido tejiendo en la diferente dosificación en cada uno y que actualmente en vez de tener la identidad esencial tenemos varias pertenencias e interculturalidad como una nueva normalidad. Ya no dependemos tanto de los orígenes y tierras y culturas donde nacimos, sino la mente abierta y la multiplicidad son las nuevas bases de la identidad.

Si al hecho de que no coinciden los sistemas de valores en aspectos clave para la persona como son su relación con la familia, con la comunidad, la socialización, el trabajo, el tiempo, el espacio, la sexualidad..., si a esta diferencia le agregamos un contexto de interacción donde están siempre presentes la concepción de superioridad de una cultura respecto de la otra, la desigualdad social y una conflictiva relación histórica dominante—dominado entre los respectivos pueblos, entenderemos aquello que dicen las personas expertas y experimentadas en la relación intercultural de que el conflicto es inherente al encuentro entre personas culturalmente diversas. Más todavía cuando esta interacción se construye en unos marcos institucionales concretos y unas situaciones de vida cotidiana determinadas por el hecho de que una persona o grupo es nativa, autóctona y pertenece a la cultura y sociedad mayoritarias, mientras que la otra persona o grupo es extranjero, migrante, exiliado, refugiado y pertenece a un colectivo minoritario (Bermúdez Anderson, 2001, p. 58).

## **2.6. Interculturalidad**

Cohen-Émerique (2001, citado en Talentia formación) afirma que la tarea del mediador intercultural no solamente conocer el contexto, sino poseer las competencias comunicativas y la competencia intercultural. Propone tres puntos relevantes en la tarea de la mediación intercultural:

### **1. Descentralización**

Es alejarse del contexto cultural de cada uno, relativizando los contextos y acercándose al contexto del otro. Esto solamente se puede vivir en la situación de chocar las “zonas sensibles“ y comprendiendo nuestros incidentes críticos. Es el paso del etnocentrismo a etnorelativismo.

### **2. La aproximación al marco de referencia del otro**

Partir desde el marco de referencia de otro para comprender mejor su punto de vista y su realidad.

### **3. La negociación y la mediación intercultural**

La mediación puede llevar al camino de comprensión de dos partes y ser el punto de conexión de dos culturas diferentes.

Ahora bien, la mediación sería no solamente un camino hacia la pacificación de los grupos que están en desconocimiento uno hacia otro, sino una vía alternativa a la dominancia de la mayoría

y el sometimiento y subordinación de la minoría, una sociedad compartida basada en la diversidad e igualdad.

Para Chen y Starosta (1996, citado en Talentia formación) las competencias comunicativas interculturales se basan en tres pilares:

1. Sensibilidad cultural (afectivo): empatía, autoimagen, observación, flexibilidad mental.
2. Conciencia cultural (cognitivo) que tiene tres niveles.  
Superficial: basado en estereotipos.  
Similitudes y diferencias significativas.  
Conciencia de cómo una cultura percibe y siente la realidad.
3. Destreza social (conductual): habilidad de interpretar y emitir los mensajes, flexibilidad conductual y la gestión de la comunicación.

El Instituto Cervantes (2002) tiene la siguiente división de las competencias comunicativas culturales:

1. Conocimiento declarativo (saber).
2. Destrezas o habilidades (saber hacer).
3. Competencia existencial (saber ser).
4. Saber aprender.

Las competencias comunicativas interculturales se identifican con las dos primeras competencias en esta clasificación.

## **2.7. Conflicto**

Un conflicto es "las situaciones que se suscitan cuando existe una discordancia percibida como tal por las partes, entre las consideraciones en torno a la realidad, las necesidades, las tendencias, los intereses o los valores propios de las personas que interactúan en un contexto concreto" (Ruiz Omeñaca, 2004). Burnley añade que "el conflicto es, en esencia, un elemento consustancial a la convivencia humana" (1993) constituido de un pensamiento y una acción (citado por Maso, 2012).

La definición más generalizada desde la perspectiva sociológica es de Coser (1970), para quien "el conflicto es una lucha por los valores, el estatus, el poder y los recursos escasos, en la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales" (Talentia formación). El conflicto entre grupos se convierte en un conflicto social cuando trasciende lo individual o grupal y afecta a la propia estructura de la sociedad y/o a su funcionamiento positivo.

Un conflicto se puede manifestar como una disputa verbal, física o emocional entre las partes involucradas. Los estilos de afrontamiento del conflicto incluyen la igualdad, equidad, empatía y asertividad. La mediación es un modo formal de negociación para transformar positivamente un conflicto entre dos partes (Maso, 2012).

Existen tres teorías que interpretan el fenómeno de conflicto (Fundación Secretariado Gitano, 2006):

1. La Teoría Tradicional interpreta el conflicto como un hecho negativo y destructivo en la sociedad y que habrá que eliminarlo, ya que tiene efectos nocivos.
2. La Teoría Conductual de Conflicto trata el conflicto como un fenómeno natural que imposible eliminar y a través de la búsqueda de las soluciones la sociedad avanza.
3. La Teoría Interaccionista trata de provocar y alimentar el conflicto, puesto que es la única manera de salir de la situación antigua y renovarse para la sociedad.

Las principales causas del conflicto en general son: la mala comunicación, una mala comprensión o interpretación, un comportamiento defensivo, hostil o de estilo interrogatorio.

Se puede definir tres fases en la aparición del conflicto (Talentia formación, p. 16):

1. Necesidades no satisfechas.
2. Aparición del problema.
3. Trabajo de prevención.

Y los periodos de fases de conflicto en general son los siguientes (Talentia formación, p. 16):

- Fase temprana de incompatibilidad,
- Fase de escalamiento y tensión,
- Fase de crisis,
- Fase de desescalamiento,
- Fase de diálogo.

Las fases de resolución del conflicto:

1. Identificar y recoger la información.
2. Analizar las causas de lo sucedido.
3. Buscar y aplicar la solución.
  - La lluvia de ideas de soluciones.
  - Evaluación de las alternativas a través de los criterios de la mejora de la solución final.
  - Definir el nuevo procedimiento, planificación de las tareas, modificación de los recursos.
  - Aplicar un sistema de control de nuevo sistema.

4. Seguimiento a través del reencuentro con la tercera parte neutral, posiblemente mediador.

La empatía es una habilidad que nos permite entender y compartir los sentimientos de los demás sin juzgar ni tener que estar de acuerdo. La asertividad implica la capacidad de serenarse, canalizar la irritabilidad, ansiedad y melancolía excesivas. La cultura de paz y resolución de conflictos requiere condiciones de justicia y equidad para crear un estado de paz. Por tanto, las actividades creativas como la mediación pueden ayudar a abordar los conflictos de manera constructiva (Arnal, Cartujo, 2012).

### **2.7.1. Tipos de resolución del conflicto**

Competencia (Talentia formación, p. 31)

Sobreponer tu punto de vista por encima del otro a través del lenguaje asertivo. Se utiliza como último recurso o en la defensa de los derechos propios.

Colaboración o el enfoque Win-win

La función es buscar la alternativa que satisfaga a todos y trabaja en la mejora de las relaciones a largo plazo.

Compromiso

Una alternativa que satisface parcialmente a dos partes por un bien común. Se basa en la colaboración y asertividad y es la más utilizada por los equipos de gestión de conflictos.

Evasión

Se aplica cuando se considera que no es el lugar y el tiempo apropiados o porque hay asuntos más urgentes o relevantes. Igualmente, las personas lo pueden utilizar consciente o inconscientemente cuando consideran que abordar el conflicto tiene menos beneficio que la evasión.

Complacer

Se utiliza cuando se priorizan las preocupaciones de otro más que las propias. Se basa en la cooperación, pero tiene faltas en la asertividad.

### **2.7.2. Comunicación No Violenta**

Ahora bien, una de las herramientas más relevantes a la hora de las soluciones de conflicto efectivas es la Comunicación No Violenta (CNV) desarrollada por Marshall Rosenberg (Talentia formación). Trata de apelar a los hechos y no a impulsos y juicios, analizando los

sentimientos y ganando las capacidades de la Inteligencia Emocional. La Comunicación No Violenta es un enfoque de comunicación que busca resolver conflictos y promover relaciones saludables a través de la comprensión y la empatía hacia los demás. Se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen una necesidad inherente de ser comprendidos y respetados, y que es posible comunicarse de una manera que satisfaga esas necesidades sin recurrir a la violencia o al abuso emocional. En el contexto de la Comunicación No Violenta, esto significa que se deben evitar las generalizaciones o las acusaciones injustificadas, y en su lugar, se debe enfocar en los sentimientos y necesidades específicas de la otra persona.

La Comunicación No Violenta requiere una habilidad consciente para escuchar activamente y expresar nuestros propios sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa.

Es un enfoque efectivo para la resolución de conflictos y la construcción de relaciones saludables, que se basa en la comprensión y el respeto hacia los demás. Se basa en la idea de que todas las personas tienen necesidades básicas, como la necesidad de ser escuchados y comprendidos, y que es posible comunicarse de una manera que satisfaga esas necesidades sin recurrir a la violencia o el abuso emocional.

El objetivo de la Comunicación No Violenta es ayudar a las personas a resolver conflictos y construir relaciones saludables mediante la comprensión y la empatía hacia los demás. Esto se logra a través de la escucha activa, la expresión clara y respetuosa de nuestros propios sentimientos y necesidades, y el reconocimiento y validación de los sentimientos y necesidades de los demás.

Una de las características más importantes de la Comunicación No Violenta es su enfoque en los sentimientos y necesidades subyacentes, en lugar de en los comportamientos o acciones específicas. Esto significa que en lugar de enfocarnos en lo que la otra persona hizo o dijo, nos concentramos en cómo nos sentimos y en las necesidades que se ven amenazadas.

Además, la Comunicación No Violenta requiere una habilidad consciente para evitar la culpa, el enojo o el juicio hacia la otra persona. En lugar de culpar o juzgar, nos esforzamos por comprender y validar los sentimientos y necesidades de la otra persona, incluso si no estamos de acuerdo con sus acciones o comportamientos.

Otro aspecto importante de la Comunicación No Violenta es su enfoque en la resolución pacífica de conflictos. En lugar de recurrir a la violencia o el abuso emocional, buscamos soluciones que satisfagan las necesidades y deseos de todas las personas involucradas.

En conclusión, la Comunicación No Violenta es un enfoque efectivo para la resolución de conflictos y la construcción de relaciones saludables. Se basa en la comprensión y el respeto

hacia los demás, y requiere habilidades conscientes de escucha activa, expresión clara y respetuosa, y evitación de la culpa, el enojo o el juicio.

Hay varias técnicas clave que se utilizan en la CNV para ayudar a las personas a mejorar sus habilidades de comunicación y resolver conflictos de manera pacífica. Algunas de las técnicas más importantes incluyen:

1. Escucha activa: Consiste en prestar atención plena a la otra persona y comprender sus sentimientos y necesidades. Esto incluye evitar interrupciones y juicios y hacer preguntas para obtener más información y clarificación.
2. Expresión clara y respetuosa de nuestros sentimientos y necesidades: Consiste en describir de manera objetiva nuestros sentimientos y necesidades, sin culpar o juzgar a la otra persona. Es importante utilizar "yo" en lugar de "tú" para evitar una comunicación defensiva o atacante.
3. Validación de los sentimientos y necesidades de los demás: Consiste en reconocer y aceptar los sentimientos y necesidades de la otra persona, incluso si no estamos de acuerdo con sus acciones o comportamientos. Esto ayuda a la otra persona a sentirse escuchada y comprendida.
4. Solución de problemas juntos: Consiste en trabajar juntos para encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y deseos de todas las personas involucradas. Esto incluye estar abiertos a diferentes perspectivas y aceptar que puede haber más de una solución viable.
5. Observación objetiva: Consiste en describir las acciones y comportamientos de la otra persona sin juzgar o interpretarlos. Esto ayuda a evitar conflictos innecesarios y a enfocarse en las necesidades subyacentes.

Una de las claves muy importantes de la CNV es la asertividad. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que una persona expresa sus sentimientos, necesidades y opiniones de manera clara, respetuosa y directa. La comunicación asertiva se contrasta con la comunicación pasiva, en la que una persona evita expresar sus sentimientos y necesidades, la comunicación agresiva, en la que una persona los expresa de manera despectiva o confrontativa y la combinación de las dos últimas.

La comunicación asertiva es una habilidad valiosa que puede ayudar a las personas a establecer límites saludables, a construir relaciones más satisfactorias y a resolver conflictos de manera efectiva. Al comunicarse de manera asertiva, una persona puede expresar sus deseos y necesidades de manera clara y respetuosa, lo que aumenta las posibilidades de que sean atendidos y resueltos de manera efectiva. Algunos elementos clave de la comunicación asertiva incluyen la expresión clara y directa de nuestros sentimientos y necesidades, la asunción de responsabilidad por nuestras acciones y decisiones, y el respeto hacia los derechos y sentimientos de los demás. La práctica de la comunicación asertiva puede ser especialmente útil para las personas que han desarrollado patrones de comunicación pasiva o agresiva y desean mejorar sus habilidades de comunicación y relaciones interpersonales.

Otro elemento importante es la empatía (Fonseca Castro, Lindao Reyes, 2017). Desde un punto de vista científico, la empatía es un proceso cognitivo y emocional que permite a una persona comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de otra persona. Se considera una combinación de habilidades cognitivas, como la capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, y respuestas emocionales, como la tendencia a responder emocionalmente de manera similar a otra persona.

La empatía se ha estudiado ampliamente en diversas disciplinas, incluyendo la psicología, la neurociencia y la antropología, y se ha demostrado que juega un papel importante en el desarrollo de relaciones interpersonales saludables y en la resolución de conflictos. Además, la empatía también se considera un factor clave en la prosocialidad y la moralidad, ya que ayuda a las personas a comprender las necesidades y preocupaciones de los demás y a actuar en consecuencia.

Hay varias técnicas que pueden ayudar a mejorar la empatía:

1. Practicar la escucha activa: Consiste en prestar atención a lo que la otra persona está diciendo, sin interrumpir y mostrando un interés genuino por sus perspectivas y sentimientos.
2. Ponerse en el lugar de la otra persona: Tratar de comprender los sentimientos y perspectivas de la otra persona imaginándose en su situación.
3. Aprender a reconocer y comprender las emociones: Mejorar la habilidad para leer las expresiones faciales y los tonos de voz puede ayudar a comprender mejor las emociones de los demás.
4. Practicar la autoempatía: Aprender a comprender y aceptar tus propias emociones puede ayudarte a comprender mejor las emociones de los demás.



5. Desarrollar la empatía a través de la literatura, el arte y las películas: Estas formas de entretenimiento pueden ayudar a desarrollar la empatía al permitirte experimentar emociones y perspectivas diferentes a las tuyas.
6. Realizar actividades que involucren a otras personas: Participar en actividades comunitarias o voluntariado puede ayudarte a conectarte con los demás y a desarrollar la empatía.

## **2.8. Conflicto intercultural**

Es importante percibir el término del conflicto y del conflicto intercultural desde las diferentes perspectivas, puesto que “abordajes de tipo transdisciplinario, como el propuesto por Galtung desde la teoría de conflictos, resulta propicio para articular estos diversos puntos de vista, mejorando la comprensión global del fenómeno, rompiendo con la linealidad clásicamente atribuida al conflicto y deja ver un fenómeno plurideterminado y complejo, facilitando una orientación creativa y permitiendo perfeccionar alternativas de solución al mismo”(Solórzano-Restrepo, González, 2016, p. 331). El mismo artículo expresa el argumento a favor de la posición transdisciplinaria afirmando que las ciencias sociales analizan las macroestructuras sociales que configuran los sistemas de valores que son dominantes en la sociedad o comunidad determinada. Por lo tanto, al no estudiarlo en su conjunto es imposible percibir una perspectiva global (Solórzano-Restrepo, González, 2016, p. 315).

Desde una perspectiva científica, un conflicto intercultural se puede definir como una situación en la que existe una incompatibilidad entre los valores, creencias, intereses, normas y comportamientos de dos o más grupos culturales. Esta incompatibilidad puede manifestarse en forma de desacuerdos, tensiones, enfrentamientos o incluso violencia.

Desde una perspectiva psicológica, el conflicto intercultural puede ser el resultado de la percepción negativa o estereotipada que una persona o grupo tiene sobre otra cultura, lo que lleva a la formación de prejuicios y actitudes hostiles. También puede ser el resultado de la falta de comprensión y conocimiento sobre otras culturas, lo que lleva a la falta de empatía y a la construcción de barreras comunicativas.

Desde una perspectiva sociológica, el conflicto intercultural puede ser el resultado de la desigualdad social, política o económica entre los grupos culturales, lo que puede generar resentimiento y rivalidad. También puede ser el resultado de la competencia por recursos limitados o de la lucha por el poder y el control.

En resumen, el conflicto intercultural es un fenómeno complejo que involucra múltiples factores psicológicos, sociológicos y culturales, y que requiere de un enfoque interdisciplinario para su comprensión y solución (Solórzano-Restrepo, González, 2016, pp. 311-333).

### **2.8.1. El pensamiento estereotipado en el conflicto intercultural**

Es importante comprender la dimensión, la importancia y funcionamiento del pensamiento estereotipado y etnocéntrico en la aparición, manejo y resolución del conflicto y, por tanto, en el papel que desempeña la mediación intercultural en la interculturalidad y en la integración de la población migrante. En la Guía Básica de Educación de la Junta de Andalucía (Cruz del Pino et al, 2011) se destaca el papel clave de la mediación a la hora de la acogida e integración de los migrantes. La Guía nos da las pautas para la correcta llegada a la convivencia de las diferentes culturas, que incluyen los puntos muy importantes del aprendizaje de los conocimientos interculturales tanto por la comunidad migrante como por la comunidad autóctona. Es una labor esencial en la prevención de la mentalidad estereotipada y, por tanto, de los conflictos. La atención a la persona inmigrante que promueve la integración correcta se subdivide en tres planos: la acogida e integración, el aprendizaje de lengua y cultura y el mantenimiento de la lengua y cultura de origen.

A lo largo de este proceso es muy importante la labor del MI para combatir el pensamiento estereotipado y llegar a las comunidades a través de varias técnicas, métodos y sus habilidades profesionales que trabajan con el enfoque en la interculturalidad y en reconocimiento de la diferencia como un valor positivo (González Jiménez, 2009, p. 213).

### **2.8.2. Definición de estereotipo**

El concepto de estereotipo fue introducido en el ámbito sociológico por Walter Lippmann en su libro de 1922, “La opinión pública”. El autor afirma que los conjuntos de estereotipos no pueden ser individuales, ya que “los sistemas de estereotipos pueden ser el núcleo de nuestra tradición personal, las defensas de nuestra posición en la sociedad” (Lippmann , 1922, p. 99) y por lo que se les adjudica un valor principal en nuestro sistema de percepción y, por lo tanto, en la opinión pública. La multitud de información que percibimos causa una simplificación cognitiva que nos garantiza la estabilidad y la economía del esfuerzo.

La estereotipia, a su vez, para Adorno, es una categorización rígida y patológica que tiene tendencia de sobregeneralizar y desindividualizar. La estereotipia, según el autor, distorsiona

la percepción de tal manera que cuando existe algo contrario lo niega mediante el proceso de autopropagación. Otra característica importante de estereotipia que destaca Adorno en el libro es la generalidad de la misma, es decir, si alguien sufre la estereotipia, dicha patología se manifestará contra todos los grupos o temas (1950).

Gordon W. Allport, considerado un autor clásico, en “La naturaleza del prejuicio” define el estereotipo de la siguiente manera: “Tanto si es favorable o desfavorable, un estereotipo es una creencia exagerada asociada con una categoría. Su función es justificar (racionalizar) nuestra conducta en relación a esa categoría” (1954, p. 191). Una de las características principales de estereotipo para el autor es que se manifiesta más fácilmente a nivel general, abstracto e impersonal que individual, es decir, que una determinada persona en un caso específico reacciona más bien según “sus ‘mejores instintos’ que inhiben sus impulsos prejuiciosos” (Allport, 1954, p. 191). Sin embargo, el rechazo abstracto hacia una etnia es un patrón fácil de seguir y de basar en las justificaciones irracionales y en lo emocional.

En 1984, Tajfel define el estereotipo como imágenes simplificadas en sus características esenciales y que, de forma general, compartidas socialmente que resultan de un “proceso de categorización” (1984, p. 292-293), es decir, una simplificación de un mundo complicado. Según Myers se considera que los estereotipos son un conjunto de creencias y expectativas sobre un grupo o categoría de gente (Myers, 2001), lo que es una definición aceptada actualmente.

### **2.8.3. El perjuicio de los estereotipos**

“Es más fácil, alguien dijo, desintegrar un átomo que un prejuicio” una frase célebre, que se considera principalmente como dicha por Albert Einstein, citada en el libro de Allport.

Por lo tanto, en este apartado explicaré las posturas teóricas sobre la causa de perpetuidad de los estereotipos y prejuicios en nuestra sociedad y sus perjuicios, ya que es una parte relevante en el estudio del estereotipo.

Aunque los estereotipos ayudan a ordenar y dar sentido a los hechos que desbordan nuestro conocimiento, son un problema cuando se utilizan para fundamentar ideas y opiniones supuestamente serias. Los prejuicios y los estereotipos siempre se utilizan para analizar la realidad y debemos de ser conscientes de ello (Rodrigo Alsina, 1999, pp. 82-83).

Para Adorno los prejuicios son métodos de defensa para un individuo con personalidad débil e insegura. Allport afirma que hay un cierto interés en mantener algunos grupos discriminados y sin acceso al poder en una sociedad. Otros autores como Geschwender y Olzak, explicándolo

desde el punto de vista de la sociología del conflicto, desarrollan la teoría de Allport y afirman que el grupo económicamente poderoso crea deliberadamente los estereotipos para beneficiarse de los grupos minoritarios. Igualmente, Sherif (1969) considera que los estereotipos negativos provienen de conflicto de intereses de grupos diferentes que luchan por sus recursos u objetivos (Sherif, 1969, p. 277).

La autoconfirmación es una peculiaridad que ayuda a los estereotipos a permanecer a pesar de su irracionalidad. Es un concepto que Merton (1949) define como “la profecía que se autorrealiza es, al principio, una percepción ‘falsa’ de la situación que despierta un nuevo comportamiento que hace que la falsa concepción original de la situación se vuelva ‘verdadera’, o también “profecía que se cumple a sí misma” (Merton, 1949, p. 172-173). Es un fenómeno que ocurre cuando los estereotipos y prejuicios, a menudo negativos, causan la reacción negativa de las personas estereotipadas o prejuzgadas, por lo tanto, aparece un círculo vicioso que confirma la realidad creada por estereotipos y prejuicios. En consecuencia, se puede observar el efecto perjudicial sobre las personas estigmatizadas. Este fenómeno se conoce con el nombre de “amenaza del estereotipo”. Las primeras investigaciones las llevaron a cabo Claude Steel y John Aronson en 1995, quienes explicaron cómo los estereotipos influyen negativamente sobre el rendimiento y productividad académica de personas de sexo femenino y etnias minoritarias. Las investigaciones muestran que mediante diferentes estrategias como ayudar al estudiante a identificarse con la asignatura, motivar sus resultados mediante puntuaciones y explicar a los alumnos la flexibilidad de habilidades individuales, existe la posibilidad de reducir el efecto nocivo de dicho fenómeno (Furrer Correa, 2013, p. 2).

Por consiguiente, podemos deducir que los estereotipos pueden ser perjudiciales y pueden ser la causa principal de los conflictos culturales e, incluso, la discriminación.

Allport afirma que “los procesos cognitivos de la gente con prejuicios son en general diferentes de los procesos cognitivos de la gente tolerante” (Allport, 1954, p. 175) y considera que existen dos factores que pueden ayudar a eliminar los contenidos irracionales de los estereotipos: el interés propio y la apertura de mente. También en su libro defiende la importancia de la empatía hacia los demás y el contacto intergrupual bajo las condiciones de igualdad, cooperación y naturalidad del ambiente, que no se han descrito antes por otros partidarios de la hipótesis del Contacto (Allport, 1954, p. 263).

Igualmente, cabe recordar de la importancia de establecer políticas igualitarias por instituciones públicas, empresas para promover la tolerancia y el respeto mutuo, ya que tenemos un ejemplo claro de la eficacia de tales medidas iniciadas por el movimiento estadounidense, la acción afirmativa (Aguilar-Morales, 2011, p. 12).

Para resumir, haremos la referencia a dos autores, Nikleva y Sangrador García (1981, citado por Nikleva 2012) que recogen los tipos de funcionamiento de los estereotipos para comprenderlos mejor y tener la mente crítica equipada del conocimiento:

1. Proyección y desplazamiento.

Se trata de dos mecanismos defensivos del yo. El primero- la proyección- consiste en proyectar en otros grupos aquellos deseos y sentimientos que se consideran inaceptables socialmente. El otro mecanismo defensivo –el desplazamiento- se explica con las frustraciones de las personas. Normalmente, estas frustraciones generan agresividad que se va acumulando hasta que las personas necesiten descargarla y terminan por desplazarla hacia un grupo minoritario que sirve de “chivo expiatorio”. Así surgen los estereotipos como manifestación de esta actitud hostil y agresividad desplazada. El desplazamiento se relaciona con la teoría del chivo expiatorio (conocida también como “cabeza de turco”). Chivo expiatorio es aquel que carga con la culpa que, de no ser así, caería sobre nosotros (Níkleva, 2012, p. 993).

2. Justificación de las actitudes discriminatorias.

Es lo que mencionamos antes bajo el nombre de “profecías autocumplidas”.

3. Economía y estructuración cognitiva

De esta manera la persona se piensa más preparada a las conductas futuras del Otro.

4. Identificación social del individuo e integración grupal.

Según esta función, los individuos se perciben a sí mismos como miembros de algunos grupos, dentro de los cuales algunas actitudes son aceptadas de un modo más o menos oficial. El individuo se identifica con ellas en su deseo de ser aceptado por el grupo. Por ejemplo, la integración de un individuo en grupos políticos, religiosos, etc., requiere la aceptación por su parte de los estereotipos predominantes en este grupo, especialmente de los referidos a otros grupos políticos o religiosos (NÍKLEVA, 2012, p. 994 citada por Hayes, 2013, p. 107).

#### **2.8.4. Estereotipos nacionales y étnicos**

Nékleva (2012) destaca dos tipos más grandes de los estereotipos que son los autoestereotipos y heteroestereotipos. El primero es la imagen sobre su cultura propia y suele ser positivo, lo que lleva a etnocentrismo o incluso nacionalismo. El segundo es la imagen del otro y para contrastar tiende a ser negativo por ser desconocido, distante y extraño.

En general, el mecanismo, proceso y funcionamiento de los estereotipos nacionales o étnicos parece ser muy similar al del estereotipo que se ha descrito en teorías anteriores. El carácter consensuado de los estereotipos que comparte un grupo o, en este caso, la nación afirma su carácter social, lo que se define como un saber común, un discurso social que afecta a la interpretación de la realidad (Moscovici, 1984). Es decir que este saber común de una nación define su realidad o, en particular, su modo de ver y entender la realidad.

Los estereotipos nacionales son un resultado de las relaciones intergrupales que, al realizar contacto intergrupar, influyen en la conducta de las personas, formando así un ciclo positivo o negativo de causa y efecto, a menudo durante los conflictos o guerras. Los estereotipos formados a través de este mecanismo destacan y tienen un carácter consensuado para una nación (Bar-Tal, 1994, p. 42).

Joep Leerssen (2000) confirma que entre 1500 y 2000 estereotipos nacionales tienen vigencia y continúan utilizándose y creyéndose, ya que tienen muchos más medios de propagación que antes. Internet juega un papel principal en su propagación, puesto que no hay mucho control de los contenidos políticamente incorrectos. Muchos estereotipos nacionales se utilizan por los expertos de marketing y publicidad, entre otros, para jugar con los sentimientos patrióticos, imágenes familiares y reconocibles y, a su vez, con el miedo de perderlos. Billig (1985) afirma que los estereotipos nacionales pueden tener efectos en las ideologías nacionalistas. El fenómeno de los estereotipos nacionales estudia la ciencia denominada imagología:

The critical analysis of national stereotypes in literature (and in other forms of cultural representation), known in many languages as imagology. The term is a technical neologism and applies to research in the field of our mental images of the Other and of Ourselves (Beller, Leerssen, 2007, p. XIII).

Desde el punto de vista de la imagología, los estereotipos nacionales no tienen utilidad político-económica, por lo que su función es describir sus orígenes, procesos y funciones y analizarlos para concienciar la sociedad (Villaverde, 2016, p. 35-47).

## **2.9. Tercer sector**

El tercer sector ha llegado a ser muy importante en la vida socio-política de los países avanzados. En España, específicamente, se observa el aumento de la importancia de las organizaciones sin ánimo de lucro desde los años 90 tanto en los servicios sociales proporcionados a los diferentes grupos como en el desarrollo de diferentes modelos políticos.

Aunque no es un sector reciente ha llegado a tener notablemente más protagonismo en la vida social, política y económica de los ciudadanos y cambiar la percepción del concepto de los estadios de bienestar, de la prevención, atención y asistencia a los grupos vulnerables, la promoción de la igualdad y de la redistribución de los bienes.

El tercer sector social está definido en el artículo 2 de la Ley 43/2015 como “aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2015).

El Comité Nacional de Enlace de las Actividades Mutualistas, Cooperativas y Asociativas (CNLAMCA) fundado en Francia define en 1982 el tercer sector como el “conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes de ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad” (“Carta de la Economía Social”). Igualmente resulta interesante la definición de un sociólogo relacional P. Donati que apoya la posición de que el surgimiento de este sector es la expresión de un “tercer punto de vista” (1997, p. 116) y “una forma social emergente que nace de la exigencia de diversificar las respuestas a las necesidades específicas y debe ser explicado como producto de una mayor diferenciación societaria en condiciones de creciente complejidad social” (P. Donati citado en Aguiar Fernández, 2011, p. 4).

La Human Rights Watch (HRW) y los investigadores de la Universidad Johns Hopkins de Baltimore en 2002 proponen cinco criterios para determinar qué organizaciones se pueden considerar pertenecientes al tercer sector. Posteriormente, estos criterios son aceptados por la ONU. Son los siguientes:

- 1. Organización formal;
- 2. Ser privada, aunque puede contar con el apoyo público;
- 3. Ausencia de ánimo de lucro, aunque puede producir los beneficios económicos que posteriormente se invierten en la organización misma. Igualmente, pueden pagar salarios a sus integrantes;
- 4. Un gran grado de autonomía institucional;
- 5. Basarse primordialmente en la participación voluntaria.

Además, es muy significativo que se funden bajo los principios de la Cooperación al Desarrollo, la Solidaridad Internacional y la Acción Humanitaria.

La función principal de las OSAL o ESAL (organizaciones o entidades sin ánimo de lucro): defender los intereses de la ciudadanía y detectar e intentar cubrir las necesidades y derechos básicos, sobre todo de los grupos sociales en riesgo de exclusión social. Canals Sala (2002) señala que las funciones del tercer sector son: la función de reciprocidad, es decir, ayudar uno al otro, y la función redistribuidora, distribuir los bienes y prestar los servicios. En muchos casos prevalecen las organizaciones con segunda función, ejerciendo en lugar del Estado y de la Administración, y se olvida la función con más valor ideológico. En consecuencia, se necesita una atención más rigurosa a las organizaciones privadas y sus funcionamientos que prestan los servicios básicos a los colectivos vulnerables y ejercen de Estado a causa de la falta de implicación en las obligaciones del tema social del último.

### **2.9.1. Protección Temporal**

La guerra en Ucrania ha provocado el desplazamiento de muchas personas tanto dentro de los límites del país como al extranjero, por lo que la Unión Europea ha implementado un régimen de protección temporal destinado a ayudar a aquellos que huyen de la guerra. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y sus aliados están trabajando en el terreno para brindar apoyo a las familias afectadas por la guerra. Esta ayuda incluye asistencia humanitaria, educación, salud y protección infantil. Además, se está trabajando para mejorar las condiciones de vida de los refugiados ucranianos mediante el acceso a servicios básicos como agua potable, alimentación y vivienda adecuada (UNICEF; ACNUR).

La Unión Europea ha implementado un régimen de protección temporal destinado a ayudar a las personas que huyen de la guerra en Ucrania. Esta protección temporal está destinada a aquellos que huyen del conflicto en Ucrania y puede ser otorgada inicialmente por un año, renovable (Immigration Service Delivery, 2022). La Protección Temporal simplifica y agiliza los procedimientos para documentar y dar protección internacional a las personas que huyen del conflicto.

La Directiva de Protección Temporal establece unos estándares mínimos en los 27 socios comunitarios para ayudar a quienes lo necesitan. La Directiva también incluye directrices operativas para apoyar a los Estados miembros en la aplicación de la misma.

Cabe destacar un estudio de Durán Ruiz reciente que se ha centrado en profundizar sobre la Directiva de Protección Temporal, con el objetivo de mejorar la regulación de la misma. Expone



la predisposición acogedora de la UE hacia los refugiados ucranianos que demuestra cierto racismo institucionalizado hacia otros refugiados como las personas afectadas por conflictos bélicos de Siria y Balcanes. Aquel fenómeno se explica por diversas razones, como, por ejemplo, la cercanía territorial y cultural, el libre cruce de las fronteras, la gran diáspora ucraniana que existía anteriormente y como medida para evitar el sobrecargo del sistema de asilo. Las grandes ventajas de la Protección Temporal es que no priva del derecho de aplicar a la Protección Internacional y, asimismo, permite a los refugiados pedir la reagrupación familiar.

En cualquier caso, la aplicación de la DPT no supone un giro en la regulación comunitaria de la migración y el asilo, pues se ha aplicado lo que ya existía, pero sí un ejemplo a futuro de políticas y aplicaciones de las normas en estos ámbitos más coherentes y respetuosas con los principios y normas inspiradoras de la UE. [...]

Por todo ello, la aplicación de la Directiva de Protección Temporal en el caso de Ucrania constituye un importante cambio de orientación en la dirección correcta, y junto con la generosa ampliación de su ámbito subjetivo por parte de España o Alemania, debe considerarse sin duda un ejemplo a seguir para otros Estados miembros y una guía para la implementación del nuevo Pacto de la UE sobre migración y asilo propuesto por la Comisión. No obstante, aún quedan importantes retos que abordar en este sentido. Es necesario que se logren nuevos y efectivos mecanismos de solidaridad y reubicación, integrados en una verdadera política de migración y asilo común de una Unión Europea que, tras el resultado de las elecciones italianas del pasado septiembre, ve cómo los Estados reticentes a apoyar tal política aumentan peligrosamente (Durán Ruiz).

### 3. Metodología

#### **3.1. Criterios de evaluación de un mediador intercultural en tercer sector desde la perspectiva traductológica**

A base de la parte teórica analizada e investigada podemos concluir que la mediación intercultural es un término complejo que necesita la regularización de la definición y del perfil del mediador intercultural y sus funciones.

Para definir el perfil de mediador de una perspectiva más traductológica podemos destacar los puntos que acordaron los alumnos del curso de mediación en EMSI en 2001 sobre la definición de la profesión y cuya mención encontramos en el libro de Valero Garcés (2006, p. 162):

-Es un especialista en el manejo y la gestión de la comunicación.

- Es un especialista lingüístico.
- Es bicultural, participa en las culturas o conoce y tiene experiencia con dos culturas.
- Debe poseer la formación en la traducción e interpretación.
- Debe conocer el código deontológico.
- Debe ser imparcial, neutro y objetivo.
- Fidelidad en las traducciones.
- Conocer gestionar las emociones.
- Mantener la confidencialidad.
- Saber los límites de su intervención.
- Conocer sus límites.

### **3.2. Criterios de evaluación de un mediador intercultural en tercer sector desde la perspectiva sociológica**

Cohen-Emérique (1997) nos propone tres definiciones para orientar hacia una normalización del término de MI:

1. “Servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación”.
2. «Intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes».
3. «Proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final».

Tomando de referencia la definición de la mediación intercultural de la autora anteriormente mencionada, junto con la dimensión traductológica de MI que abarcamos en el anterior apartado, vamos a definir el papel y las funciones del profesional de la MI.

Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001) propone tres **perspectivas** hacia la MI:

- Preventiva: donde la capacidad comunicativa del mediador intercultural ayuda a comprender los códigos socio-culturales de las dos partes.
- Rehabilitadora: donde la mediación se centra en la resolución del conflicto cultural.
- Creativa: la parte de mediación que trabaja en la mejora y en la transformación de la relación intercultural de las dos sociedades. Este proceso se consigue rompiendo las líneas de actuación anteriores que funcionan en la sociedad autónoma y creación de las nuevas normas.

Asimismo, la Federación defiende la labor del mediador como la del profesional que no solamente se centra en la comprensión, sino en la promoción del protagonismo y de la colaboración de las partes.

Ahora bien, la MI abarca tres **objetivos** centrales:

- Facilitar la **comunicación**.

- Fomentar las **relaciones** interpersonales, cohesión social y, por tanto, interculturalidad.

- Promover la **integración** social, el protagonismo y autonomía de las minorías.

Partiendo de estos objetivos (la mejora de la comunicación, relación e integración), podemos diseñar el perfil del mediador intercultural, su rol y funciones.

Por lo tanto, las **funciones fundamentales** son las siguientes:

- Facilitar la comunicación,

- Fomentar la cohesión social e interculturalidad.

- Promover la autonomía, el protagonismo y la inserción del colectivo de las minorías.

Las **funciones** que emanan de la facilitación de la comunicación son las siguientes:

- El apoyo de las relaciones entre el SSPP y la persona migrante.

- Sensibilizar sobre los conocimientos estereotipados, preconcepciones y prejuicios sobre las dos comunidades.

- Dar a conocer los derechos y obligaciones a las personas migrantes.

- Enseñar la autonomía a los últimos a través de la expresión de sus intereses y necesidades.

- Acompañar en los momentos necesarios.

- Enseñar los códigos socioculturales y actitudes para la futura independencia de los inmigrantes.

- Enseñar toda la información necesaria sobre la sociedad y los SSPP.

- Enseñar las técnicas necesarias para tener las relaciones horizontales de igualdad con los profesionales de SSPP y la sociedad autóctona en general.

- Enseñar los aspectos culturales y el tema de interculturalidad a las dos partes.

- Interpretación sociocultural de las demandas y necesidades de las dos comunidades.

- Identificar y mediar los momentos conflictivos y de tensión.

- Promover el acceso a los servicios de las poblaciones migrantes minoritarias que están en desventaja frente a la población autóctona y trabajar en igualdad de derechos y condiciones para ellos.

- Motivar e incitar a los cambios para promover los derechos anteriormente mencionados.

- Localizar las actitudes discriminatorias y delegar a las organizaciones los actos y problemas que no se pueden mediar.

Las **funciones** que emanan de la fomentación de la cohesión social y de la interculturalidad son las siguientes:

- Ayudar a las partes a identificar las problemáticas y tensiones, contextualizarlas y relativizarlas.
- Enseñarles y derivar la población migrante a los recursos propios de los colectivos para los apoyos más particulares.
- Motivar el trabajo en conjunto de las asociaciones y colectivos y de los SSPP para abarcar las problemáticas y cuestiones sociales de la población migrante en toda su integridad.
- Identificar estas problemáticas y cuestiones e informar sobre ellos tanto a los SSPP como a las organizaciones y los colectivos.
- Participar en la dinamización de las propuestas, iniciativas y mejoras de estas relaciones.
- Mediar en las relaciones entre asociaciones, SSPP y grupos informales y formales comunitarios.
- Promover el mutuo respeto, conocimiento y difusión de los valores entre las dos comunidades.

Las **funciones** que emanan de la promoción de la integración social, del protagonismo y de la autonomía de las minorías son las siguientes:

- Fomentar el protagonismo y participación.
- Impulsar y motivar la ayuda mutua y las capacidades de mediación natural.
- Asesorar e informar sobre la defensa de derechos y sobre los deberes a las dos partes.
- Promover los espacios inclusivos y organizaciones de las minorías y su creación.
- Enseñar el desenvolvimiento más detalladamente a las personas con mayor vulnerabilidad del colectivo migrante (personas analfabetas, personas enfermas, niños, tercera edad etc).

Los **conocimientos** que tiene que poseer el MI son los siguientes (Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari, 2001, pp. 81-90; Ayala Soriano, 2009, p. 215):

- La lengua del país de origen y la lengua del país acogedor.
- Conocimientos teóricos y prácticos de la MI.
- Conocimientos teóricos y prácticos de los conflictos y su génesis.
- Conocimientos teóricos y prácticos de resolución de problemas.
- Conocimientos de los sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADR).
- Conocimientos del código deontológico.
- Las técnicas de conocimiento y desarrollo personal e interpersonal.

- Los conocimientos sobre el fenómeno de la migración y el refugio.
- Las culturas y sus interacciones.
- La interculturalidad.
- Las técnicas de dinamización, organización y participación en un colectivo o grupo.
- Conocimientos sobre los límites personales y los límites de su intervención.

Además, las **habilidades** que tiene que poseer el MI son las siguientes (Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari, 2001, pp. 81-90; Ayala Soriano, 2009, p. 215):

- Manejar y gestionar el proceso comunicativo de manera eficaz.
- El apoyo y la asistencia a la persona (respeto, empatía, asertividad, escucha activa, comunicación).
- Animación y gestión de los grupos, reuniones y colectivos.
- Análisis socio-cultural de los sistemas, actitudes, patrones y códigos,
- Sensibilización.
- Trabajo en equipo.
- Defensa de derechos en nombre de la igualdad de todos.
- Acción social.
- Descentralización.
- La aproximación al marco de referencia del otro.
- La negociación y la mediación intercultural.
- Resolución de conflictos.

Por último, cabe mencionar las **actitudes** que debe poseer un MI (Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari, 2001, pp. 81-90; Ayala Soriano, 2009, p. 215):

- Conocer y conocerse.
- Honestidad y sinceridad.
- Apertura de actitud y de mente.
- Cercanía, respeto y escucha activa.
- Solidaridad y cooperación.
- Empatía.
- Ser conciliador.
- Aceptación, fé y confianza (fé en las fuerzas de todas las partes y en el objetivo común y la confianza en el proceso).
- Negociación y conciliación.

- Flexibilidad, tolerancia y respeto.
- Coherencia.
- Gestión emocional.
- Creatividad.
- Imparcialidad y neutralidad.
- Confidencialidad.

### **3.3. Generalidades**

Al empezar un trabajo científico es necesario conocer en qué consiste la metodología y el método científico. A raíz de los enunciados de Bunge (2009, pp. 11-12) comprendemos que no es posible tener la certeza absoluta y permanente basándonos en el método científico, puesto que es falible, necesita la revisión constante y depende de otros conocimientos previos. Por consiguiente en un trabajo necesitamos una actualización constante, aparte de la rigurosidad científica.

La definición más completa del método de investigación se conoce como método científico. Este método se caracteriza por una serie de pasos fundamentales:

- Definir claramente los problemas que se investigarán (Bunge, 2009, p. 157) que consiste en la formulación de hipótesis antes de empezar un trabajo científico.
- Formular preguntas de investigación específicas lo que expresamos en la parte de la introducción junto con la hipótesis, objeto y objetivo de estudio.
- Plantear hipótesis como posibles respuestas a esas preguntas.
- Analizar y explicar las relaciones causales relacionadas con los problemas estudiados.
- Determinar los aspectos empíricos que se deben investigar y analizar.

Es importante tener en cuenta que no existe un único método para realizar investigaciones, sino una diversidad de enfoques que se aplican en cada campo del conocimiento científico, por lo tanto en nuestra investigación según la etapa se utilizan distintos métodos que describiremos a continuación (Hintelholher, Marissa, 2013).

Algunas de las propiedades del método como herramienta de investigación son:

- Analizar y explicar las relaciones causales de los problemas definidos como objetos de estudio.
- Realizar interpretaciones exhaustivas, lo que implica comprender a fondo la realidad como problemas a ser abordados.

-Organizar la exposición del trabajo, asegurando la coherencia entre el problema analizado, su orden temático y la conexión de ideas, conceptos y argumentos para garantizar la consistencia de la investigación.

-Dar temática a aspectos que carecen de estructura, dotando de coherencia aquello que está desorganizado en la realidad considerada como problema de estudio.

-Fundamentar la argumentación en base a las hipótesis planteadas y al trabajo empírico realizado.

En resumen, el método científico se basa en una serie de pasos y propiedades que guían la investigación, permitiendo analizar problemas, generar interpretaciones y fundamentar las conclusiones de manera coherente y respaldada por la evidencia (Hintelholher, Marissa, 2013). Con el fin de comprender la relación entre la metodología y los métodos científicos tenemos que analizar los siguientes aspectos (Hintelholher, Marissa, 2013):

1. Se examina su base teórica y empírica.
2. Se valora el rigor y la calidad con los que generan conocimiento.
3. Se evalúa su nivel de coherencia o incoherencia.
4. Se verifica la certeza de sus leyes, axiomas y teoremas.
5. Se observa cómo logran enlazar el pensamiento con la realidad, al abordar tanto los fenómenos en su totalidad como el análisis detallado de los casos de estudio, lo que lleva a formular argumentos sólidos como resultado de la investigación.
6. Se analiza la forma en que organizan y ejecutan el trabajo experimental, heurístico y la contrastación de las hipótesis.
7. Se evalúa la eficacia con la que el conocimiento producido supera las pruebas y evidencias presentadas, consolidando así el respaldo del conocimiento factual.

En resumen, la evaluación minuciosa de la metodología de los métodos implica considerar estos aspectos fundamentales para determinar su validez y efectividad en la generación y sustentación del conocimiento.

### **3.4. Muestreo y población**

Dado que nuestra meta principal es la mejora de la situación profesional de la comunicación intercultural en tercer sector a través del desarrollo de una hipótesis interdisciplinar de la MI, hemos procedido a realizar un estudio complejo que consiste de varias fases de investigación. La población objetivo de este proyecto consiste en intérpretes que actualmente o en el pasado han llevado a cabo el trabajo de MI en el tercer sector con refugiados afectados por el conflicto

entre Ucrania y Rusia y realizaron tanto los trabajos de traducción como los de mediación intercultural.

Por otro lado, se establecen criterios de exclusión que implica no considerar las respuestas de aquellos participantes que no cumplan los requisitos mencionados anteriormente, y que además no puedan leer, responder o comprender adecuadamente las preguntas formuladas.

El reclutamiento de los participantes se realizará en dos etapas. En primer lugar, se establecerá contacto con organizaciones no gubernamentales (ONGs) en las cuales estos profesionales hayan trabajado o estén trabajando actualmente. A continuación, se llevará a cabo una convocatoria en redes sociales (RRSS) para invitar a otros intérpretes a participar en el estudio. Se busca reclutar el número máximo de participantes que cumplan con los requisitos establecidos, con el objetivo de analizar la realidad de la población específica a través de un muestreo adecuado y representativo. Este enfoque permitirá obtener una visión más completa y significativa de las experiencias y perspectivas de los intérpretes en este contexto particular. La encuesta garantiza el anonimato completo y no se recopilan datos personales que puedan identificar a los encuestados, como nombres, apellidos, fechas de nacimiento, números de documento de identidad, teléfonos, direcciones y cualquier tipo de números de identificación (fiscal, sanitario etc.). Esto se realiza con el propósito de proteger la privacidad de los participantes y cumplir con los estándares éticos de la investigación. La encuesta se lleva a cabo sin recopilar ningún tipo de información confidencial o datos personales que puedan revelar el origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos relacionados con la salud, vida sexual u orientación sexual de los participantes. A lo largo de la encuesta nos hemos comprometido a garantizar la máxima confidencialidad y privacidad de los encuestados, en pleno cumplimiento de los principios éticos y legales de protección de datos en la investigación.

### **3.5. Etapas de trabajo**

Ahora bien, la metodología del estudio es exploratorio-secuencial combinando el cuestionario final que recopila los datos cuali-cuantitativos. Las etapas y procesos del estudio son las siguientes:

1. Observación:

Nuestra propuesta se basó en recopilación de los datos observacionales y descriptivos sobre la MI en el tercer sector, centrándonos específicamente en el contexto de refugiados de guerra en Ucrania. Para ello, partimos de nuestra propia experiencia como punto de partida para formular



una hipótesis preliminar. El objetivo fue recabar información empírica y detallada que nos permitiera comprender mejor los desafíos y las dinámicas de la comunicación intercultural en este contexto particular. La hipótesis se formó a través del método de inducción que es propio del enfoque más descriptivo y cualitativo.

A pesar de que comprendemos las limitaciones de la experiencia particular y subjetiva de uno mismo, esta etapa nos ayudará en adelante a tener ideas previas y, aparte de datos científicos y teóricos, datos empíricos que, aunque no son del todo representativos, nos dan el impulso inicial en la investigación. Al utilizar nuestra experiencia personal, buscamos obtener una visión más completa y contextualizada de la situación para desarrollar una hipótesis preliminar.

## 2. Contextualización, teorización fundamentada y posterior análisis de contenido:

Esta etapa se centra en recopilar los datos teóricos relevantes sobre MI (mediación intercultural en tercer sector), teorías y conocimientos científicos previos relacionados con el tercer sector y la problemática de los refugiados de guerra en Ucrania. La teorización fundamentada desempeña un gran papel en la realización de un análisis de contenido adecuado y significativo. Hemos analizado y sintetizado la información recopilada para establecer una base teórica sólida centrándose en los ámbitos implicados:

- La perspectiva traductológica sobre la MI.
  1. El mediador intercultural como traductor.
- La perspectiva sociológica sobre la MI.
  1. El mediador intercultural como mediador.
- El ámbito: tercer sector.
  1. El trabajo con las personas vulnerables.
  2. El aspecto emocional del trabajo.
  3. El activismo y la protección de los derechos de la minoría.
- El protocolo: el código deontológico del profesional.
  1. Imparcialidad
  2. Neutralidad.
- El perfil del usuario: el refugiado.
  1. El fenómeno de la migración.
  2. La interculturalidad.
- El contexto del caso particular.
  1. Protección Temporal.
  2. Los refugiados de guerra en Ucrania.

Es imprescindible añadir que a cabo de realizar la documentación teórica y empírica necesaria en nuestro cuestionario final y se ha reducido considerablemente los ámbitos estudiados tanto por los límites de investigación como para poner el foco de atención en las preguntas más relevantes.

Por ejemplo, las primeras dos partes se trataron en el marco teórico, pero no se transmitieron en cuestionario, puesto que dependen más de las perspectivas científicas que de las empíricas. Igualmente, dado que nos centramos en las problemáticas de la mediación intercultural como la resolución de conflictos no pudimos tocar la parte de las dificultades relacionadas con la traducción o las culturas específicas y sus problemas.

Además, es importante destacar que contar con la orientación previa de la mediación intercultural en el tercer sector por parte de la Federación "Andalucía Acoge" - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001) ha sido crucial en la elaboración del cuestionario final. A partir de su guía, pudimos establecer los criterios definitivos de evaluación para un mediador intercultural en el tercer sector, lo cual fue uno de los pilares fundamentales para la elaboración del cuestionario.

### 3. Análisis narrativo a través de entrevistas con especialistas:

El plan de entrevistas semi-abiertas con personas que son profesionales tanto del campo de la MI como de la traducción en el tercer sector. Elegimos dos especialistas que trabajan en MI muchos años y que tengan la formación en MI. Hemos elegido el formato de las entrevistas semi-estructuradas basándose en los ámbitos descritos en la etapa previa que nos pueden dar una mínima estructura.

Aunque los profesionales de este campo no tienen la experiencia de trabajar en el contexto estudiado que es la guerra entre Rusia y Ucrania, nos darán el enfoque más experto de la situación para definir y determinar las posteriores preguntas y estructurar el cuestionario que aborde los ámbitos y problemáticas identificados durante las entrevistas. La información recopilada a través de estas entrevistas previas es de naturaleza cualitativa, lo que significa que se centra en descripciones, interpretaciones y narrativas en lugar de datos cuantificables. El análisis en profundidad trata de dar sentido a la narrativa, a las experiencias vividas y contadas. Esta información cualitativa basada en las perspectivas expertas y en retroalimentación es invaluable para comprender las complejidades y matices del fenómeno en cuestión.

### 4. Categorización y codificación de la información recopilada mediante un cuestionario:

Tenemos que mencionar que antes de implementar el cuestionario se hicieron varias pruebas del mismo para elegir el formato correcto, medir el tiempo implementado, la comprensión y la estructuralización correcta de la encuesta.

Hemos diseñado un cuestionario que contenga preguntas de escala Likert y preguntas abiertas. Al separar las preguntas por los ámbitos, nos hemos centrado en las dificultades enfrentadas por los profesionales y las posibles causas de estas dificultades con el fin de hacer la consiguiente correlación entre estas dos variables.

#### 5. Análisis de frecuencias, comparación, descripción y correlación:

Analizamos los datos recopilados del cuestionario utilizando las técnicas de análisis de frecuencias. A posteriori, nos servirá para la creación de una guía y propuesta formativa basada en los resultados obtenidos, orientada a los mediadores interculturales del tercer sector.

Realizamos un muestreo por cuotas considerando los criterios y atributos de los participantes descritos e investigados previamente en el marco teórico.

Garantizamos la representatividad de los participantes en función de las características relevantes para el estudio. Se utilizó el cuestionario diseñado con escalas Likert y preguntas abiertas para recopilar los datos cualitativos sobre las problemáticas encontradas por los mediadores interculturales en el tercer sector.

Por consiguiente, analizamos los datos cualitativos para identificar patrones, tendencias y diferencias significativas. Asimismo, utilizamos el cuestionario para recopilar datos cuantitativos sobre las dificultades y posibles causas identificadas en el trabajo de MI en el tercer sector. Con el análisis de resultados elaboramos las gráficas que reflejan las tendencias más frecuentes y significativas.

#### 6. Recopilación de datos y conclusiones:

Obtenemos conclusiones que abordan los objetivos establecidos en el marco de nuestra investigación. Durante el proceso de análisis de datos, examinamos detalladamente las respuestas de los participantes para responder a las preguntas planteadas por nuestra hipótesis. Al sumergirnos en el análisis de datos, tanto cualitativos como cuantitativos, identificamos patrones, tendencias y relaciones de relevancia. Las respuestas proporcionadas por los participantes aportan perspectivas valiosas y nos llevan a reflexionar sobre las complejidades inherentes al fenómeno investigado. Prestamos especial atención a las similitudes y diferencias entre las respuestas, así como a las variaciones destacadas en los resultados.

Nuestro objetivo es estructurar de manera precisa y coherente estas respuestas. Mediante la creación de categorías temáticas y la visualización de resultados a través de gráficos y tablas, presentamos los hallazgos más relevantes de forma clara y concisa.

En resumen, este estudio nos permite alcanzar conclusiones que satisfacen nuestros objetivos de investigación.

### 3.6. Diseño y enfoque

El diseño metodológico correcto y apropiado que se propone para este trabajo de investigación en el ámbito de la comunicación intercultural es clave para garantizar la rigurosidad y eficacia del estudio. En este estudio, se adopta un enfoque exploratorio-secuencial que permite una exploración dinámica y profunda de la temática.

Recopilaremos y analizaremos información proveniente de diversas fuentes, como entrevistas, encuestas y teorías. Igualmente, la información recopilada en cada etapa será procesada y analizada de forma progresiva, lo que nos permitirá ajustar y profundizar en nuestro enfoque de investigación de manera informada.

Mediante este diseño metodológico, buscamos encontrar un equilibrio entre la flexibilidad y la estructura, aprovechando la libertad de explorar nuevas ideas y enfoques. Según las definiciones de dicho diseño podemos afirmar que: “el proceso de investigación combina la recolección, codificación uniforme, categorización y análisis descriptivo e interpretativo de datos cualitativos (fase 1) con datos cuantitativos, obtenidos sobre la base de los primeros, a través de la construcción ad hoc de una escala categorial de medición de las unidades de análisis (fase 2)” (Ortega-Hernández et al., 2021).

El enfoque exploratorio nos brinda la oportunidad de sumergirnos en un terreno poco explorado como es la MI en tercer sector en contexto de guerra entre Ucrania y Rusia, lo que nos permitirá descubrir nuevas perspectivas relevantes. Nuestro objetivo es comprender un fenómeno complejo que es la mediación intercultural en tercer sector, también llamada sociocomunitaria, desde múltiples perspectivas, sin restricciones preconcebidas, para obtener una visión integral y enriquecedora del tema tratado. La fase exploratoria nos dará la posibilidad de abarcar varias perspectivas tanto teóricas como empíricas y se basa en la observación del terreno, el posterior estudio teórico y un estudio descriptivo realizado a través de las entrevistas semi-abiertas con los expertos de MI.

Por otro lado, la parte secuencial se compone de un cuestionario con preguntas tipo Likert y preguntas abiertas de tipo ejemplificación. Se dividió nuestro estudio en etapas sucesivas, donde cada una se construirá sobre los conocimientos y resultados obtenidos en la etapa anterior. Esta secuencia de pasos nos permitió avanzar de manera sistemática y coherente, evitando saltos precipitados o conclusiones apresuradas.

Los ámbitos y cuestiones importantes tratados en el cuestionario se observaron durante las fases de observación, contextualización teórica y entrevistas semi-abiertas.

Estos ámbitos son los siguientes:

- La interculturalidad,
- El manejo de la comunicación,
- El tercer sector,
- La mediación y la resolución del conflicto intercultural.

En nuestro estudio hemos aplicado la estrategia de investigación conocida como triangulación. Según Forni y De Grande, (2020) la técnica de triangulación “implicó explicitar y legitimar en términos teóricos y epistemológicos la complementariedad, entre otras, de las estrategias cualitativas y cuantitativas, volviéndose, tal como escribe Greene (2007), la rama de olivo en la guerra de los paradigmas”. Esta estrategia nos ha permitido abordar nuestro objeto de estudio desde diferentes perspectivas y fuentes de información, fortaleciendo así la validez y la fiabilidad de nuestros resultados. Puesto que este método consiste en la unificación de varias perspectivas hicimos lo siguiente:

- Realizamos observaciones directas en situaciones reales de mediación intercultural a través de nuestra experiencia laboral.
- Recopilamos datos a través de teorización.
- Llevamos a cabo entrevistas en profundidad con mediadores interculturales. - Complementamos nuestro estudio con el análisis de datos cuantitativos.

Esta combinación de métodos nos proporcionó una comprensión holística de la mediación intercultural en el tercer sector y, en conjunto, la estrategia de triangulación ha enriquecido nuestra investigación al permitirnos cruzar y contrastar diferentes fuentes de datos.

Además, podemos situar nuestro trabajo dentro de un enfoque no experimental. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149), la investigación no experimental se refiere a estudios en los que no se manipulan deliberadamente variables y se observan únicamente los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. En las fases de observación, análisis narrativo y análisis de frecuencias se aborda un hecho en su hábitat natural con un posterior análisis y sin intervenciones.

## 4. Resultados

### 4.1. Entrevista

En la fase inicial de nuestro estudio, concebimos la idea de emplear una estrategia de investigación basada en entrevistas semi-abiertas y semiestructuradas con individuos que desempeñaron el papel de mediadores interculturales en el tercer sector, específicamente en el

contexto de la guerra ruso-ucraniana. Reconocimos la importancia de obtener información directa de aquellos que habían experimentado y enfrentado los desafíos de la mediación intercultural en un entorno tan complejo y conflictivo.

Durante esta etapa, llevamos a cabo dos entrevistas con mediadores expertos, cuyo propósito era establecer una estructura y un marco de referencia para las entrevistas posteriores. Sin embargo, pronto nos dimos cuenta de que muchos de los términos utilizados en el ámbito de la mediación intercultural eran desconocidos para algunos de los profesionales entrevistados. Además, descubrimos que existía una falta de claridad en cuanto a los límites y las problemáticas asociadas con la mediación intercultural. Estas revelaciones nos llevaron a la conclusión de que la falta de unanimidad académica en torno al término "mediación intercultural" tenía un reflejo directo en la falta de certeza y comprensión entre los profesionales que se dedican a esta disciplina. Este hallazgo evidenció la necesidad de abordar este problema y contribuir a la clarificación y delimitación de los conceptos y prácticas relacionadas con la mediación intercultural en el tercer sector.

Las dos personas entrevistadas durante las entrevistas-pruebas, que habían trabajado tanto en la mediación intercultural como en la traducción durante un extenso periodo trataban, igualmente, con un par de lenguas y culturas distintas. La primera persona ejercía como mediadora intercultural con refugiados afganos, traduciendo del persa al español, mientras que la segunda persona era mediadora intercultural en el contexto de la comunidad gitana, traduciendo idiomas como el francés e inglés. Ambos profesionales se dedicaban al tercer sector.

A pesar de que la estructuración de la información y de las respuestas comentadas por estos mediadores interculturales ha dado pocos resultados, nos empujó a comprender que tenemos que limitar y estructurar más nuestra parte práctica. Llevamos a cabo la codificación de las respuestas y patrones asignando categorías o etiquetas relevantes a cada una de ellas.

Aunque la estructuración de la información y las respuestas aportadas por estos mediadores interculturales arrojaron escasos resultados, nos impulsaron a comprender la necesidad de establecer límites y estructurar de manera más precisa nuestra parte práctica. Como resultado, se dio forma a un cuestionario que se dividió en ámbitos relevantes y las dificultades encontradas en cada uno de ellos. Asimismo, se incluyeron preguntas sobre las causas subyacentes con el fin de establecer correlaciones y, de igual manera, responder a una pregunta crucial: "¿Existe la necesidad de contar con una guía y una formación especializada para los mediadores interculturales del tercer sector que trabajan y/o han trabajado en el contexto de la guerra ruso-ucraniana?".

A continuación le adjunto las preguntas que se abordan en las entrevistas y que sirvieron como base para el cuestionario final.

## ENTREVISTA PREVIA

### **Perfil general:**

1. ¿Tiene usted la formación en traducción e interpretación?
2. ¿Tiene usted la experiencia en la traducción e interpretación? ¿Cuántos años?
3. ¿Tiene usted la formación en la mediación o en el ámbito de las ciencias sociales como el trabajo o educación social, la psicología o la sociología?
4. ¿Tiene usted la experiencia en la mediación o en el ámbito de las ciencias sociales como el trabajo o educación social, la psicología o la sociología? ¿Cuántos años?
5. ¿Tiene usted una formación en la mediación intercultural?

### **1. La competencia intercultural.**

- 1- ¿Has tenido dificultades en la identificación e interpretación de los propios sesgos culturales (percepción de la realidad alterada por nuestra cultura de origen)?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?
- 2- ¿Has tenido dificultades en la interpretación correcta del mensaje y su posterior explicación y traducción a causa de la carga cultural de dicho mensaje?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

### **2. El manejo de la comunicación.**

- 1- ¿Has tenido dificultades en dar el protagonismo a las partes (dejar que expresen su opinión, ideologías y cultura sin miedo)?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?
- 2- ¿Has tenido dificultades en dar la autonomía a las partes (enseñarles herramientas que ayudaran a resolver las dificultades en la vida independiente del centro)?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

3- ¿Has tenido dificultades en la gestión de turnos (que cada parte se exprese en el momento adecuado sin interrumpir a nadie)?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

4- ¿Has tenido dificultades en la gestión de las interrupciones (que las partes dejan a interrumpir al mediador intercultural cuando es necesario)?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

### **3. Los conocimientos interpersonales.**

1 - ¿Has tenido dificultades en la utilización de técnicas y conocimientos de la comunicación no violenta y asertiva (es aquella en la que el lenguaje empleado no hiera ni ofende ni a los demás ni a nosotros mismos)?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

2 - ¿Has tenido dificultades en la utilización de técnicas y conocimientos de las habilidades sociales (predisponer a la persona, escucha activa, empatía)?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

3 - ¿Has tenido dificultades en la gestión de las emociones tanto positivas como negativas mediante una intervención emocionalmente difícil?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

### **4. Los conocimientos del trato de migrantes y refugiados.**

1 - ¿Has tenido dificultades relacionadas con el contexto y la realidad de los refugiados (el comportamiento y los protocolos adecuados a la hora de las intervenciones con los refugiados)?

- ¿Cuáles son las posibles causas?

- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

### **5. Los conocimientos del trato de personas vulnerables.**

1 - ¿Has tenido dificultades relacionadas con el trato a los grupos de personas vulnerables (el comportamiento y los protocolos adecuados a la hora de las intervenciones con los grupos vulnerables)?



- ¿Cuáles son las posibles causas?
- ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

#### **6. Los conocimientos del tercer sector.**

- 1 - ¿Has tenido dificultades a la hora de cumplir los protocolos y políticas de actuación de la organización o asociación?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

#### **7. Los conocimientos y el seguimiento del código deontológico.**

- 1 - ¿Has tenido dificultades a la hora de mantenerse imparcial (apoyar a las dos partes sin participar en la toma de la decisión)?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?
- 2 - ¿Has tenido dificultades a la hora de mantenerse neutral (ser objetivo a lo largo de todo el proceso)?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

#### **8. Los conocimientos de mediación y resolución del conflicto cultural.**

- 1 - ¿Has tenido dificultades a la hora de mediar entre dos culturas y resolver conflictos interculturales?
  - ¿Cuáles son las posibles causas?
  - ¿Qué técnicas y herramientas usted ha utilizado para resolver dichas dificultades?

#### **9. La formación de un mediador intercultural en tercer sector.**

- 1 - ¿Usted ve necesario la formación profesional de un profesional de la mediación intercultural?
  - ¿Por qué?
- 2 - ¿Qué puntos y ámbitos son necesarios para abarcar en la formación profesional de un mediador intercultural?

#### **10. La necesidad del trabajo del mediador intercultural en tercer sector**

1 - ¿Usted ve necesario el trabajo del mediador intercultural para la integración correcta del refugiado?

- ¿Por qué?

## **4.2. Cuestionario**

Durante el proceso de desarrollo de nuestro cuestionario, realizamos diversas pruebas con el fin de abordar distintos aspectos y consideraciones importantes. Estas pruebas fueron llevadas a cabo por varias razones fundamentales.

En primer lugar, nos preocupaba la gestión del tiempo por parte de los participantes. Deseábamos asegurarnos de que el cuestionario fuera diseñado de manera eficiente, de modo que los participantes pudieran completarlo en un tiempo razonable sin sentirse abrumados.

En segundo lugar, nos enfocamos en la selección del formato adecuado. Evaluamos diferentes opciones y exploramos distintas estructuras para determinar cuál sería la más idónea para recopilar la información necesaria de manera clara y concisa.

Además, nos preocupaba la comprensión del cuestionario por parte de los participantes, tanto aquellos que poseían un conocimiento experto en el tema como aquellos que no estaban familiarizados con él. Nos esforzamos por utilizar un lenguaje claro y accesible, evitando tecnicismos innecesarios y asegurándonos de que las preguntas fueran comprensibles para todos los participantes.

También tuvimos en cuenta la comprensión de las preguntas específicas por parte de los participantes. Nos aseguramos de que cada pregunta estuviera formulada de manera precisa y que su significado fuera claro, evitando ambigüedades o interpretaciones erróneas.

Finalmente, valoramos las ideas, quejas y recomendaciones generales proporcionadas por los participantes. Consideramos sus aportes como valiosos recursos para mejorar el cuestionario y asegurarnos de que capturara de manera efectiva la información que buscábamos.

En resumen, a través de varias pruebas de cuestionario, abordamos aspectos como la gestión del tiempo, la selección del formato, la comprensión por parte de los participantes, la claridad de las preguntas y la retroalimentación general. Además, nos permitieron perfeccionar el cuestionario y garantizar su eficacia en la recopilación de datos de manera precisa y completa. Para recopilar los datos necesarios en nuestro estudio, empleamos un instrumento de investigación en forma de un cuestionario, el cual incluía preguntas de escala Likert para medir la intensidad de las respuestas (la frecuencia de las dificultades y la posibilidad como el acuerdo con la afirmaciones sobre posibles causas de las dificultades enfrentadas), así como preguntas

abiertas que permitían a los participantes brindar ejemplos y narrativas relacionadas con el tema. En la parte de análisis de datos, adjuntamos el cuestionario completo.

En cuanto al procesamiento de los datos obtenidos, utilizamos una técnica que involucró diferentes etapas. Realizamos un análisis de frecuencia para determinar la prevalencia de ciertos patrones, problemas o preferencias en las opiniones en las respuestas recopiladas. Además, en el caso de las preguntas abiertas que requerían ejemplificaciones narrativas, realizamos un análisis de narrativa para comprender y explorar en mayor profundidad los relatos proporcionados por los participantes.

En términos de herramientas utilizadas para el procesamiento de datos, empleamos el formulario de Google como una plataforma conveniente para recolectar las respuestas de los participantes. Asimismo, nos apoyamos en hojas de cálculo de Excel para organizar y estructurar los datos extraídos directamente del formulario. También utilizamos gráficos generados por la misma plataforma para visualizar de manera efectiva los resultados.

En el proceso de diseño de nuestro cuestionario, hemos empleado la reconocida técnica de medida de escalas Likert. Esta metodología, propuesta originalmente por el psicométrico Renis Likert en 1932, se ha convertido en el enfoque más ampliamente utilizado para el estudio de actitudes, habiendo experimentado un notable desarrollo y enriquecimiento a lo largo del tiempo en comparación con sus primeras formulaciones (Corbetta, 2007).

La encuesta basada en la escala Likert se caracteriza por presentar una serie de afirmaciones o preguntas, donde los participantes deben indicar en qué medida, frecuencia o posibilidad están de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Por lo general, las opciones de respuesta se dividen en categorías positivas, neutrales y negativas, a las cuales se les asigna un puntaje correspondiente.

En cuanto al análisis de los datos recopilados, se emplean diversas estrategias de interpretación. Una opción consiste en obtener una puntuación global sumando los puntos asignados a las respuestas positivas, neutrales y negativas, y comparándola con el puntaje total y un puntaje mínimo posible. Esto nos dará un cierto valor que se puede comparar y decidir si corresponde a la opinión general más bien negativa, neutra o positiva.

Asimismo, es posible buscar un promedio utilizando otra técnica para comprender el panorama general de opiniones y experiencias de los encuestados. Se calcula un promedio matemático sumando los puntajes y dividiéndolos por el número de participantes. No obstante, es importante tener en cuenta que estos métodos pueden presentar limitaciones al comparar aspectos que son inherentemente incomparables para los encuestados. Por ejemplo, puede ser

inadecuado calcular un promedio entre las respuestas de aquellos que están completamente de acuerdo con una afirmación y los que están totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, en muchas ocasiones se opta por interpretar los resultados a través de porcentajes, representando las proporciones de personas que tienen opiniones diversas, es decir, transmitiendo los resultados que reflejen las partes que están totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Nosotros hemos optado por hacer un análisis multifocal

- definir el promedio de las respuestas de las dos categorías de las personas que surgieron a base de las respuestas al bloque Perfil general (las personas con formación en CCSS y/o MII y personas sin formación en CCSS+MI),
- comparar el valor promedio de las dos categorías,
- resaltar los porcentajes destacables que pueden ser de soporte en el análisis y en el caso de que aportan datos complementarios.

### **4.3. Análisis de resultados del cuestionario**

Para alcanzar a los profesionales deseados, hemos implementado diversas estrategias de contacto. En primer lugar, hemos enviado correos electrónicos a centros de refugiados, ONGs dedicadas al trabajo con refugiados, asociaciones y fundaciones relevantes. Además, hemos utilizado las redes sociales para difundir anuncios en grupos especializados de Facebook, Instagram y Twitter. También hemos aprovechado la técnica de "bola de nieve", solicitando a nuestros colegas de trabajo que nos ayuden a encontrar potenciales participantes y así ampliar nuestra red de contactos.

Dado que el perfil de los participantes que buscamos es bastante específico, nos hemos visto limitados en cuanto a la selección. Los criterios que debían cumplir los participantes eran los siguientes: tener experiencia como intérpretes y haber trabajado como intérpretes y mediadores en centros de refugiados con refugiados provenientes del conflicto ruso-ucraniano.

Una vez realizada la búsqueda y selección de los participantes, procedieron a completar el cuestionario diseñado para la investigación. Ahora bien, terminados estos pasos hemos logrado tener **22 personas** que respondieron las preguntas del cuestionario.

A continuación, presentaremos la sección introductoria y de información general del cuestionario, la cual sirvió como guía para los participantes que decidieron completarlo.

## **Mediación intercultural en tercer sector**

### **CONTEXTO**

Según las ciencias traductológicas, la mediación intercultural se enfoca en la traducción y/o interpretación (la traducción del lenguaje oral) que cumple con la función de causar la misma impresión en las dos lenguas, es decir, la adaptación y no la traducción literal.

Según las ciencias sociales, la mediación intercultural se enfoca en las funciones de mediar, resolver conflictos interculturales e integrar a la persona de otra cultura transformando de esta manera las relaciones interculturales.

Nuestra **hipótesis** se basa en la combinación de las dos perspectivas, puesto que en el mundo laboral los dos puntos de vista se solapan y los intérpretes llevan a cabo ambas funciones.

Tomamos **la definición de la mediación intercultural** que se expone en la guía de Andalucía Acoge (2001), y es la siguiente: “es un profesional que pretende facilitar y optimizar la comunicación, relación e integración de sujetos pertenecientes a distintos grupos culturales que comparten un mismo espacio”.

Igualmente, tomamos **la definición del conflicto intercultural** de Solórzano-Restrepo y González (2016) que lo define como el resultado de la falta de comprensión y conocimiento sobre otras culturas. Es decir, no obligatoriamente es una disputa explícita, violenta e, incluso, expresada a otra parte implicada, sino puede ser una queja, descontento y falta de comprensión de contexto, de realidad y de normas socioculturales que expresa un refugiado al intérprete o uno de los trabajadores al profesional de mediación. Es ahí donde entra en juego el papel de mediador intercultural para contextualizar a las partes y guiarlas en correcta comprensión y resolución del conflicto.

Un **ejemplo** de lo anteriormente dicho puede ser el descontento sobre los horarios, trámites burocráticos, gastronomía, tradiciones españolas que no comprende un refugiado ucraniano por la falta de los conocimientos culturales.

### **INVESTIGACIÓN**

Nuestra investigación se enfoca principalmente en las dificultades que enfrentaron estos trabajadores con el fin de analizar su experiencia laboral y, por consiguiente, las necesidades profesionales. Por lo tanto, hemos elegido el **perfil** de las personas que ejercieron o/y ejercen las funciones tanto de interpretación, como de integración social junto con el asesoramiento

sobre el funcionamiento de la cultura y sociedad en tercer sector.

El cuestionario es completamente **anónimo**. Además, se proporciona la hoja de participante para información complementaria. Para la mejor comprensión del cuestionario introducimos las definiciones y ejemplificamos de los términos más especializados que pueden omitirse por los profesionales del campo.

Una vez que los participantes han leído detenidamente la introducción, la cual proporciona una descripción detallada del contexto de la investigación y aborda los aspectos éticos relevantes, están preparados para completar el cuestionario. Es importante destacar que la introducción del cuestionario tiene como objetivo proporcionar una visión general y brindar a los participantes la información necesaria para comprender la naturaleza y el propósito de la investigación.

En la sección introductoria, se establece el marco conceptual y se contextualiza el estudio en relación con la mediación y la interpretación en el contexto de refugiados de la guerra ruso-ucraniana. Además, se brinda información clara y precisa sobre los aspectos éticos que rigen la investigación, como la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes y el respeto a su privacidad. Una vez que los participantes han comprendido y aceptado los términos expuestos en la introducción, están en condiciones de avanzar y completar el cuestionario. Este paso marca el inicio de la recopilación de datos, en el cual los participantes responderán una serie de preguntas que permitirán obtener información relevante para el análisis posterior.

#### **4.3.1. Perfil general**

En la primera parte del cuestionario denominada Perfil general recopilamos los datos profesionales del participante a través de las preguntas cerradas. Desde ahora y en adelante mostraremos las preguntas del cuestionario en un cuadro para que se diferencien del texto del trabajo.

#### **PERFIL GENERAL**

0.1. ¿Tiene usted formación en la mediación o en el ámbito de las ciencias sociales como el trabajo social, la educación social o psicología?

-sí

-no

0.2. ¿Tiene usted formación en la mediación intercultural?

-sí

-no

Al analizar las respuestas a las **preguntas 0.1 y 0.2 del apartado Perfil general**, podemos destacar dos grupos de personas (**gráfico 1**). Puesto que las preguntas son cerradas nos empuja a dividir todos en dos categorías: personas con formación en CCSS y en mediación intercultural y personas sin formación en ninguno de los dos campos. Por lo tanto, con el fin de hacer un análisis más estructurado, hemos elaborado un gráfico que representa las personas con formación en estos campos y sin formación.

Sorprendentemente, tenemos casi la mitad de las personas que cuentan con formación en alguno de los campos. Son 10 (45,5 %) personas de las 22 en total. Otras 12 (54%) personas no cuentan con la formación en ninguno de los campos. Podemos visualizar los porcentajes en el gráfico 1.

El apartado llamado Perfil general de preguntas nos ayudará analizar la correlación de las dificultades enfrentadas en el trabajo por una y otra categoría. De la misma manera, las causas que relaciona cada una de las categorías como las responsables de las dificultades. Lo que más resaltaremos en las causas es la importancia de la formación que se da por los participantes.



Gráfico 1. Participantes que cuentan con la formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

De estas 10 personas con formación podemos destacar 4 que tienen formación tanto en las CCSS como en la mediación intercultural, 3 que tienen formación en CCSS y no la tienen en la

mediación intercultural y otras 3 que tienen formación en la mediación intercultural, pero no la tienen en CCSS. En el **gráfico 2** podemos ver insertados los datos anteriormente comentados.



Gráfico 2. Tipo de formación con la que cuentan los participantes.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

0.3. ¿Es usted migrante o refugiado?

- sí, soy migrante
- sí, soy refugiado
- no

La **pregunta 0.3 (gráfico 3)** nos sirve para poder hacer la estadística sobre el perfil migrante de las personas trabajadoras en este ámbito. En el siguiente gráfico vemos que la gran mayoría de las personas son o/y se consideran personas migrantes.

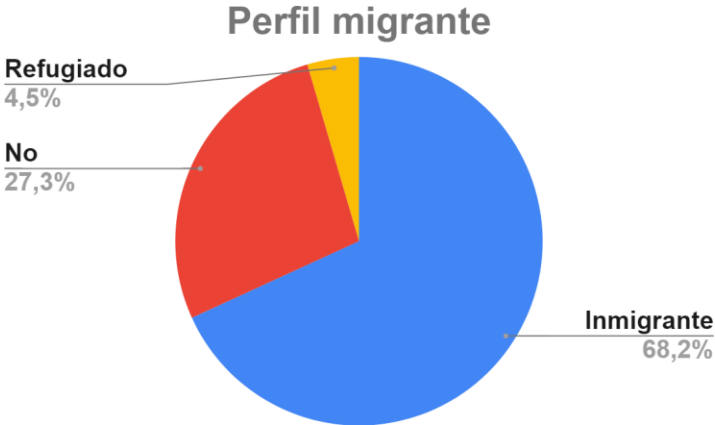


Gráfico 3. Perfil migrante de los participantes.



Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

A través de nuestra investigación a menudo surgía la pregunta si una persona inmigrante o que haya experimentado el proceso migratorio en su vida puede ejercer un trabajo de MI mejor sobre todo en las cuestiones relacionadas con interculturalidad y mediación intercultural. Aquí podemos observar que en el ámbito que hemos investigado la mayoría de las personas que se dedican al trabajo son inmigrantes (15 personas son inmigrantes, 1 persona es refugiado y 6 personas no son ni inmigrante ni refugiado de 22 del total).

Para las futuras investigaciones puede ser muy interesante comparar las problemáticas de los profesionales que son inmigrantes y de los que no lo son, buscando la relación entre la experiencia vivida y la calidad del trabajo realizado. Para ser más objetivos es necesario llegar a realizar una encuesta a un público muy amplio y, asimismo, a las personas que recibieron o reciben servicios de MI y sus opiniones sobre la calidad del trabajo de un profesional con la experiencia migratoria y otro que no la tiene.

En nuestro caso, como tenemos la mayoría de encuestados que son inmigrantes, nos sería muy difícil de hacer una comparación objetiva entre la condición y la calidad laboral de uno y de otro grupo.

Es interesante que en 2023 tenemos personas que fueron refugiados y que ahora consiguieron trabajar en este sector. Comprendemos que es una minoría, pero existen representantes de este tipo de profesionales entre nuestros participantes. Igualmente, es curioso investigar en el futuro cómo influyó e influye la condición de refugiado en el trabajo con otros refugiados, puesto que puede ser una experiencia que tanto motiva como desanima para el futuro contacto con el tema y con las personas que pasan los mismos procesos que pasó el profesional.

Otra cuestión interesante que surge de dicha pregunta es si hay algún momento en el cual una persona llega a dejar de considerarse un inmigrante y se considera una persona española. Según sabemos, los tiempos de integración de cada uno son muy diversos y dependen de varios índices: hay personas que se integran rápidamente, incluso, se consideran la parte activa de una sociedad de destino en pocos años y hay otros que prefieren estar en los colectivos de su origen durante un tiempo muy largo o, incluso, toda la vida y no se integran al llegar el tiempo que es considerado un periodo promedio para la integración. De estos procesos hablábamos en el apartado sobre la integración, asimilación, segregación y exclusión, las diferencias entre cada uno de los procesos y las políticas sociales que propician una o otra cosa.

Las preguntas que surgen al terminar la investigación cuantitativa y ver las gráficas son las siguientes: ¿habrá personas que son de origen inmigrante, pero responden que no lo son porque

actualmente tienen la nacionalidad española?, ¿habrá personas que incluso teniendo la nacionalidad ucraniana ahora se consideran españolas? y ¿una persona que llegó a realizar su proceso de integración puede ayudar mejor en la integración de otros y tener las competencias importantes en la MI mejor desarrolladas? Son otras preguntas que se podrían abarcar en las futuras investigaciones junto con su correlación con la MI y capacidades relevantes en esta profesión.

### **4.3.2. La competencia intercultural**

#### **4.3.2.1. Bloque de dificultades**

El siguiente apartado denominado La competencia intercultural trata de averiguar el nivel de las competencias de la interculturalidad de los profesionales, las dificultades enfrentadas y las posibles causas que ellos mismos correlacionan con las dificultades de dicha competencia.

#### **1. LA COMPETENCIA INTERCULTURAL**

A continuación, le preguntaremos sobre las dificultades enfrentadas relacionadas con la competencia intercultural a la hora de realizar la mediación intercultural.

“La competencia intercultural es la habilidad de comportarse adecuadamente y de una manera flexible frente a actuaciones, actitudes y expectativas de representantes de culturas extranjeras” (Meyer, 1991, p. 138)

1.1. -¿Usted ha tenido dificultades relacionadas con la comprensión correcta del mensaje a causa de su carga cultural (por ejemplo, la cultura general que puedes desconocer: simbolismos, referencias culturales etc.)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

1.2.-¿Usted ha tenido dificultades relacionadas con la comprensión correcta del lenguaje no verbal a causa de la carga cultural de dicho mensaje (las características de la voz, los llantos

y risas, la posición corporal, los gestos)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

1.3.-¿Usted ha tenido dificultades relacionadas con la explicación y/o interpretación/traducción de un mensaje a causa de su carga cultural?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

1.4.-¿Usted ha tenido dificultades relacionadas con la identificación de propios sesgos culturales (por ejemplo, sentirse descontento por alguna de las reglas socioculturales porque usted tiene otras costumbres a causa de su cultura)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

1.5.-¿Se le ocurre otros ejemplos de dificultades relacionadas con la competencia intercultural que usted haya enfrentado?

Aquí tenemos 10 preguntas que podemos dividir en **dos bloques**. El primer bloque abarca las **problemáticas** y las dificultades que sacamos como las más necesarias en la competencia de la interculturalidad al hacer la investigación conceptual y al analizar las bases teóricas existentes durante el marco teórico. Luego tenemos las ejemplificaciones que existen para las personas que quieren aportar sus ideas al leer y responder las preguntas. Y a continuación tenemos un

bloque de **causas** que nuestros participantes relacionan con las problemáticas anteriormente mencionadas. De la misma manera le siguen las preguntas que animan a las personas a desarrollar el tema y no verse limitado en las respuestas cerradas.

Es necesario recalcar que el tipo de preguntas Likert es muy interesante a la hora de evaluar el clima general de las ideas y actitudes sociales. Nos da más libertad y flexibilidad para generar más ideas y decidir exactamente el grado de respuesta, de frecuencia de probabilidad y del estado de acuerdo con algo. Es fundamental tener en cuenta que al utilizar preguntas tipo Likert, se generan datos diversos que pueden dificultar la comparación directa entre los participantes. Cada encuestado puede tener respuestas diferentes dentro de la escala, lo que resulta en una mayor heterogeneidad de datos. Esta diversidad de respuestas implica que el análisis de los datos obtenidos mediante preguntas Likert requiere cuidado y la comparación directa puede ser desafiante y requerir un análisis más profundo y sofisticado. Es posible que sea necesario emplear técnicas estadísticas más avanzadas para identificar patrones, tendencias o grupos específicos de respuestas.

Por lo tanto, aparte de ver las estadísticas generales con porcentajes de las respuestas, vamos a buscar un promedio para llegar a una mejor estructuralización y poder comparar las respuestas de una categoría de las personas con otra: las personas con formación y sin formación y la relevancia de la misma en las diferentes problemáticas enfrentadas.

A continuación, mostraremos las gráficas de respuestas a la **pregunta 1.1 (gráfico 4)** del bloque La competencia intercultural divididas por la categoría de las respuestas de las personas con formación y sin formación para correlacionar las dos.

## Comparación de las dificultades enfrentadas relacionadas con la comprensión correcta del mensaje a causa de la carga cultural

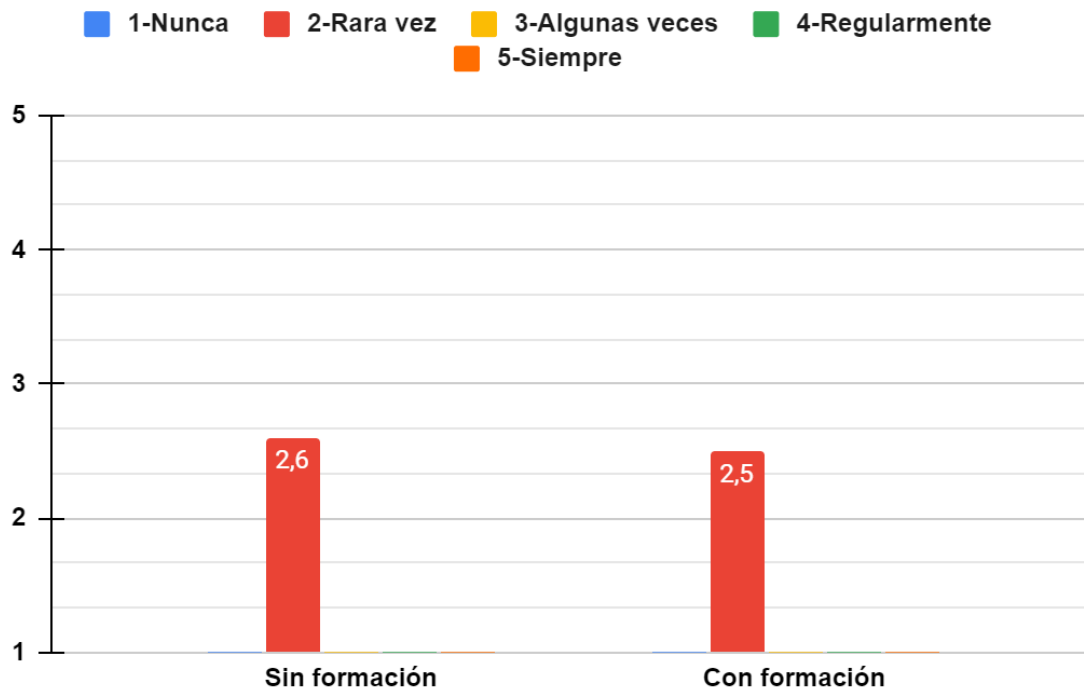


Gráfico 4. La comparación de la frecuencia de las dificultades enfrentadas relacionadas con la comprensión correcta del mensaje a causa de la carga cultural.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En este gráfico podemos ver que las dos categorías de los profesionales no formados y formados en CCSS y/o MI consideran enfrentarse con las dificultades de comprensión de la carga cultural con la misma frecuencia. Lo podemos englobar en la respuesta más cercana cuantitativamente que es “Algunas veces”. Es decir con la frecuencia intermedia.

Podemos concluir que la formación de los profesionales en las CCSS y/o MI no les ayuda en el ámbito de la comprensión intercultural. En adelante de la misma manera preguntaremos sobre otra rama lingüística de la interculturalidad que sería la interpretación o expresión oral en sí de los mensajes con carga cultural. Igualmente, tocaremos la parte no verbal de la interculturalidad. Durante el análisis detallado de las respuestas podemos destacar que la mitad de las personas de la categoría sin formación respondieron que tuvieron dificultades de este tipo “Rara vez”.

### Recuento de las dificultades relacionadas con la comprensión correcta del mensaje a causa de su carga cultural

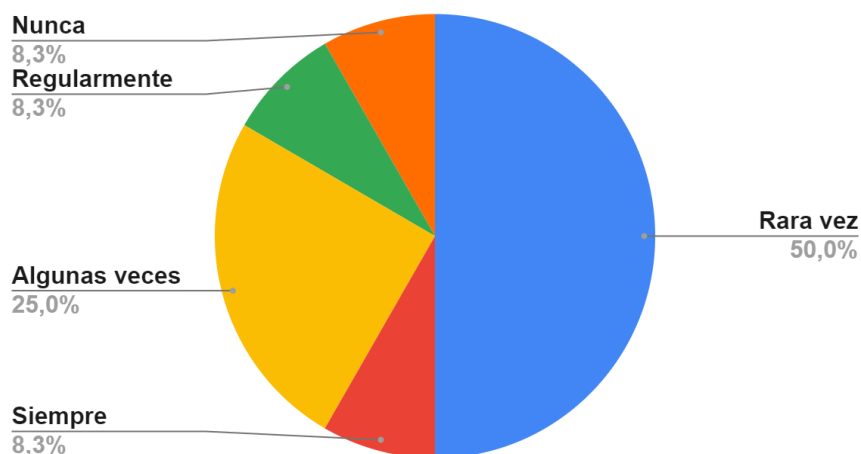


Gráfico 5. Recuento de la frecuencia de las dificultades enfrentadas relacionadas con la comprensión correcta del mensaje a causa de la carga cultural. Sin formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Generalmente se utiliza para indicar una frecuencia de ocurrencia poco común o infrecuente en relación a una determinada pregunta. Cuando se utiliza esta opción en la escala Likert, implica que la situación, comportamiento o evento descrito en el enunciado ocurre en una minoría de ocasiones o con una baja frecuencia en la experiencia o percepción del encuestado.

A continuación, mostraremos el gráfico con las respuestas de la **pregunta 1.2 (gráfico 6)** que compara las frecuencias de dificultades con el lenguaje verbal.

## Comparación de las dificultades relacionadas con la comprensión correcta del lenguaje no verbal a causa de la carga cultural de dicho mensaje

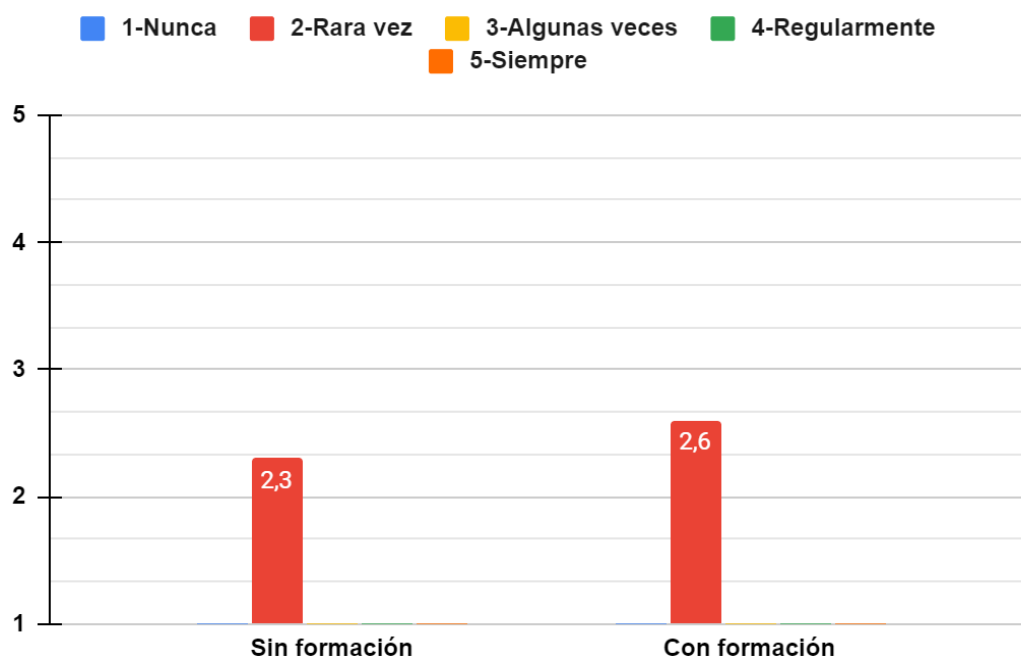


Gráfico 6. La comparación de la frecuencia de las dificultades enfrentadas relacionadas con la comprensión correcta del lenguaje no verbal a causa de la carga cultural.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Al visualizar la estadística que nos muestra un valor promedio de las dos categorías, podemos notar que no hay una correlación entre la formación y dificultades en la comprensión del lenguaje no verbal a causa de la carga cultural en el dicho gesto, postura o cualquier otra manifestación del lenguaje no verbal. Podemos destacar que las personas sin formación encuentran este tipo de dificultades incluso menos o no los consideran como tales, puesto que tienen las habilidades interculturales de este tipo muy bien desarrollados.

En conclusión las personas sin formación las encuentran con la frecuencia baja y las personas con formación con la frecuencia intermedia, pero los valores generales que conseguimos de las respuestas se sitúan muy cerca.

En la **pregunta 1.3 (gráfico 7)** donde investigamos la capacidad de los profesionales de ambas categorías expresar la carga cultural de varias maneras. Sabemos que hay múltiples modos de expresar un mensaje con mucha carga cultural. Podemos optar por la adaptación, explicación y muchos más. En clases de traducción estudiamos todas estas maneras y aprendemos el criterio

principal según el cual tenemos que actuar en cada situación que es la funcionalidad. Existen otras variables que afectan a nuestro trabajo. Hablamos de los recursos limitados que nos pueden empujar a alguna de las vías (los límites temporales, las limitaciones de espacio, de energía, de dinero etc.). Aquí nos es muy útil ver la diferencia de las respuestas para comparar si las personas dependiendo de su formación encuentran las dificultades más o menos a menudo.

### Comparación de las dificultades relacionadas con explicación y/o interpretación/traducción de un mensaje a causa de su carga cultural

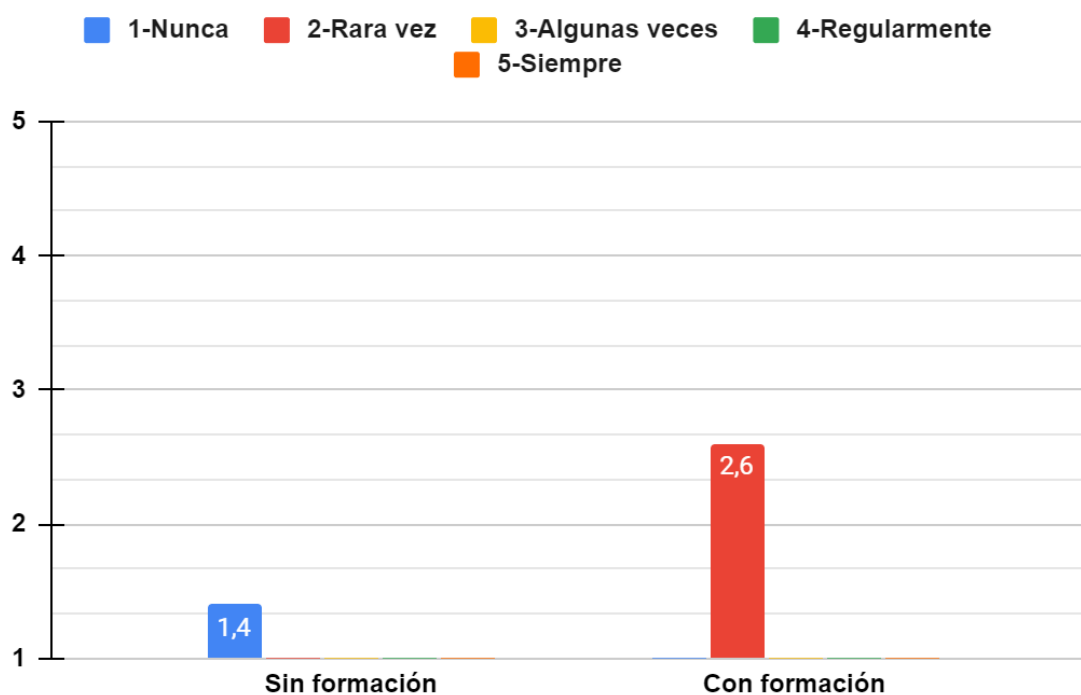


Gráfico 7. La comparación de la frecuencia de las dificultades relacionadas con la explicación y/o interpretación/traducción de un mensaje a causa de su carga cultural.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En esta gráfica podemos ver una diferencia considerable de respuestas. Los intérpretes-mediadores sin formación encuentran menos dificultades en las interpretaciones o explicaciones de estos tipos de mensajes. Podemos concluir que la formación específica de CCSS y/o MI una vez más se muestra poco necesaria en esta pregunta.

La **pregunta 1.4 (gráfico 8)** en el presente estudio adquiere un interés especial al investigar las respuestas de otras preguntas en esta sección. Su relevancia radica en la capacidad que tiene



para revelar si aquellos que desempeñaron el papel de mediadores interculturales (MI) tienen conciencia de los sesgos culturales y con qué frecuencia se percatan de ellos.

Mediante esta pregunta, se busca obtener una comprensión más profunda de la sensibilidad y la percepción de los participantes hacia los sesgos culturales en el contexto de su trabajo como mediadores interculturales.

Este análisis es fundamental para comprender las actitudes y la competencia cultural de los mediadores interculturales, y nos permitirá evaluar el grado de sensibilidad y atención que dedican a estos sesgos en su labor profesional.

### Comparación de las dificultades relacionadas con la identificación de propios sesgos culturales

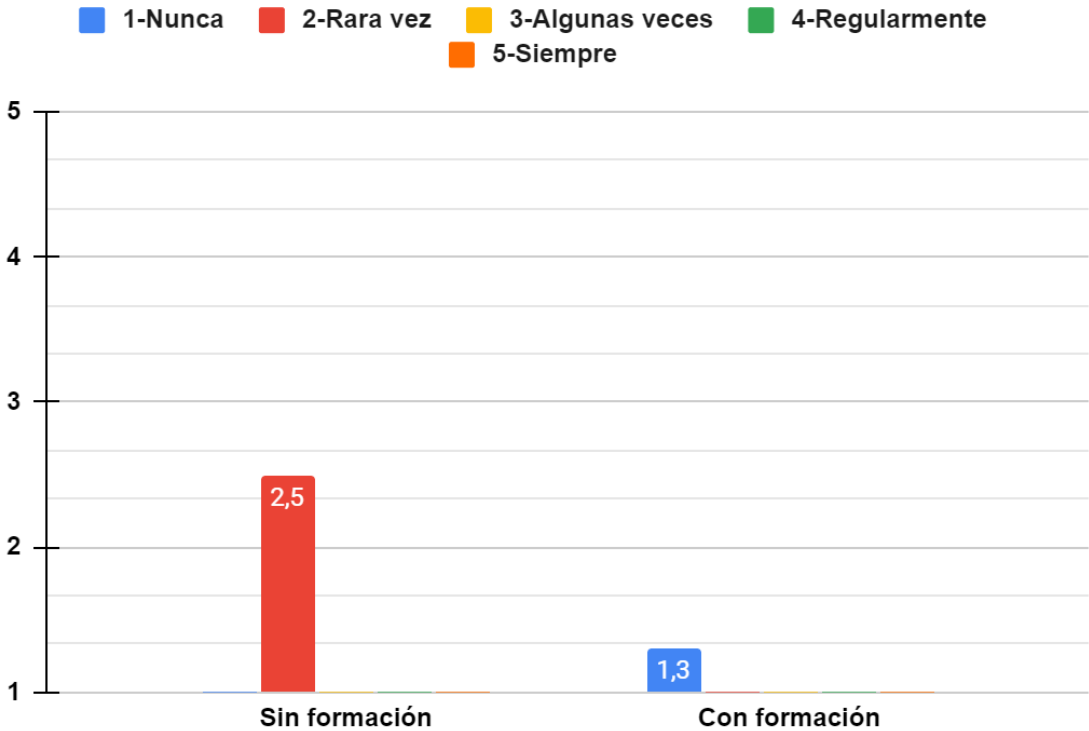


Gráfico 8. La comparación de la frecuencia de las dificultades relacionadas con la identificación de propios sesgos culturales.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Los resultados obtenidos de esta pregunta revelan una tendencia interesante en relación a las personas con formación en CCSS y/o en MI. Estos individuos valoran positivamente el desarrollo de sus capacidades críticas en este ámbito de la interculturalidad y afirman experimentar menos dificultades en la detección de sesgos culturales. Estos hallazgos nos llevan

a establecer una conexión con las respuestas anteriores, donde se observa que las puntuaciones promedio en ambas categorías son similares o cercanas. Además, en la pregunta previa sobre la interpretación de mensajes con carga cultural, los mediadores sin formación indican tener mayores habilidades en comparación con aquellos con formación específica en el campo. A partir de estos resultados, podemos inferir la importancia potencial de este tipo de formación en la capacidad de detectar y abordar las dificultades en la interculturalidad también. Es posible que la educación en CCSS y/o en MI proporcione a los mediadores una base sólida de conocimientos y competencias que los habilite para enfrentar de manera más efectiva los desafíos relacionados con los sesgos culturales y resalten la relevancia de la formación en la detección y manejo de dificultades interculturales, lo cual puede tener implicaciones significativas en la práctica de la MI.

En la parte de ejemplificaciones que es **la pregunta 1.5** de desarrollo 4 participantes mencionaron que tuvieron especial dificultad con las siguientes aspectos:

1. Los fraseologismos culturales;
2. Los medicamentos;
3. Los momentos de conflictos entre las partes (podemos adscribir este ejemplo más al ámbito de mediación),
4. Pocos conocimientos sobre la cultura de origen de refugiados en España que supone un sobreesfuerzo para el mediador.

#### 4.3.2.2. Bloque de causas

1.6.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural que usted haya enfrentado puede ser la siguiente?:

- la falta de experiencia de trabajo con diferentes culturas y en interculturalidad

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

1.7.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural que usted haya enfrentado puede ser la siguiente?:

- la falta de la formación profesional en la interculturalidad y de los conocimientos sobre la competencia intercultural

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

1.8.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural que usted haya enfrentado puede ser la siguiente?:

-la falta de los conocimientos personales (la autoconciencia sobre tus límites, fuerzas, debilidades)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

1.9.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural que usted haya enfrentado puede ser la siguiente?:

-la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales (la empatía, escucha activa, comunicación no violenta, asertividad)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

1.10.-¿Se le ocurren otras causas de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural?

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural: -la falta de experiencia de trabajo con diferentes culturas y en interculturalidad

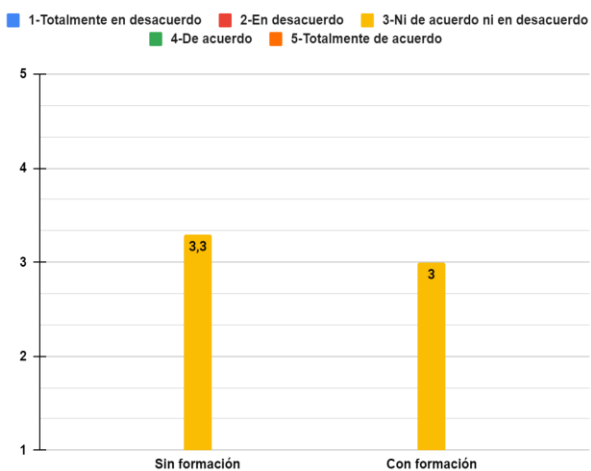


Gráfico 9. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural: -la falta de la formación profesional en la interculturalidad y de los conocimientos sobre la competencia intercultural

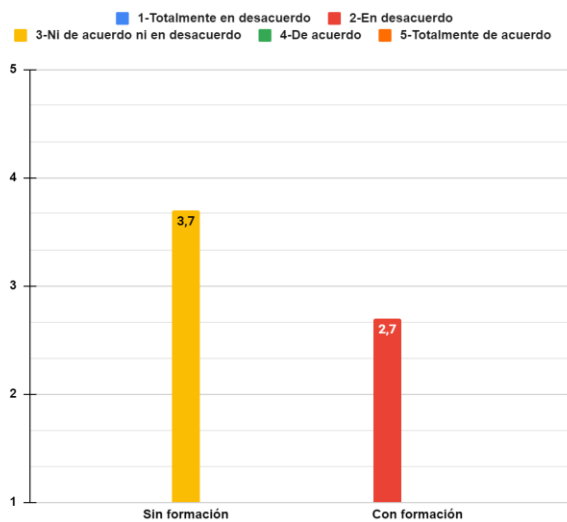
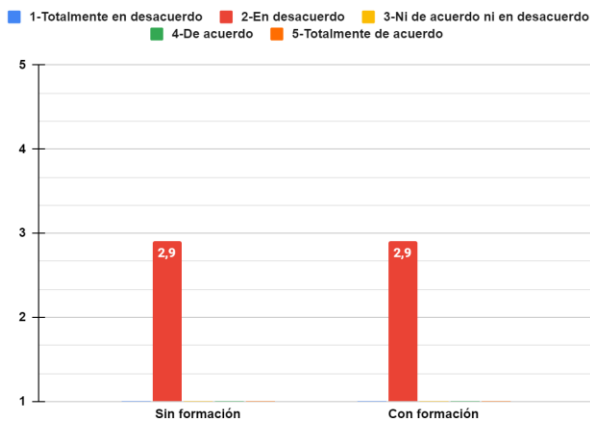


Gráfico 10. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural: -la falta de los conocimientos personales



Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con la competencia intercultural: -la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales

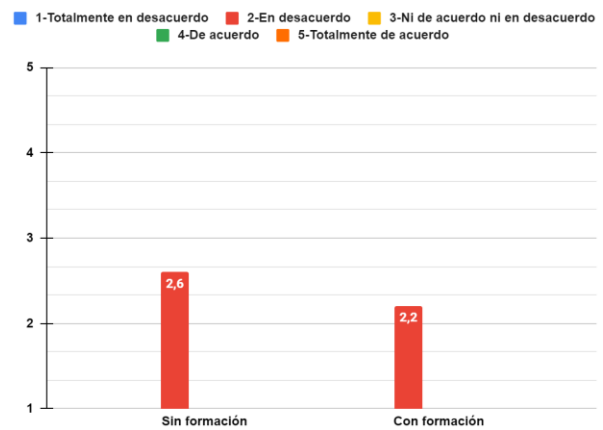


Gráfico 11. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Gráfico 12. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En esta pregunta, podemos apreciar la comparación entre la importancia atribuida a diversas causas por parte de individuos con y sin formación. Resulta evidente que los participantes no consideran la falta de experiencia y los conocimientos personales como las principales causas de las dificultades encontradas en la competencia intercultural. Es interesante señalar que aquellos sin formación mencionan con mayor frecuencia la falta de experiencia como justificación de sus dificultades en comparación con otras categorías profesionales. En cuanto a la falta de conocimientos personales, ambas categorías presentan un promedio similar de respuestas, indicando que no consideran esta causa como muy influyente. Podemos apreciar diferencias más marcadas en las respuestas relacionadas con la falta de formación y las habilidades interpersonales y sociales. Por ejemplo, en la respuesta sobre las habilidades interpersonales y sociales, los participantes con formación consideran esta causa menos influyente.

Sin embargo, lo más curioso se revela en las respuestas relacionadas con la formación profesional. Los participantes sin formación reconocen que la falta de formación contribuye a los problemas enfrentados en este ámbito. Por lo tanto, podemos inducir, a partir de la

investigación cuantitativa, que aquellos sin formación resolverían más fácilmente este tipo de problemáticas si recibieron una formación especializada en este ámbito. Además, podemos concluir que estos participantes creen que la competencia intercultural puede y, posiblemente, debe ser adquirida a través de una formación específica para ejercer esta profesión.

En la **pregunta 1.10**, la ejemplificación de las causas, obtuvimos dos respuestas significativas por parte de los participantes, que son las siguientes:

1. La religión puede desempeñar un papel importante en las dificultades relacionadas con la competencia intercultural. El tema religioso puede ser fundamental para comprender e interpretar los fenómenos interculturales.
2. Las causas de segregación social, xenofobia, racismo e incluso homofobia son de gran relevancia en la resolución de las problemáticas interculturales.

Estas respuestas resaltan la importancia de considerar aspectos religiosos y sociales en el análisis de las dificultades interculturales. La religión puede influir en la manera en que las personas se relacionan y perciben a otros grupos culturales, mientras que la segregación social y los prejuicios pueden crear barreras significativas para la integración y el entendimiento mutuo.

### **4.3.3. La competencia de manejo de la comunicación**

#### **4.3.3.1. Bloque de dificultades**

## **2. EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN**

A continuación, le preguntaremos sobre las dificultades enfrentadas relacionadas con el manejo de la comunicación a la hora de realizar la mediación intercultural.

La habilidad de manejo de la comunicación entiende la habilidad de comprender y transmitir correctamente la información de una persona emisora hacia otra receptora que incluye comprender las formas correctas de decir el mensaje, el momento y el lugar correcto y otros factores implicados. (Calle González, 2012, p. 25).

2.1.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de dar el protagonismo a las partes (dejar que

expresen su opinión, ideologías y cultura sin miedo)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.2.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de dar la autonomía a las partes (enseñarles herramientas y/o información que le ayudarán a resolver las dificultades de manera independiente en el futuro durante su vida en el país distinto de su país de origen)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.3.-¿Usted ha tenido dificultades en la gestión de los turnos (que cada parte se exprese en el momento adecuado sin interrumpir a nadie)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.4.-¿Usted ha tenido dificultades en la gestión de las interrupciones (que las partes dejen a interrumpir al mediador intercultural cuando sea necesario)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.5.-¿Usted ha tenido dificultades en la utilización de las técnicas de la comunicación no

violenta y asertiva (escucha activa, empatía)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.6.-¿Usted ha tenido dificultades en la gestión de las emociones tanto positivas como negativas mediante una interpretación y/o mediación emocionalmente difícil?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.7.-¿Se le ocurren otros ejemplos de dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación que usted haya enfrentado?



## Comparación de las dificultades a la hora de dar el protagonismo a las partes

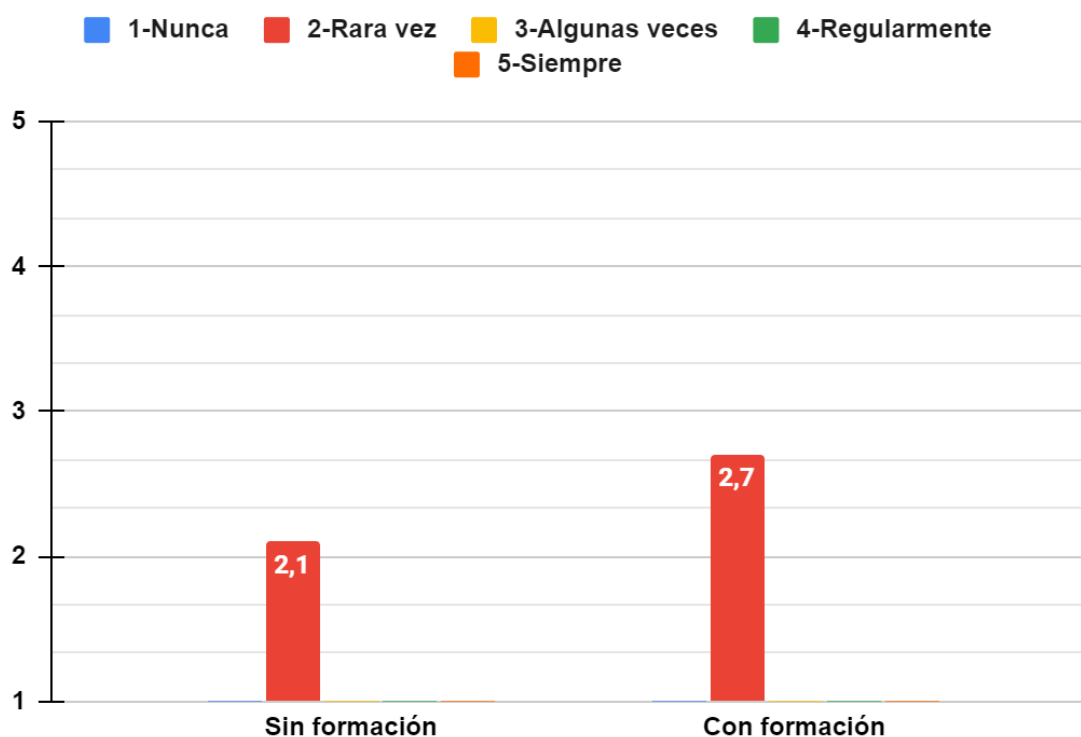


Gráfico 13. La comparación de la frecuencia de las dificultades a la hora de dar el protagonismo a las partes.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Sorprendentemente, en esta **pregunta 2.1 (gráfico 13)** las respuestas nos muestran que los profesionales sin formación se encuentran con los problemas de facilitar el protagonismo a las partes bastante menos que los profesionales con formación. Por consiguiente, una vez más vemos nuestra hipótesis sobre la influencia de la formación refutada con estos resultados.

Lo mismo podemos observar en la **pregunta 2.2. (gráfico 14)** y **pregunta 2.3 (gráfico 15)**. Las personas sin formación en CCSS y/o MI se enfrentan menos veces con los problemas de dar autonomía a las partes y con los problemas en la gestión de los turnos. Consideramos que estos aspectos son importantes en la MI, puesto que estas y los mencionados en adelante en este apartado son las funciones básicas de un MI que podemos observar en la guía sobre la MI de la Federación "Andalucía Acoge" - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001).

Además, durante nuestro estudio en las partes sobre mediación investigamos la importancia de un mediador la capacidad de manejo de la comunicación que incluye, asimismo, las técnicas de

motivar el protagonismo y autonomía de las partes que son muy importantes en la responsabilización y autonomía final a la que se aspira. Podemos citar a Fadhila Mammam, una reconocida mediadora intercultural, conferencista y formadora en temas de MI que durante 10 años dirigía el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) de la ciudad de Madrid: “Alguna vez, hablando de ello con Alejandro Nató, él me dijo: “y tu silla se puede quedar vacía”. Es exactamente eso, saber retirarte porque tu trabajo lo has hecho, lo demás ellos lo saben hacer, a su manera, y lo harán solos y bien” (Nató et al., 2018).

### Comparación de las dificultades a la hora de dar la autonomía a las partes

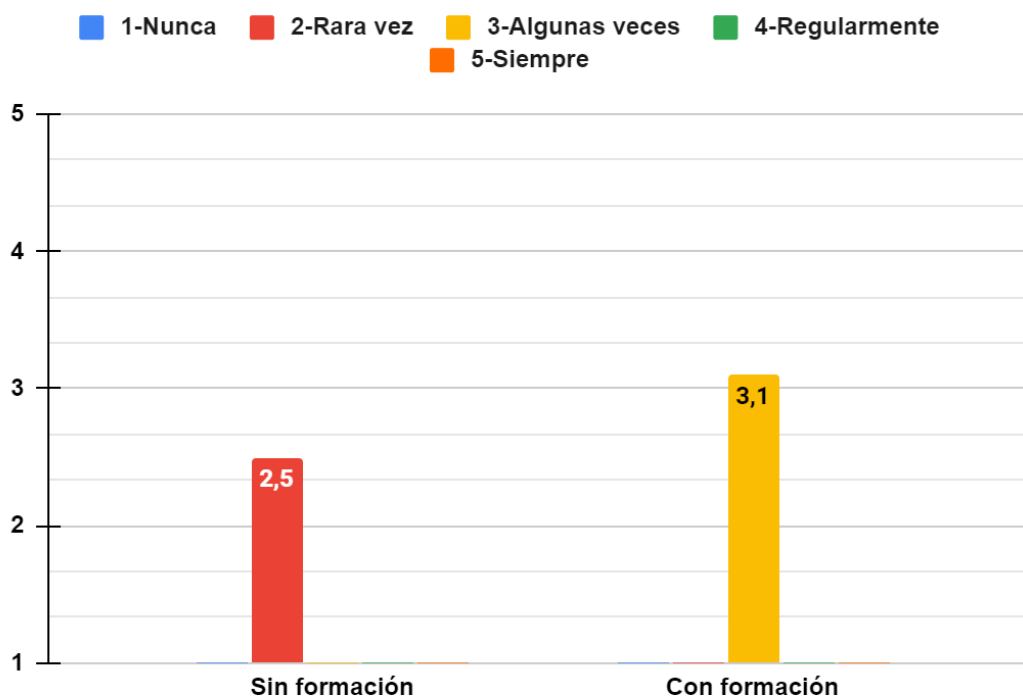


Gráfico 14. La comparación de la frecuencia de las dificultades a la hora de dar la autonomía a las partes.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

## Comparación de las dificultades en la gestión de los turnos

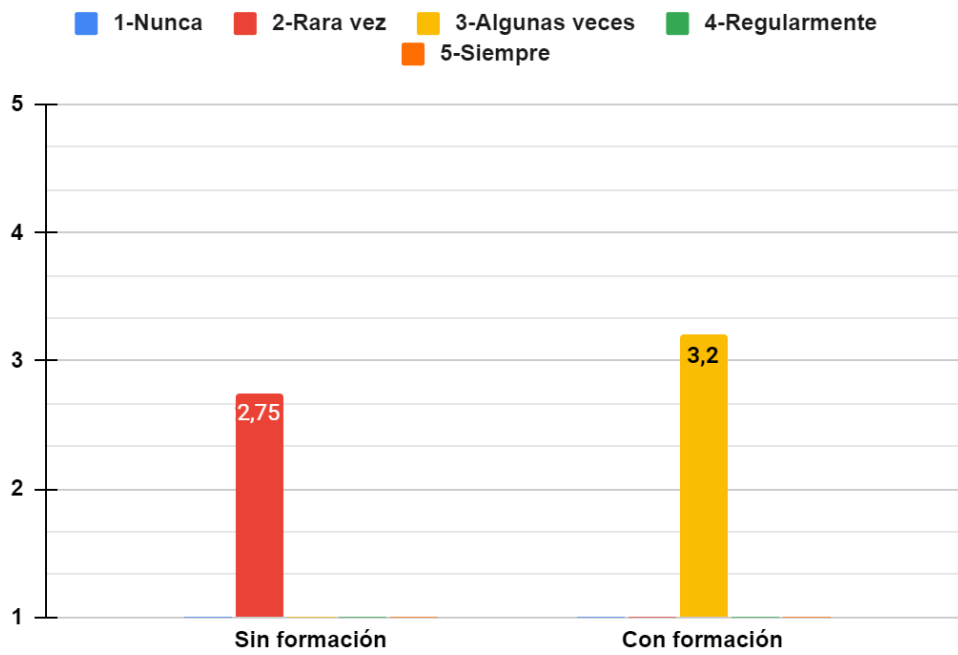


Gráfico 15. La comparación de la frecuencia de las dificultades en la gestión de turnos.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

## Comparación de las dificultades en la gestión de las interrupciones

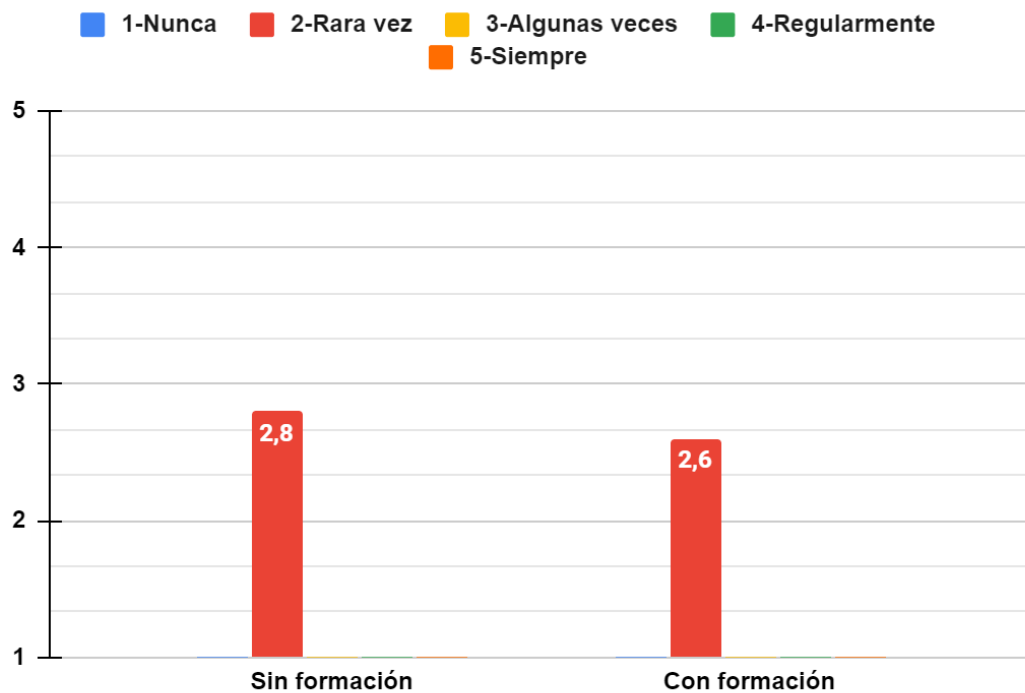


Gráfico 16. La comparación de la frecuencia de las dificultades en la gestión de interrupciones. Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 2.4 (gráfico 16)** nos pareció relevante tratar la habilidad en la gestión de las interrupciones que es imprescindible tanto para un intérprete como para un mediador. La gestión tanto de turnos como de las interrupciones aparece como una de las partes más destacables en la capacidad de manejo de la comunicación en los libros de varios autores sobre la mediación y MI (Suares, 2002; Bermúdez Anderson et al., 2001). Podemos ver la estadística promedia de los dos grupos que coincide bastante en la frecuencia de las dificultades en las gestiones de interrupciones. Aparentemente, el grupo sin formación considera que se encuentra con esta problemática un poco más que otro grupo. Sin embargo, las diferencias en las respuestas son mínimas.

## Comparación de las dificultades en la utilización de las técnicas de la comunicación no violenta y asertiva

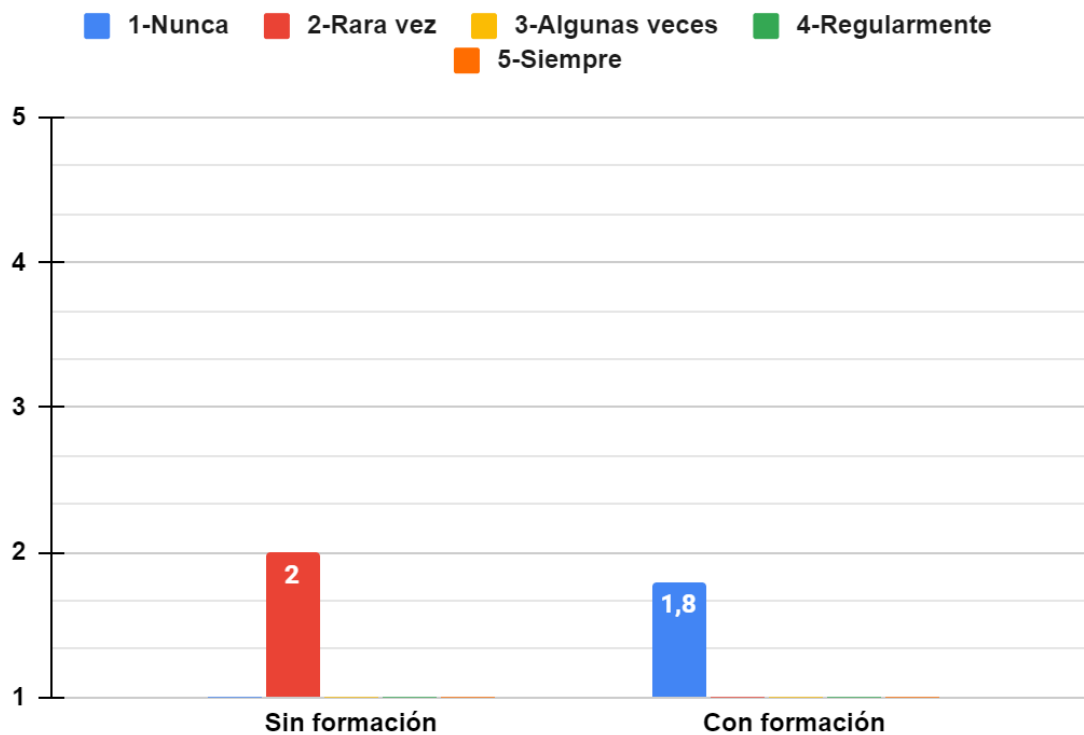


Gráfico 17. La comparación de la frecuencia de las dificultades en las técnicas de la CNV (comunicación no violenta) y asertiva).

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En las respuestas a la **pregunta 2.5 (gráfico 17)** podemos ver que nuestros encuestados están familiarizados con las técnicas de CNV y asertiva y, aparentemente, las utilizan en su profesión, puesto que las estadísticas sobre las problemáticas enfrentadas son muy bajas. Igualmente, podemos destacar que, aunque las diferencias entre dos grupos son mínimas, las personas con formación tuvieron menos estas problemáticas o las superan más fácilmente.

## Comparación de las dificultades en la gestión de las emociones tanto positivas como negativas durante una interpretación y/o mediación emocionalmente difícil

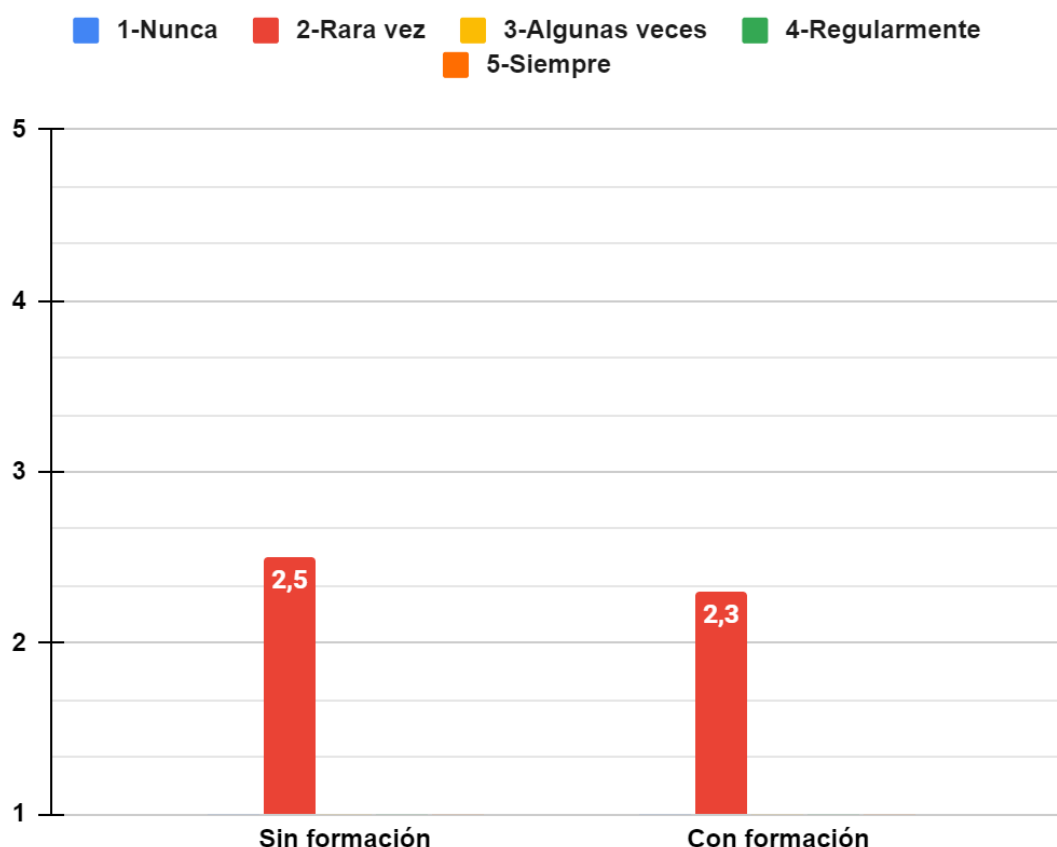


Gráfico 18. La comparación de la frecuencia de las dificultades en la gestión de las emociones tanto positivas como negativas durante una interpretación y/o mediación emocionalmente difícil.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 2.6 (gráfico 18)** consideramos que es lógico suponer que las personas durante la MI emocionalmente difícil pueden tener dificultades con la gestión emocional. Esta parte como la habilidad y capacidad destacable para llevar a cabo una MI y/o interpretación correcta. Por ejemplo, Valero (2003, p. 171) cita a Thomas Blair and Ramones (1996, p. 24) “The endless stories of violence, cruelty, exploitations and atrocity; the emotional impact of experiencing another’s terror, pain and anguish; and the continuing exposure to the darkest aspects of the human condition can produce symptoms strikingly similar to the post-traumatic symptoms of

their patience”. Es decir, las personas que están en contacto profesional con historias difíciles y con el dolor humano pueden desarrollar síntomas de estrés post-traumático. Asimismo, Viacheslavova en su TFM menciona la importancia de las habilidades relacionadas con la gestión emocional afirmando a base de su investigación: “Por un lado, como ya lo hemos comentado, esto puede afectar a la imparcialidad del intérprete y hacer que se ponga de parte de la víctima. Por otro lado, puede ser peligroso para el propio intérprete, ya que una fuerte implicación emocional en un tema tan complejo como la violencia de género puede provocar un vacío emocional,

desgaste o fatiga emocional o fatiga por la compasión y afectar al bienestar psicológico del profesional” (2021, p. 104).

En nuestros resultados podemos observar que los MI en tercer sector con los refugiados de guerra ruso-ucraniana no se enfrentaron con muchas dificultades de este tipo. Por consiguiente, las dos categorías consideran tener estas habilidades en un nivel intermedio.

Ahora bien, en la pregunta de ejemplificación nos respondieron dos participante que citaron dos situaciones relacionadas con dificultades en el manejo de la comunicación que tenían que enfrentar y son las siguientes:

1. “Una vez la comunicación se terminó debido a la agresión verbal hacia TS”.

Es un tema muy relevante a tratar de la MI sobre los protocolos de actuación en los casos de agresión. Como ya hemos mencionado en las partes sobre mediación que uno de los requisitos más importantes para la mediación es la voluntariedad de las personas. Esto, asimismo, implica no acudir a ningún tipo de agresión, puesto que en estos casos la sesión tiene que cerrarse y ya tratarse según otros protocolos.

2. “Negación por las partes de seguir los turnos y falta de respeto”.

Aquí uno de los participantes también menciona la falta de voluntariedad de las partes para participar en la sesión. Sabemos que no existe un código deontológico para los mediadores interculturales. Sin embargo, nos podemos guiar por los códigos de mediadores y de traductores como por ejemplo, el código para los intérpretes que nos propone Asetrad y el de ASEMED y el de Consejo de trabajo Social para los mediadores y mediadores comunitarios.

#### **4.3.3.2. Bloque de causas**

2.8.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación puede ser la siguiente?:
---

- la falta de experiencia en el manejo de la comunicación

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

2.9.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación puede ser la siguiente?:

- la falta de la formación profesional y de los conocimientos sobre el manejo de la comunicación

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

2.10.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación puede ser la siguiente?:

-la falta de los conocimientos personales (la autoconciencia sobre tus límites, fuerzas, debilidades)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

2.11.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación puede ser la siguiente?:

-la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales (la empatía, escucha activa, comunicación no violenta, asertividad)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo



3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. En desacuerdo

5. Totalmente en desacuerdo

2.12.-¿Se le ocurre otras causas de las dificultades relacionadas con la competencia de manejo de la comunicación?

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación: - la falta de experiencia en el manejo de la comunicación

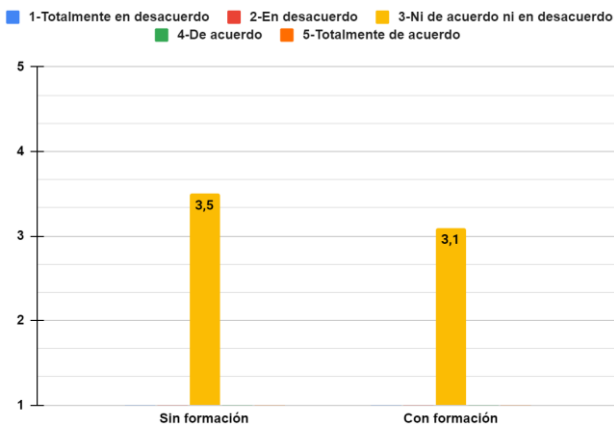


Gráfico 19. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación: - la falta de la formación profesional y de los conocimientos sobre el manejo de la comunicación

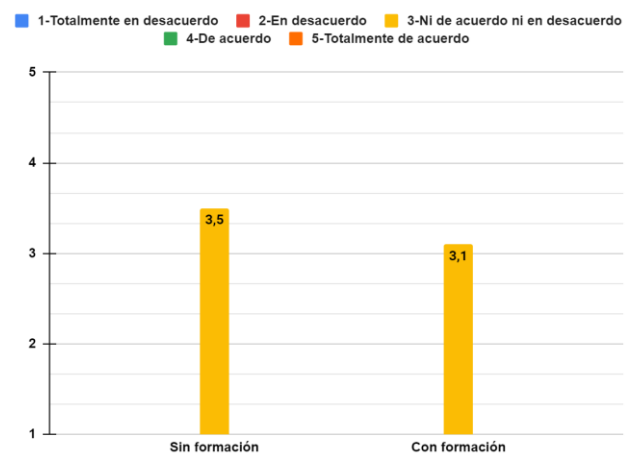


Gráfico 20. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

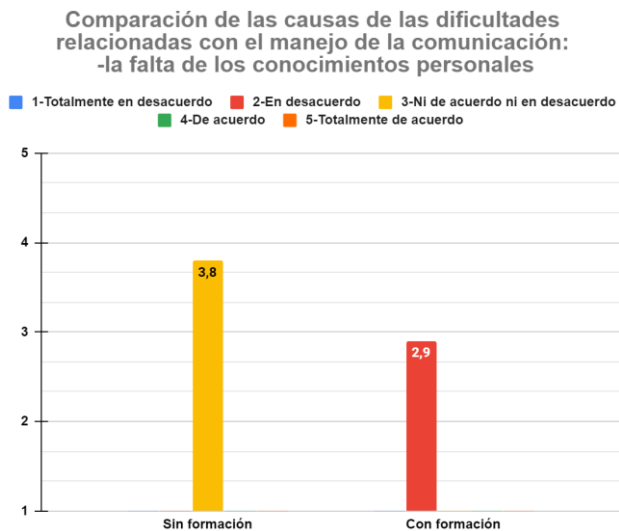


Gráfico 21. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

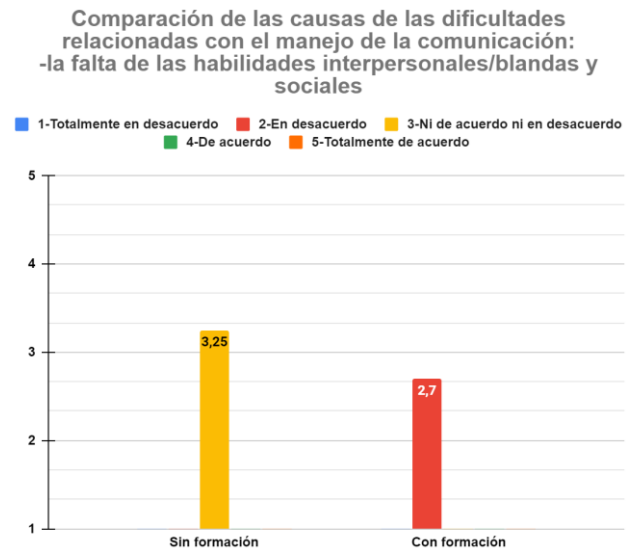


Gráfico 22. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Lo primero que notamos al observar los gráficos es la importancia a la causa de la falta de conocimientos personales que se atribuye por el grupo de los participantes sin formación. Al parecer, este grupo es partidario de que es la mayor causa de las dificultades con el manejo de la comunicación.

Igualmente podemos destacar que aunque el valor de la causa de las habilidades interpersonales y sociales de las personas con formación se sitúa en 2,7, la mitad de los profesionales respondieron que están de acuerdo con dicha causa (se puede visualizar en el gráfico 23, que se sitúa abajo de este párrafo, los porcentajes de las respuestas). Sin embargo, podemos ver que otra mitad del grupo no están de acuerdo con la afirmación, por lo tanto existen discrepancias a la hora de valorar la relevancia de esta habilidad en el manejo de la comunicación.

Ahora bien, las causas de formación y de la experiencia los dos bandos estiman con una nota intermedia, es decir, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo a la hora de asociar estas causas como las responsables por las problemáticas en el manejo de la comunicación.

En la **pregunta 2.12** de ejemplificación tenemos una respuesta que es la siguiente:

1. “Estado emocional y psicológico del oyente”. Este participante considera necesario mencionar el estado emocional y psicológico de una de las partes que escucha a la otra o al mediador y/o a intérprete. Podemos interpretar esta respuesta de la siguiente manera: los estados psicoemocionales de las partes oyentes afectan su comprensión y posiblemente interpretación mental y expresión del mensaje, lo que complica el trabajo para el profesional de la MI. Aparte de esto, podemos asociarlo con la pregunta 2.6 donde mencionamos que una MI con carga emocional considerable no facilita el trabajo de un mediador-intérprete. En estos casos el MI tiene que vigilar y saber gestionar apropiadamente su estado psicoemocional y las emociones y sus expresiones de las partes implicadas.

Existen diferentes factores que pueden complicar la MI, por consiguiente, inducimos la necesidad tanto de una guía específica que ayudará resolver estos casos y será un conjunto de los protocolos de actuación para el mediador intercultural como de un código deontológico para los profesionales. Su utilización es necesaria puesto que proporciona un marco ético, garantiza la confianza de las partes, protege los derechos de las mismas y promueve la calidad y el profesionalismo en la práctica de la mediación intercultural.

**Recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación:  
-la falta de las habilidades interpersonales/blandas y so...**

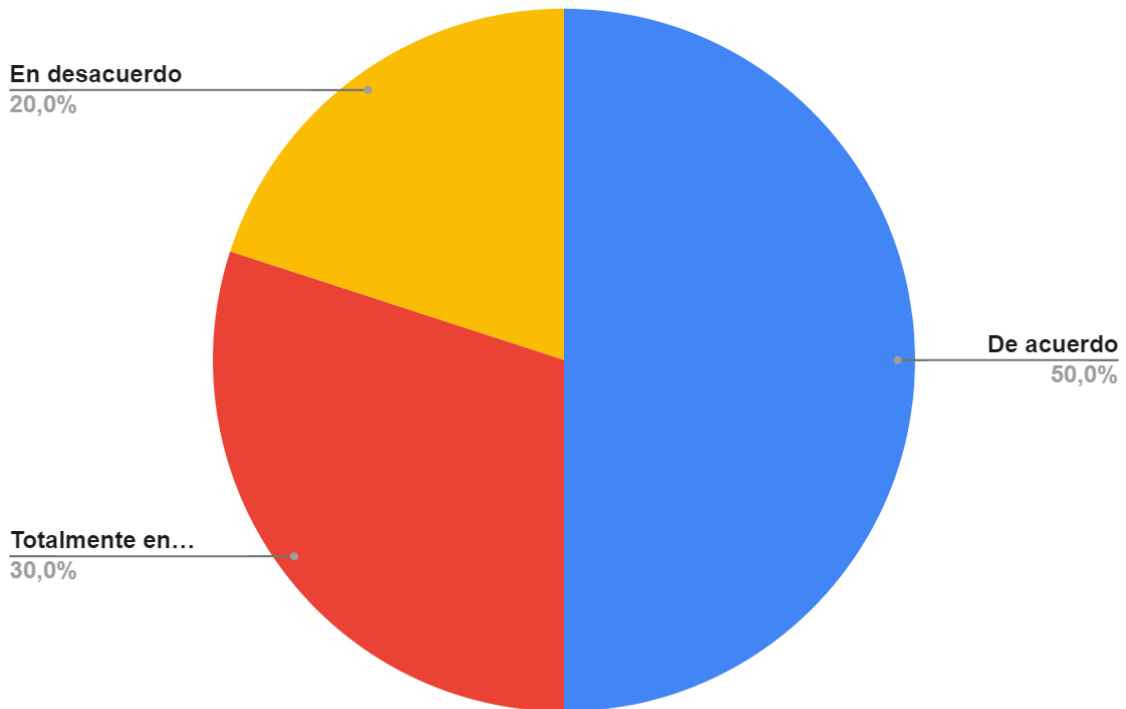


Gráfico 23. Recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el manejo de la comunicación: habilidades interpersonales y sociales. Conformación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

#### **4.3.4. El trabajo en tercer sector**

##### **4.3.4.1. Bloque de dificultades**

### **3. EL TRABAJO EN TERCER SECTOR CON REFUGIADOS**

A continuación, le preguntaremos sobre las dificultades enfrentadas relacionadas con el manejo de la comunicación a la hora de realizar la mediación intercultural.

El tercer sector social está definido en el artículo 2 de la Ley 43/2015 como “aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las

personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social” (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2015). Son las ONGs, asociaciones, fundaciones y otros centros de refugiados no gubernamentales y no lucrativos.

3.1.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de conocer el funcionamiento del tercer sector (cómo y para qué trabajan, sus funciones y objetivos)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

3.2.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de conocer los protocolos de actuación y las reglas específicas de su ONG/asociación/fundación/centro de refugiados?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

3.3.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de conocer las leyes y normativas legales de asilo y refugio de España?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

3.4.-¿Usted ha tenido dificultades a la hora de conocer y, por lo tanto, aplicar las normativas de trabajo con los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social, es decir, los usuarios-refugiados?

Colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social son los colectivos que sufren de una

serie de condiciones que no les dejan acceder a los mismos derechos básicos que otra sociedad española: el derecho a la educación, a la sanidad, a la vivienda etc. (Castro Ceacero, 2016)

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

3.5.-¿Se le ocurren otros ejemplos de dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector (centros de refugiados, ONGs, asociaciones y fundaciones) con los refugiados que usted haya enfrentado?

## Comparación de las dificultades en cuanto a los conocimientos sobre el funcionamiento del tercer sector

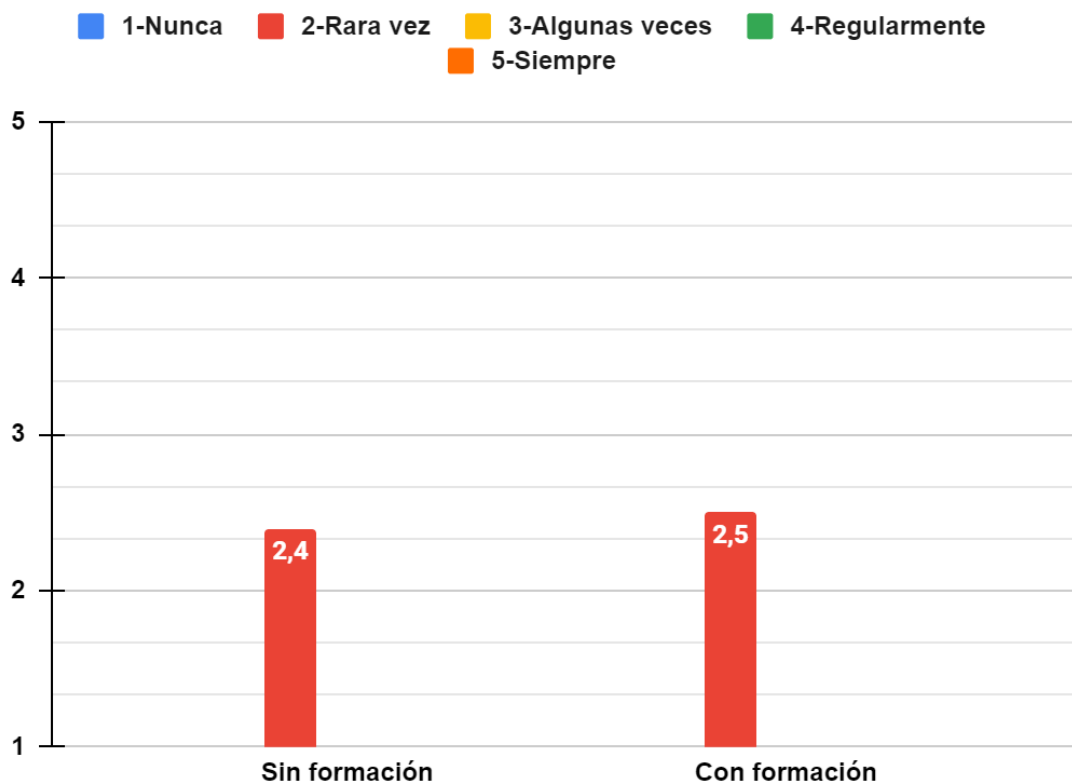


Gráfico 24. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos sobre el funcionamiento del tercer sector.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 3.1 (gráfico 24)** podemos observar que tanto la categoría de las personas sin formación como con formación encontraron relativamente pocos obstáculos en cuanto a los conocimientos del tercer sector. Es curioso que las personas con formación en CCSS no obtuvieron resultados mucho mejores que las personas sin formación (recordamos que en la categoría de las personas con formación se sitúan las personas con formación en CCSS y/o MI). A continuación le presentamos el gráfico con valores comparativos entre las personas con formación solamente en CCSS y sin formación (gráfico 25 abajo del párrafo). Podemos ver que es solamente una décima menos, es decir, que estos profesionales no consideran tener menos dificultades que las personas sin formación.

Aquí es preciso remarcar que la percepción de frecuencia puede ser subjetiva para cada individuo a la hora de evaluar alguna dificultad. Por consiguiente, es una variable que dificulta la investigación.

### Comparación de las dificultades en cuanto a los conocimientos sobre el funcionamiento del tercer sector

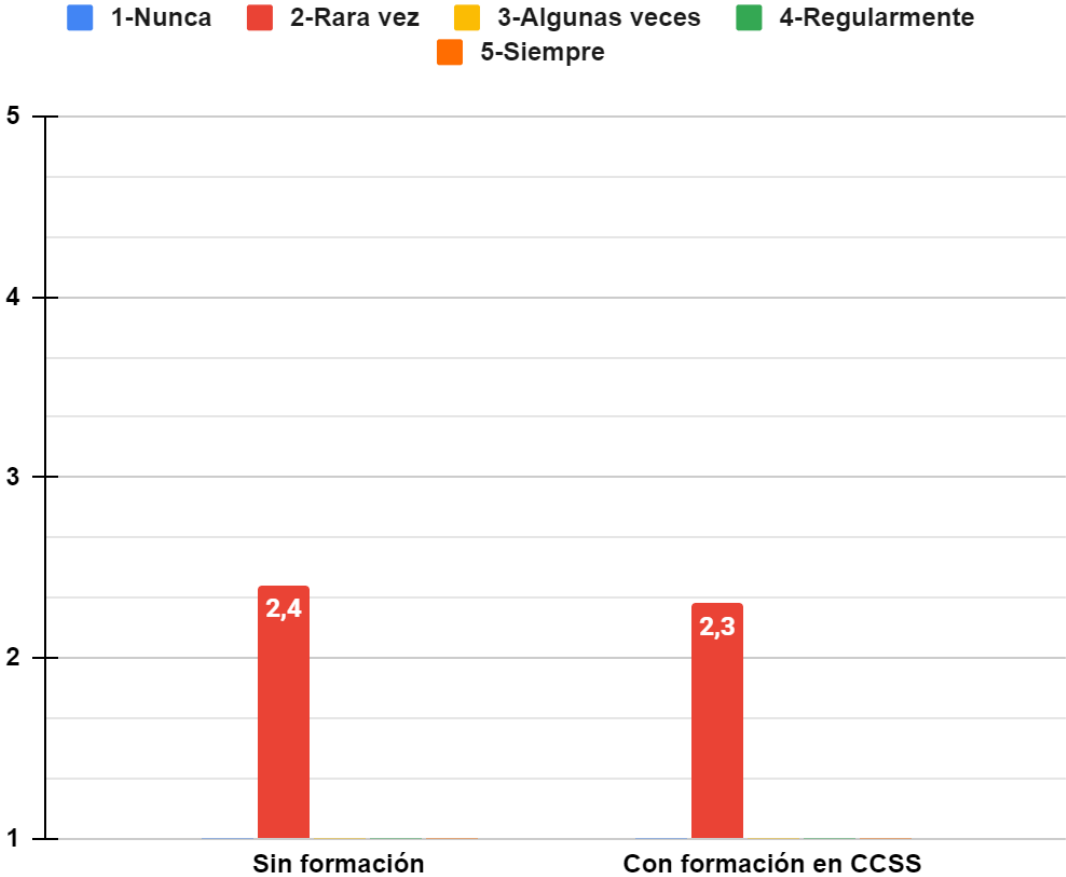


Gráfico 25. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos sobre el funcionamiento del tercer sector.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 3.2 (gráfico 26)**, se evidencian resultados muy similares con respecto a la pregunta anterior. Ambos grupos muestran una frecuencia estadística parecida, situada en un nivel intermedio. Esta coincidencia sustenta la idea de que los profesionales no experimentan dificultades significativas en cuanto al conocimiento de las normativas de sus respectivas



organizaciones no gubernamentales (ONG), asociaciones, fundaciones o centros de refugiados. Nos permite inferir que, al no enfrentarse a obstáculos en la comprensión de las reglas y políticas que rigen el funcionamiento del tercer sector, los profesionales encuentran una mayor facilidad para adaptarse a los requerimientos específicos de su entorno laboral. Además, cabe resaltar que, en general, los participantes manifestaron una mayor facilidad para asimilar los conocimientos relacionados con su ámbito laboral específico en comparación con los conocimientos generales sobre el tercer sector.

### Comparación de las dificultades en cuanto a los conocimientos de los protocolos de actuación y las reglas específicas de su ONG/asociación/fundación/centro de refugiados

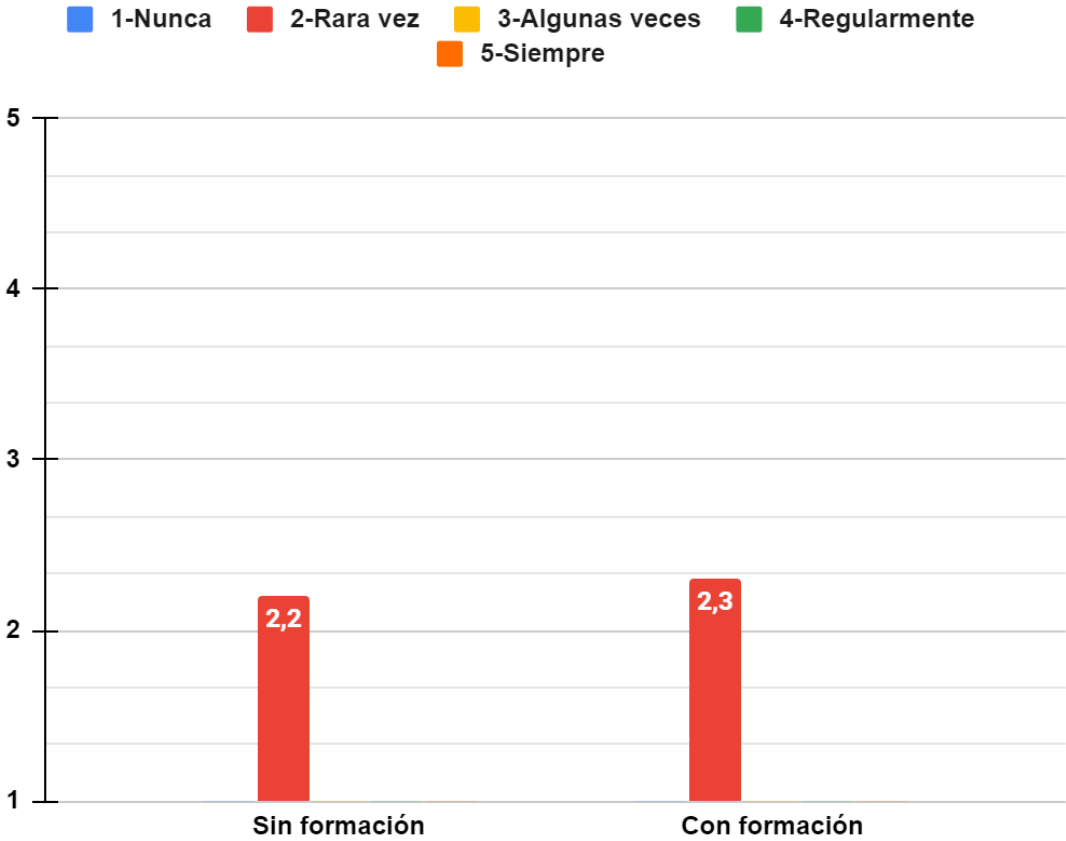


Gráfico 26. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos de los protocolos de actuación específicos de una ONG/asociación/fundación/centro de refugiados.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Lo mismo podemos ver en la **pregunta 3.3 (gráfico 27)**. Los dos grupos tuvieron relativamente pocas dificultades en el ámbito de las legislaciones de asilo y refugio. Inducimos que no es un tema complicado a la hora de realizar el trabajo de MI para nuestros profesionales. Las personas con formación tuvieron un poco más de dificultades, pero la diferencia sigue siendo mínima. Cabe destacar que en la estadística del grupo que no cuenta con formación tenemos los resultados promedios y los resultados con porcentajes diferentes (gráfico 28). Más de la mitad (7 personas de 12) consideran enfrentarse con estas dificultades con una frecuencia intermedia, es decir, respondieron que algunas veces se vieron obstaculizados por estas problemáticas.

### Comparación de las dificultades en cuanto a los conocimientos de las leyes y normativas legales de asilo y refugio de España

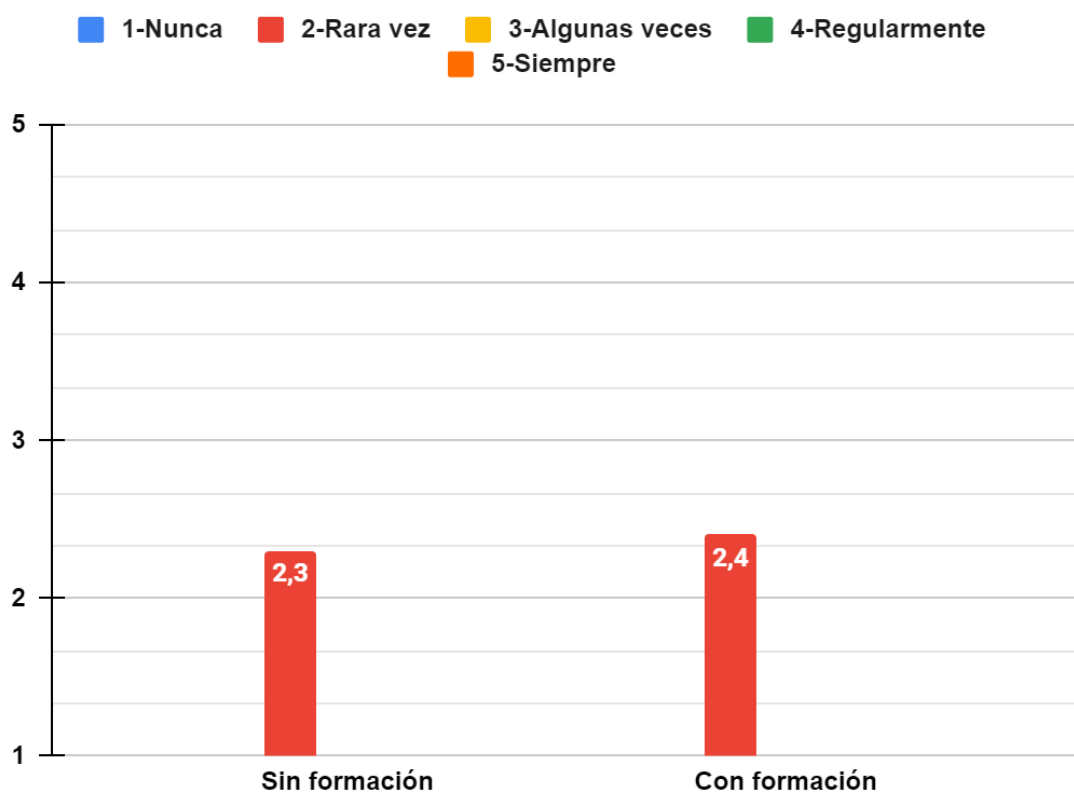


Gráfico 27. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos de las leyes y normativas de asilo y refugio en España.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

### Recuento de las dificultades en cuanto a los conocimientos de las leyes y normativas legales de asilo y refugio de España

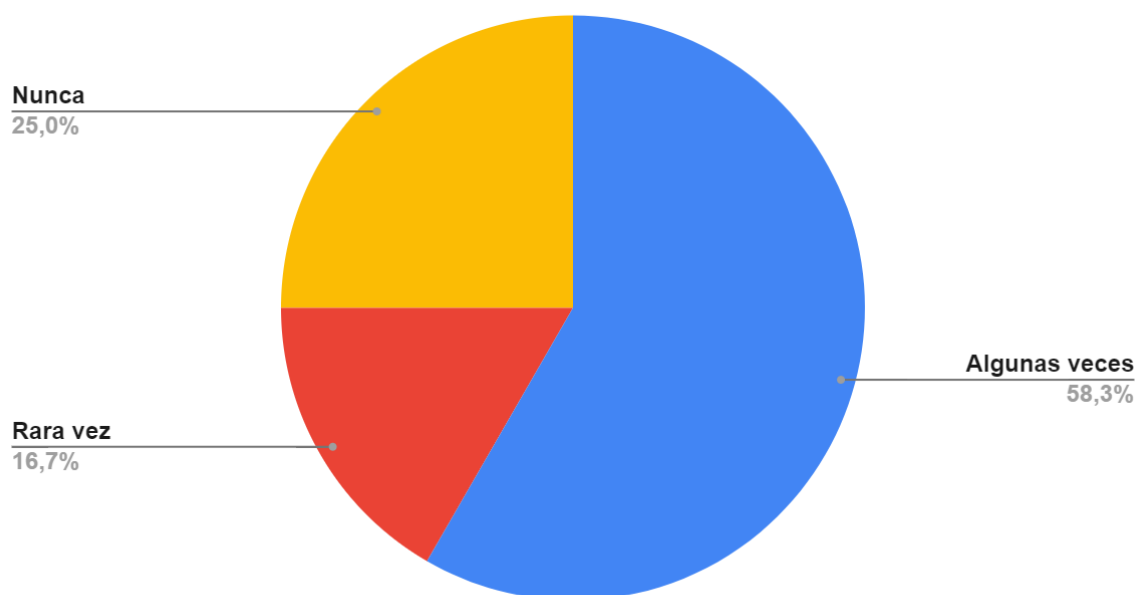


Gráfico 27. El recuento de las dificultades en cuanto a los conocimientos de las leyes y normativas de asilo y refugio en España. Sin formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

## Comparación de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicación de las normativas de trabajo con los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social

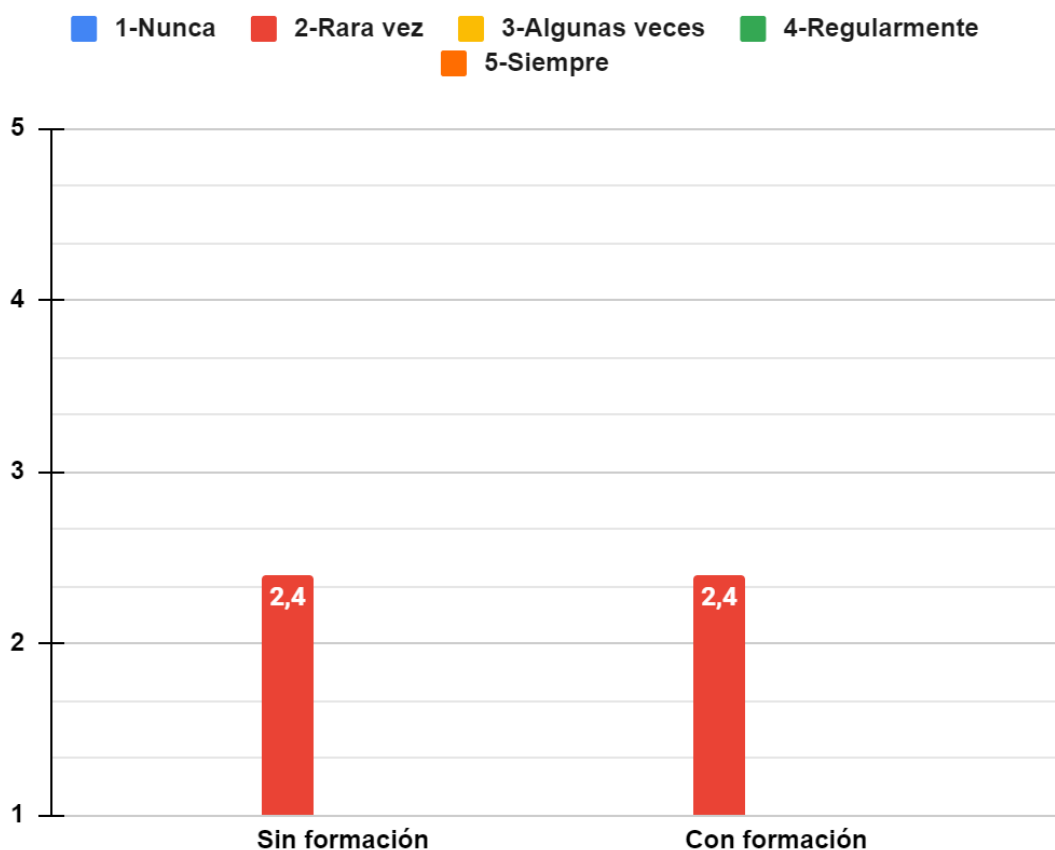


Gráfico 28. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicaciones de las normativas de trabajo con los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

La **pregunta 3.4 (gráfico 28)** nos pareció que tiene una especial relevancia, puesto que en CCSS se afirma la necesidad de los conocimientos específicos para tratar a las personas vulnerables. La formación en el trabajo social está basado en este tipo de conocimientos, son profesionales que saben la técnicas de mediación y de trato a cada uno de los grupos en exclusión social (Azcacibar, 2008).

Al visualizar nuestro gráfico, vemos que los dos grupos no encuentran una especial dificultad en la realización del trabajo con los grupos vulnerables. Podemos destacar que tanto la mitad

de las personas con formación como la mitad de las personas sin formación respondieron que rara vez les pareció difícil estos tipos de conocimientos, protocolos y normativas (gráfica 29 y 30). Nos parece sorprendente este hallazgo, puesto que partíamos desde la preconcepción que una persona tiene que tener una formación especializada para tratar con estos colectivos.



Gráfico 29. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicaciones de las normativas de trabajo con los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social. Sin formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.



Gráfico 30. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicaciones de las normativas de trabajo con los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social. Con formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 3.5** de ejemplificación y de desarrollo podemos observar las siguientes respuestas:

1. “A veces necesitan proceder a un montón de consultas antes de dar una respuesta clara y acertada lo que hace mantener al usuario en un estado “entre” que le impide liberarse de preocupaciones o preparar un plan B”. Aquí el mediador intercultural menciona las dificultades causadas por los trámites, limitaciones temporales y, podemos suponer, legislativas a la hora de llevar a cabo la MI entre dos partes. Son diferentes aspectos propios del sector en que trabajan que impiden o complican de realizar la MI de una manera apropiada, puesto que provocan las frustraciones y malas experiencias en las dos de las partes, lo que nos lleva a la parte de dificultades con la gestión emocional del estado de las partes y, asimismo, del MI.

2. “Burocracia en distintos ámbitos estatales. Por ejemplo: la no determinación del proceso de acogida e integración de los refugiados de Siria”. En este contexto, se hace evidente la referencia a la burocracia inherente al tercer sector, la cual guarda una notable similitud con la respuesta previa. Además, es importante mencionar que la falta de claridad en los protocolos de actuación genera una mayor complejidad en el trabajo de todos los profesionales involucrados. Esta situación adquiere una relevancia aún mayor para la parte afectada, es decir, los usuarios-refugiados, para quienes estas cuestiones resultan vitales y fundamentales en relación a sus derechos básicos de seguridad, vivienda, sanidad, educación, entre otros.

En este escenario, el mediador intercultural desempeña un papel crucial al mediar de manera efectiva entre dos partes que pueden sentirse frustradas debido a las complicaciones del sistema. La intervención en esta instancia implica la creación de un espacio seguro y de confianza, que a su vez posibilita la adecuada expresión y comprensión de las emociones y necesidades presentes.

Además, cabe destacar que durante el trabajo con los usuarios de origen ucraniano se implementó por primera vez en la historia la Protección Temporal, desde su establecimiento en 2001. Esta situación, si bien facilitó ciertos trámites y labores para los profesionales involucrados, también generó complejidades adicionales. Por un lado, esta medida garantizó a los usuarios el acceso a sus derechos básicos desde el momento mismo de la obtención de los documentos pertinentes.

No obstante, por otro lado, la aplicación de una normativa que entra en vigencia por primera vez conlleva resultados altamente impredecibles en la práctica, lo que implica la necesidad de realizar ajustes y correcciones constantes en los protocolos y regulaciones existentes. Esta dinámica demanda una adaptabilidad constante para garantizar una implementación eficiente y coherente de los lineamientos establecidos. Esto subraya la importancia de mantener una flexibilidad y capacidad de ajuste constante de un MI que lleva a cabo un trabajo en tercer sector para asegurar un desempeño óptimo en estas situaciones.

#### **4.3.4.2. Bloque de causas**

3.6.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector con los refugiados puede ser la siguiente?

-la falta de experiencia de trabajo en tercer sector y con los refugiados

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

3.7.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector con los refugiados puede ser la siguiente?

-la falta de la formación profesional y de los conocimientos sobre el tercer sector y los refugiados

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

3.8.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector con los refugiados puede ser la siguiente?

-la falta de los conocimientos personales (la autoconciencia sobre tus límites, fuerzas, debilidades)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

3.9.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector con los refugiados puede ser la siguiente?

-la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales (la empatía, escucha activa, comunicación no violenta, asertividad)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. En desacuerdo

5. Totalmente en desacuerdo

3.10.-¿Se le ocurren otras causas de las dificultades relacionadas con el trabajo en tercer sector con los refugiados?



Gráfico 31. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.



Gráfico 32. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.



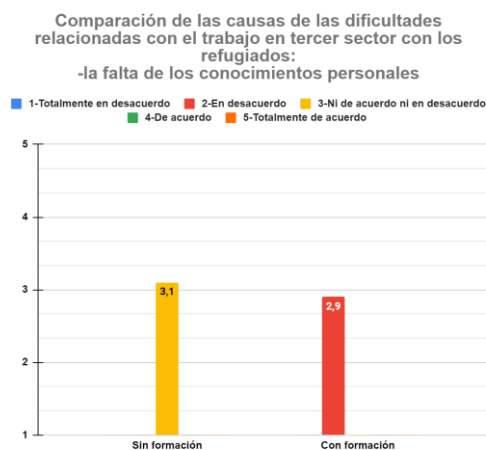


Gráfico 33. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

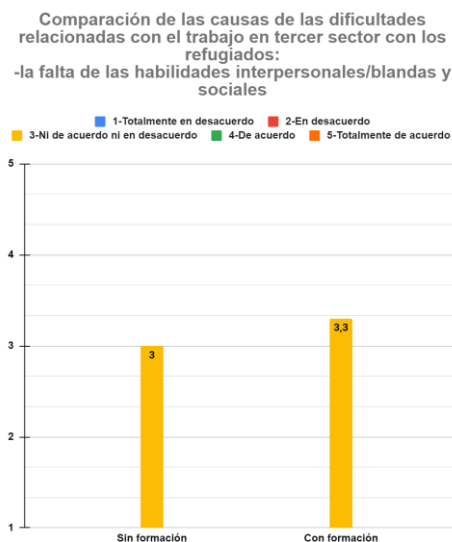


Gráfico 34. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 3.6 (gráfico 31)** podemos visualizar que atento una categoría como otra adscribe una relevancia más que intermedia a la experiencia en el ámbito de tercer sector. Es decir, que los dos grupos consideran importante la experiencia previa considerable para tener menos problemáticas durante la MI en este ámbito.

En la **pregunta 3.7 (gráfico 32)** observamos unos resultados más interesantes: las personas sin formación muchas veces consideraron la falta de formación como uno de los factores causantes más responsables de las dificultades anteriormente mencionadas.

Podemos destacar que aunque en la estadística promedia vemos las cifras de 3,3 (ni de acuerdo ni en desacuerdo) para el grupo con formación, en la estadística de porcentajes la mitad de los participantes respondieron que están de acuerdo que la falta de formación puede ser la causa de las dificultades. Suponemos que existen discrepancias en las opiniones del grupo que pueden ser causadas tanto por las ideas diversas como por la percepción subjetiva de las problemáticas y causas de su profesión. Igualmente, como ya se ha mencionado antes, existen otras variables que no se han podido tener en cuenta y que pueden tener un valor útil a la hora de hacer el análisis. Otras variables podrían ser: los años de experiencia de los profesionales, otras formaciones complementarias, los diferentes lugares de trabajo (las ONGs, diferentes comunidades, municipios y ciudades etc.). A pesar de que las limitaciones de investigación y

del perfil no nos permiten tener en cuenta estas variables, se pueden considerar para las futuras investigaciones tanto cualitativas para detectar los patrones como cuantitativas para análisis de frecuencias.

En realidad, ha sido bastante complejo encontrar las personas que llevaron a cabo MI específicamente en este sector y contexto y que se adaptan al perfil. Igualmente, en la siguiente etapa, muchas personas rechazaron el formato de entrevista por las complicaciones del horario personal. Asimismo una parte de las personas rechazó el cuestionario por las preocupaciones por las intenciones de la investigación incluso cuando se les proporcionó toda la información necesaria y complementaria.

Ahora bien, estos son los obstáculos que se tiene que tener en cuenta cuando se lleva a cabo las entrevistas con las personas que trabajan en contextos de guerra y en con los grupos vulnerables. Por ejemplo, muchas personas son de uno de los países involucrados en guerra, por tanto, pueden tener ideologías y complicaciones propias (por ejemplo, emocionales) a la hora de realizar el trabajo o todo lo relacionado con el tema. Por consiguiente, puede ser preciso investigar la influencia de las ideologías e ideas propias y las guías éticas y deontológicas que abordan estas problemáticas en cuanto a la profesión de MI en los futuros estudios.

Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, a lo largo de la investigación se garantiza total anonimato y no recopila ningún dato personal identificable, como nombres, apellidos, fechas de nacimiento, números de documento, teléfonos, direcciones u otros números identificativos, con el objetivo de preservar la privacidad de los participantes y cumplir con los estándares éticos de investigación, evitando cualquier información confidencial que pueda revelar origen étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos de salud, vida sexual u orientación sexual, y se compromete a mantener la máxima confidencialidad y privacidad de los participantes en conformidad con los principios éticos y legales de protección de datos en la investigación.

En las respuestas a las **preguntas 3.7 y 3.9 (gráfico 33 y 34)**, se observa que ambas causas generan valores neutros en los participantes de ambos grupos. Es importante destacar que en las respuestas sobre la formación profesional y las habilidades interpersonales y sociales, la mitad del grupo con formación está de acuerdo con la afirmación, lo cual difiere del valor promedio más neutral (**gráfico 35 y 36**). Esto sugiere que la mitad de este grupo otorga mayor importancia a esta habilidad en comparación con la otra mitad de los participantes.



Gráfico 33. El recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el tercer sector y los refugiados.

Con formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

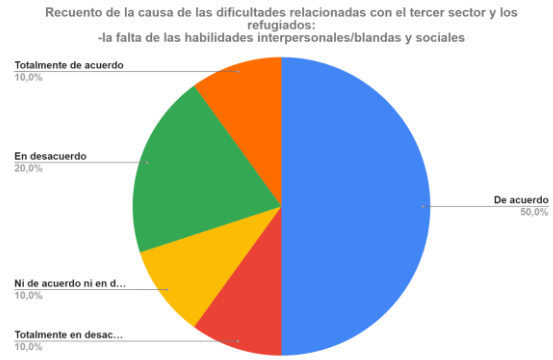


Gráfico 34. El recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el tercer sector y los refugiados.

Con formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Igualmente, en la pregunta 3.8 sobre la causa de la falta de conocimientos personales, aunque tengamos un valor neutro de 3.1 en las respuestas de las personas sin formación (ver el gráfico 33), los porcentajes nos muestran una imagen diferente (gráfico 35). La mitad de las personas que no cuentan con formación están de acuerdo con la afirmación de que la falta de conocimientos personales es relevante a la hora de las dificultades en tercer sector y en trabajo con refugiados. Esto nos muestra la diferencia importante entre las opiniones de dos categorías. Las personas con formación no lo consideran la causa relevante y se mantienen en un valor neutro-bajo, 2,9.

¿Podemos suponer que la formación nos ayuda a la hora de adquirir conocimientos personales sobre tus límites, fuerzas y debilidades que tienes en este campo? o que solamente las personas con formación se encuentran con menos problemas en el ámbito de tercer sector y, por tanto, tienen valores de las estadística que lo muestran (tienen valores menores en las causas, es decir, no le adjudican tanta importancia).

**Recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el tercer sector y los refugiados:  
-la falta de los conocimientos personales**

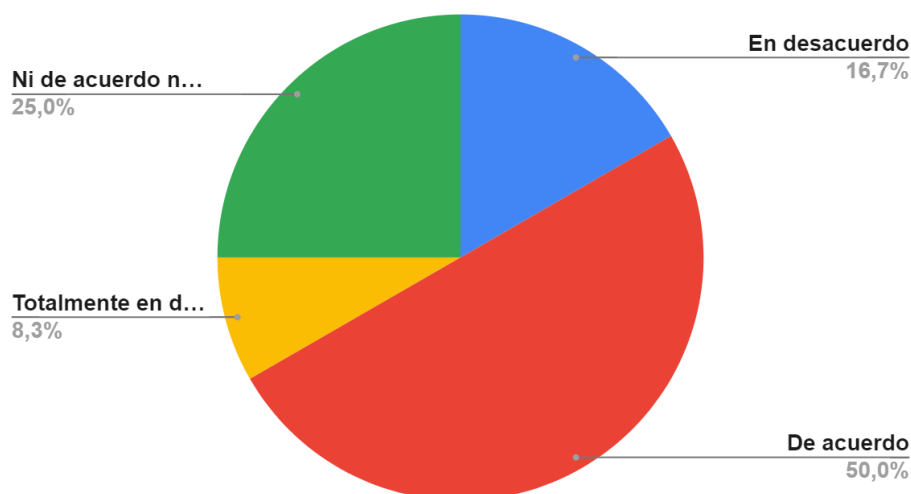


Gráfico 35. El recuento de la causa de las dificultades relacionadas con el tercer sector y los refugiados.

Sin formación.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la pregunta 3.10 de ejemplificación tenemos una respuesta:

1. “Entorno seguro donde podría tener lugar un mayor nivel de privacidad”. Interpretamos la respuesta de este participante de la manera que el lugar de trabajo para llevar a cabo la mediación, según su punto de vista, tiene que ser un lugar cómodo y seguro que predispone desarrollar las relaciones de confianza con las partes implicadas en el proceso. Esto nos provoca inducir que los factores externos como el contexto pueden tener bastante relevancia a la hora de realizar la MI. Estos factores externos tienen que estar dirigidas hacia las intenciones de la mediación: la confianza, la transformación positiva de las relaciones interculturales y la transmisión correcta y adecuada de la información.

#### **4.3.5. Mediación y resolución de conflictos**

##### **4.3.5.1. Bloque de dificultades**

## **4. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

A continuación, le preguntaremos sobre las dificultades enfrentadas relacionadas con el mediación y resolución de conflictos a la hora de realizar la mediación intercultural.

La mediación es la resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española)

Recordamos que tomamos la definición del conflicto intercultural que no es obligatoriamente una disputa explícita, violenta e, incluso, expresada a otra parte implicada, sino puede ser una queja, descontento y falta de comprensión de contexto, de realidad y de normas socioculturales.

1.-¿Usted ha tenido las dificultades a la hora de conocer el funcionamiento del conflicto (es decir, cómo funciona el conflicto, qué elementos (causas y consecuencias) y factores están implicados)?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

2.-¿Usted ha tenido las dificultades a la hora de conocer y, por lo tanto, poder aplicar las estrategias y técnicas de resolución de los conflictos interculturales?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez
- 5 – Nunca

3.-¿Usted ha tenido las dificultades a la hora de mantenerse imparcial/objetivo y neutral durante la mediación y interpretación de los conflictos interculturales?

- 1 – Siempre
- 2 – Regularmente
- 3 – Algunas veces
- 4 – Rara vez

- 5 – Nunca

4.-¿Se le ocurre otros ejemplos de dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales que usted haya enfrentado?

### Comparación de las dificultades a la hora de conocer el funcionamiento del conflicto

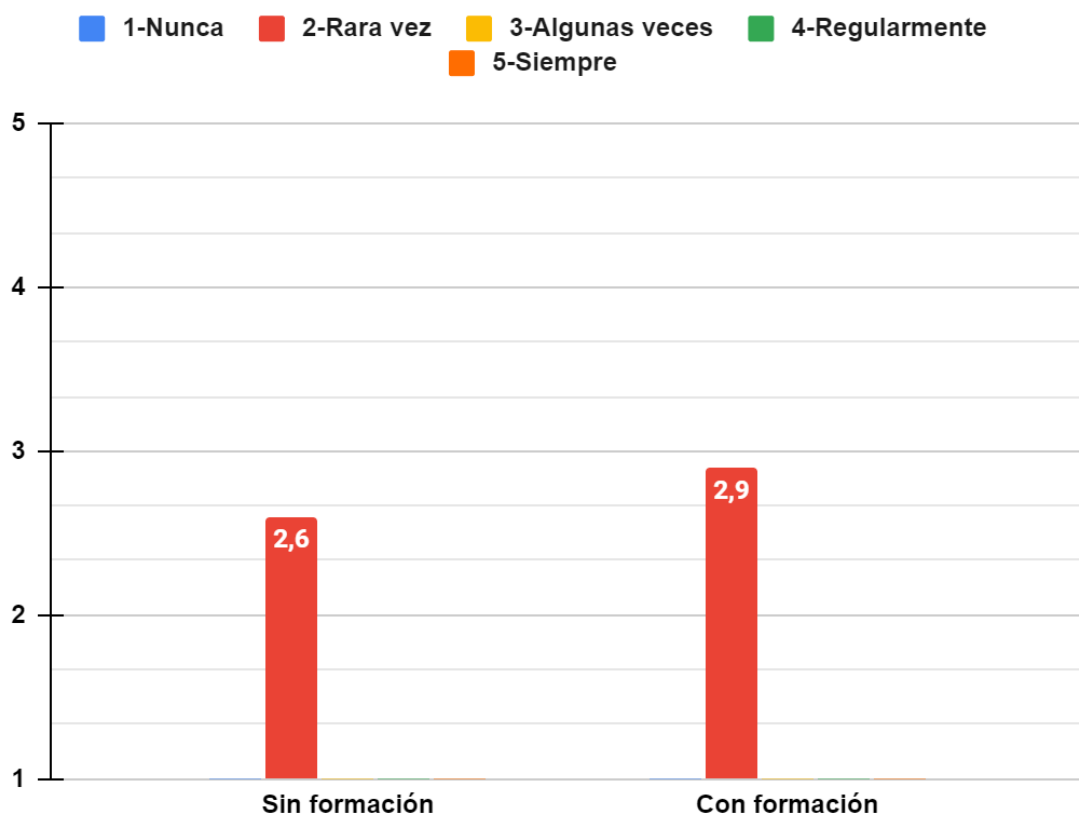


Gráfico 36. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos del funcionamiento de conflicto.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 4.1 (gráfico 36)** podemos observar los promedios muy sorprendentes: Las personas con formación se ven obstaculizadas por problemas en cuanto al funcionamiento del

conflicto más a menudo que las personas sin formación. Creo que aquí juega un rol importante dos factores:

- La capacidad de identificar las dichas problemáticas. Las personas con formación las identifican más fácilmente.
- A las personas con formación se les confía un trabajo más complejo, aunque una y otra categoría lleve a cabo las mismas funciones y la misma profesión. Son los factores que pueden tomar mucha importancia durante una investigación científica y los que se pueden tener en cuenta en los próximos estudios al elaborar la metodología de trabajo y parte empírica.

Ahora bien, lo que podemos decir por ahora es que nuestra hipótesis sobre la necesidad de formación profesional en la mediación no se ve confirmada por la estadística de esta pregunta sobre las dificultades en cuanto a los conocimientos del funcionamiento de conflicto.

Además, hemos comprobado cada grupo específicamente para visualizar los datos desde varias perspectivas (gráfico 37). Al visualizar el gráfico, vemos que las personas que tuvieron las dificultades más a menudo son las personas que tienen la formación tanto en CCSS como en MI. Por lo que inducimos que las personas con más formación tienen más las capacidades de detectar este tipo de problemáticas más desarrolladas.

### Comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos del funcionamiento de conflicto

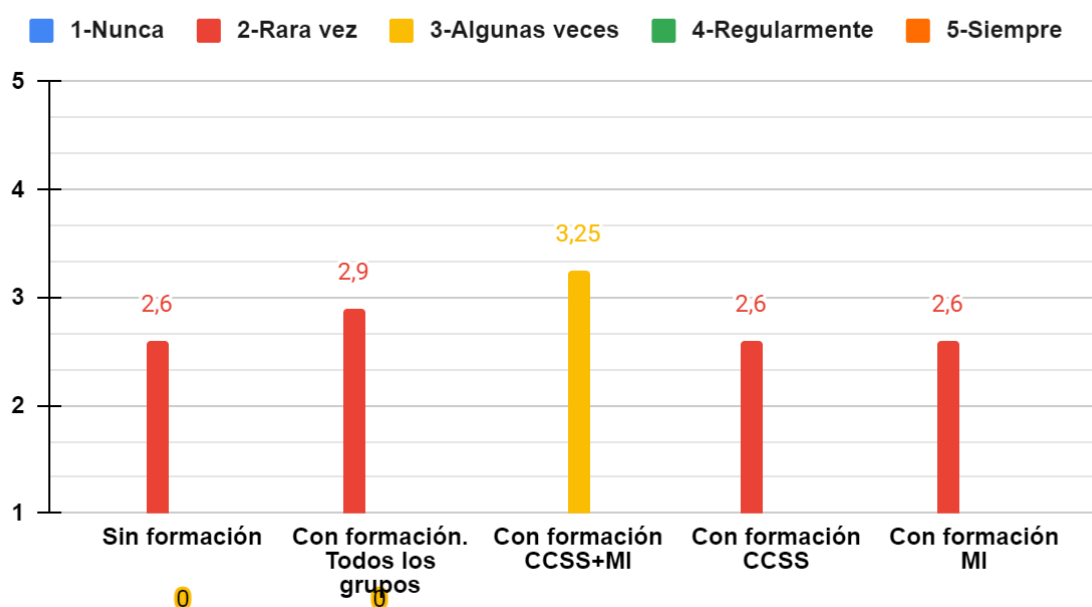


Gráfico 37. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos del funcionamiento de conflicto. Todos los grupos por separado.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 4.2 (gráfico 38)** podemos observar que los valores de las dos categorías se sitúan en el mismo punto promedio que es el neutral. Sorprendentemente, no vemos la diferencia entre las personas con formación y personas sin formación.

### Comparación de las dificultades a la hora de conocer y, por lo tanto, poder aplicar las estrategias y técnicas de resolución de los conflictos interculturales

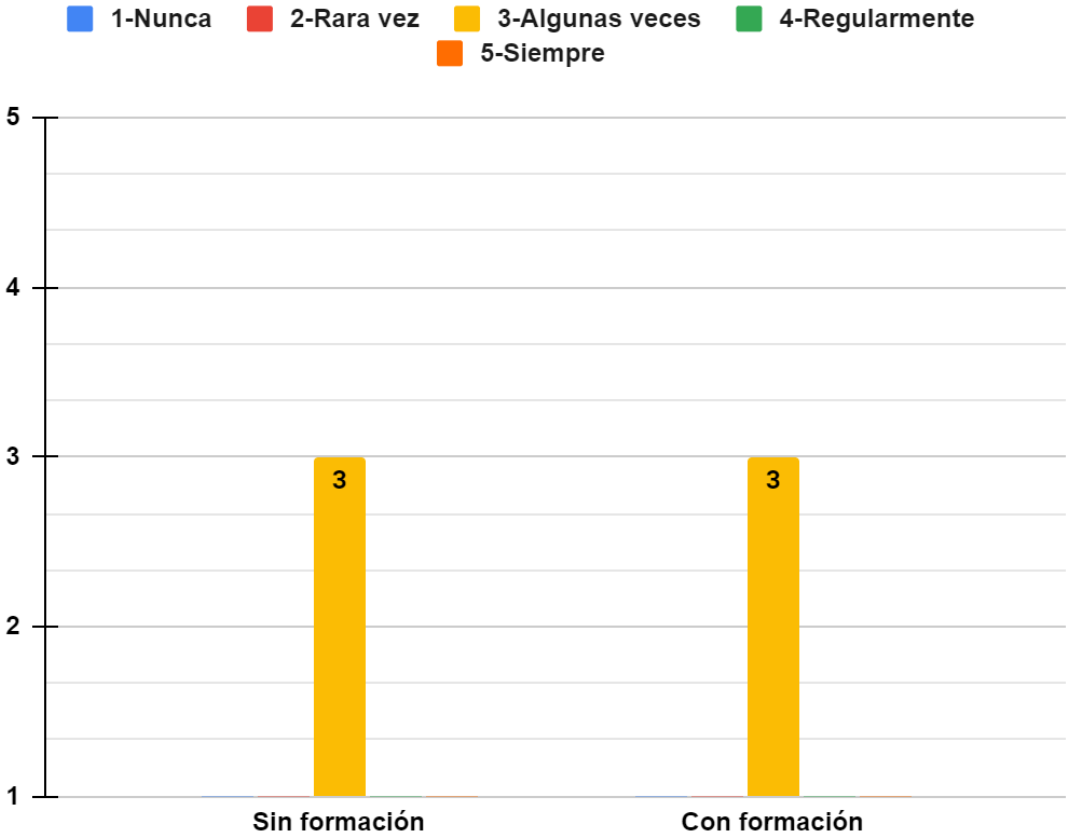


Gráfico 38. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicación de las estrategias de resolución de los conflictos interculturales.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.



Es curioso comparar los resultados de las personas con formación en MI y sin formación en MI (gráfico 39). Al visualizar el gráfico tampoco podemos ver la diferencia entre los dos grupos mencionados.

### Comparación de las dificultades en cuanto al conocimiento y la aplicación de las estrategias y técnicas de resolución de los conflictos interculturales

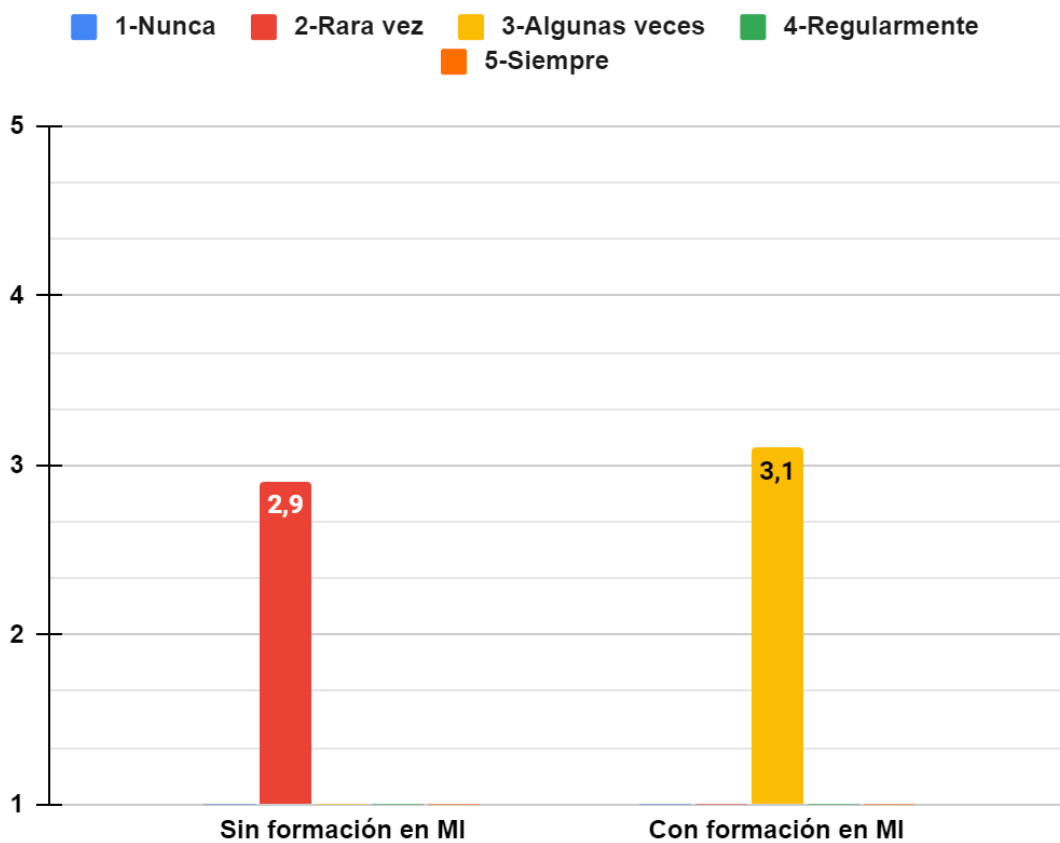


Gráfico 39. La comparación de la frecuencia de las dificultades en cuanto a los conocimientos y aplicación de las estrategias de resolución de los conflictos interculturales.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la **pregunta 4.3 (gráfico 40)** podemos observar algunas diferencias que muestran las capacidades de las personas con formación un poco mejor que los de otro grupo. A pesar de que las diferencias son mínimas, podemos asociar esto con la cuestión más general de la gestión de las emociones durante la MI y el código deontológico.

Desde el principio de la investigación nos surgían grandes dudas respecto a la posición del mediador intercultural. Aunque los pocos códigos para los intérpretes y los mediadores podemos encontrar, vemos las menciones a la neutralidad e imparcialidad (Asetrad y el de ASEMED y el de Consejo de trabajo Social para los mediadores y mediadores comunitarios), en la Guía para los mediadores interculturales en tercer sector Federación "Andalucía Acoge" - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001) se intenta fundamentar una postura un poco diferente.

La persona mediadora no es un activista o defensor de los derechos de la población inmigrante. Su función debe ceñirse a intentar acercar las posturas de ambas partes en conflicto, y ello sin intentar reivindicar por su cuenta los derechos que cree, o le consta, que son vulnerados, ni de presionar con amenazas. Pero eso no debe llevarle a quedarse en una posición «neutra». Debe dinamizar y canalizar a la parte perjudicada hacia las redes de apoyo existentes en su comunidad (Andalucía Acoge" - A.E.P. Desenvolupament Comunitari, 2001, p. 102).

## Comparación de las dificultades a la hora de mantenerse imparcial/objetivo y neutral durante la mediación y interpretación de los conflictos interculturales

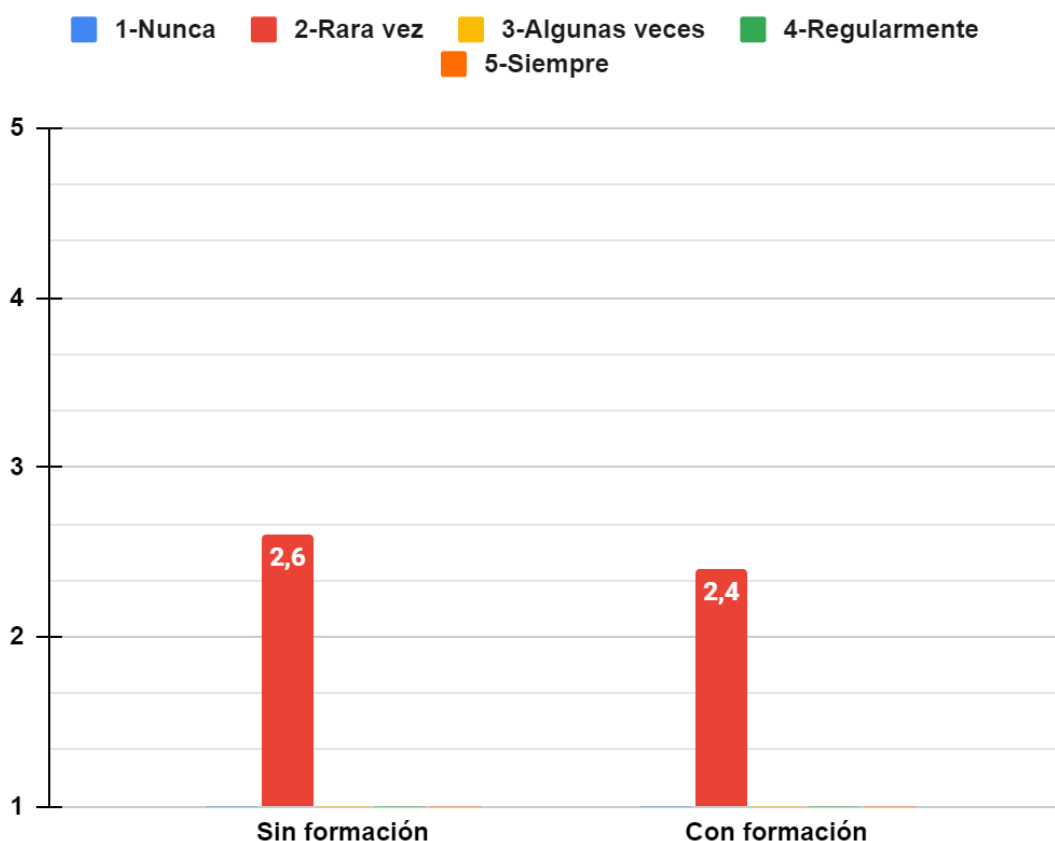


Gráfico 40. La comparación de la frecuencia de las dificultades a la hora de mantenerse imparcial/objetivo y neutro durante la mediación y/o interpretación de los conflictos interculturales.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

En la pregunta 4.4 de ejemplificación tuvimos las siguientes respuestas:

1. “Usuario puede creer que tiene lo suficientemente bien su español para no hacer el uso de intérprete”. Aquí es preciso mencionar que la MI implica la condición de voluntariedad como requisito crucial. Por otra parte, según las palabras de Fadhila Mammam ya citada anteriormente

La MC posibilita la toma de decisión colectiva y consensuada; es brindar las herramientas para la autogestión colectiva; devuelve ciudadanía creando

espacios reales de participación. En el Semsí la mayoría de las personas con las que trabajamos estaban en una situación administrativa irregular; la mediación creó espacios participativos en los que, sin embargo, pudieron ejercer ciudadanía social a nivel de igualdad con los españoles. (...)

En este sentido, mis años trabajando con comunidades indígenas y campesinas me han enseñado que la mayoría de ellas ya saben tomar decisiones y lograr acuerdos de manera colectiva. Mi papel en muchas ocasiones era de trabajar para que las partes en conflicto aceptaran sentarse y hablar. Durante meses, mi labor consistía en ser tejedora de confianza, hasta que se pudiera dar el momento del encuentro (Nató et al., 2018).

La predisposición a la confianza y al deseo de comunicarse con otra parte con la que se tiene el conflicto es una de las partes de trabajo de MI más cruciales.

2. “Influencia externa (por ejemplo alcohol, droga o enfermedad psíquica) en una de las partes lo que muchas veces hace imposible mediar un conflicto entre las partes”. Aquí el mediador intercultural nos menciona una vez más la importancia de los factores externos, del contexto e incluso el estado físico de las partes. Se puede, asimismo, dar las recomendaciones a las partes como encontrarse en un buen estado físico y emocional dentro de lo posible (por ejemplo, las recomendaciones básicas como no tener hambre, sed, sueño y tener las necesidades fisiológicas básicas cubiertas).

#### 4.3.5.2. Bloque de causas

5.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales puede ser la siguiente?

-la falta de experiencia en mediación y resolución de los conflictos interculturales

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

6.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con los conocimientos y

competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales puede ser la siguiente?

-la falta de la formación profesional y de los conocimientos sobre mediación y resolución de los conflictos interculturales

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

7.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales puede ser la siguiente?

-la falta de los conocimientos personales (conocer tus límites, fuerzas, debilidades)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

8.-¿Según su opinión, la causa de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales puede ser la siguiente?

-la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales (empatía, escucha activa, comunicación no violenta, asertividad)

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

9.-¿Se le ocurre otras causas de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales?

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos culturales: -la falta de experiencia en mediación y resolución de los

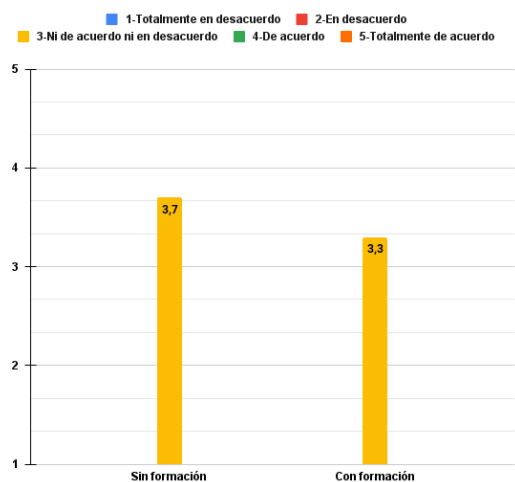


Gráfico 41. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos culturales: -la falta de la formación profesional y de los conocimientos sobre mediación y resolución de los conflictos interculturales

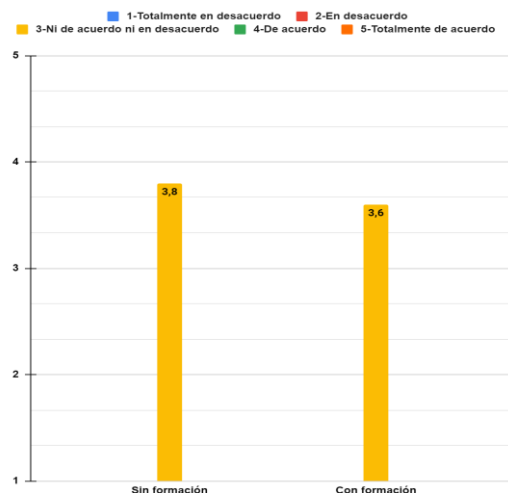


Gráfico 42. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos culturales: -la falta de los conocimientos personales

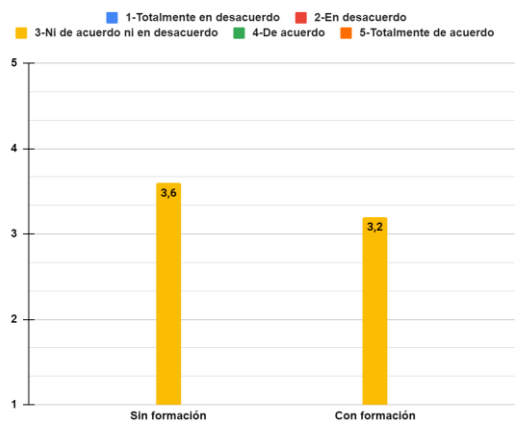


Gráfico 43. La comparación de las causas de las dificultades.

Comparación de las causas de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos culturales: -la falta de las habilidades interpersonales/blandas y sociales

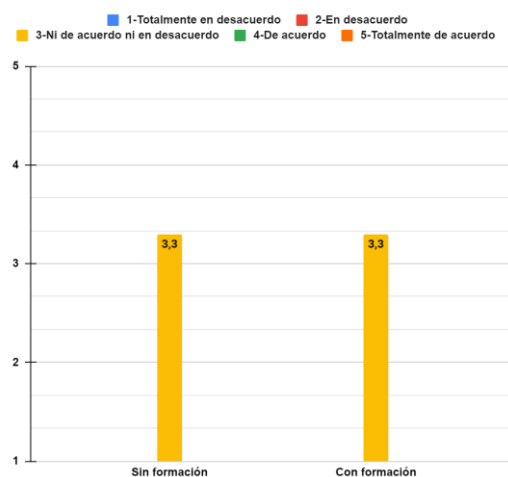


Gráfico 44. La comparación de las causas de las dificultades.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Al observar los gráficos podemos inducir que en estos ámbitos el grupo sin formación atribuye a las causas como falta de experiencia y de conocimientos personales un gran valor en las dificultades de mediación. En la pregunta sobre la formación los dos grupos le atribuyen mucho valor y el grupo sin formación, incluso, unas décimas por encima del otro grupo.

Podemos concluir que el grupo que no consta de formación se muestra bastante consciente sobre la importancia de la formación, de la experiencia y de los conocimientos personales (respetando este orden de relevancia).

Podemos destacar que más de la mitad del grupo con formación respondió que está de acuerdo con que la formación es la causa importante en las dificultades de mediación y resolución de conflictos (gráfico 45). Esto muestra que hay discrepancias en las respuestas, puesto que el valor promedio está a 3,3.

### Recuento de la causa de las dificultades relacionadas con los conocimientos y competencia de mediación y resolución de los conflictos interculturales...

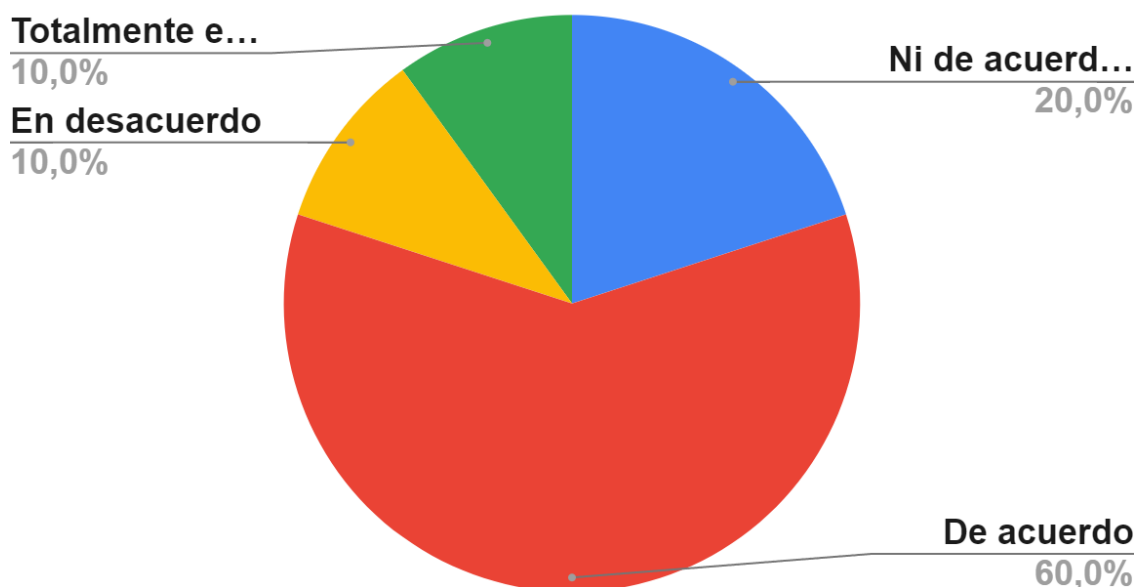
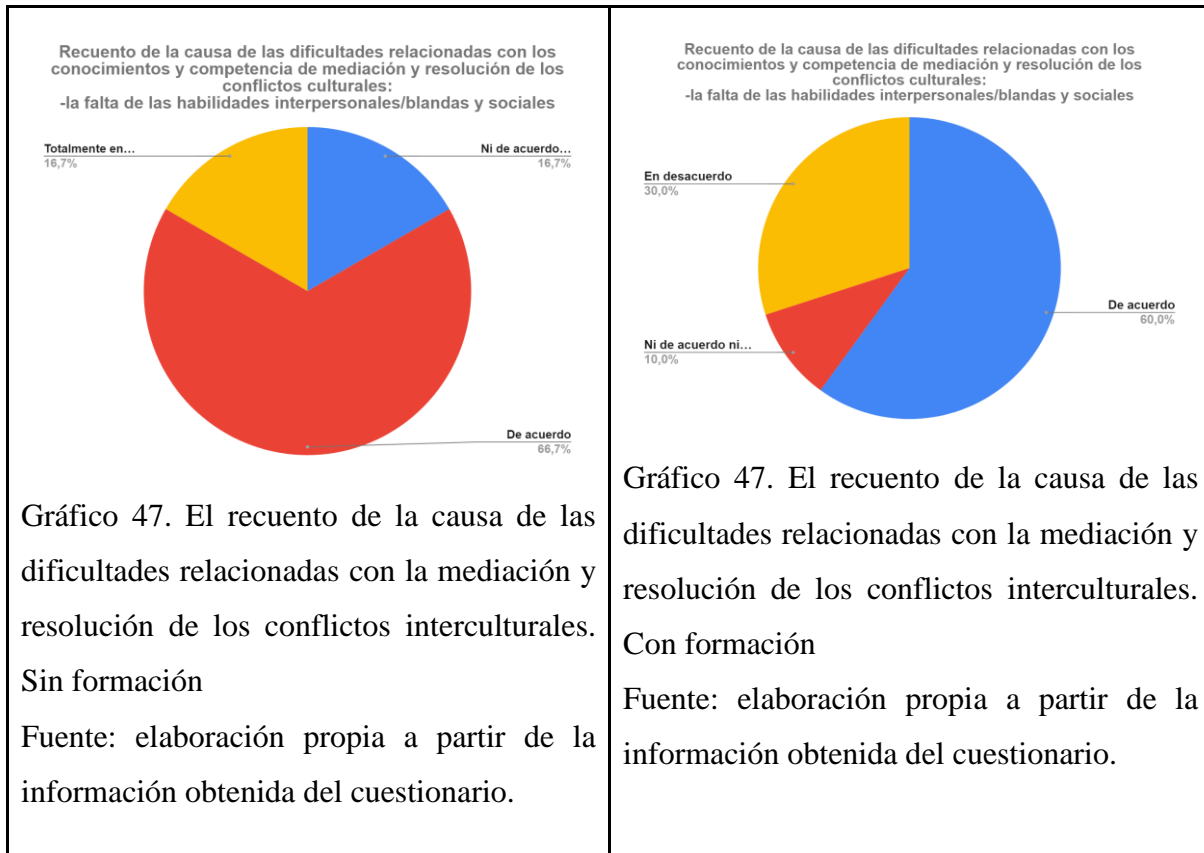


Gráfico 45. El recuento de la causa de las dificultades relacionadas con la mediación y resolución de los conflictos interculturales.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del cuestionario.

Igualmente, existen discrepancias en ambos grupos sobre las respuestas de la falta de habilidades interpersonales/blandas y sociales. Más de la mitad de ambos grupos están de acuerdo con la afirmación, pero el valor promedio tenemos a 3,3 puntos que se acerca a una posición más neutra.



## 5. Conclusión

Este trabajo se enfocó en revelar la importancia de contar con una formación especializada en mediación intercultural para lograr una intervención efectiva en situaciones de diversidad cultural. Estos factores influyen directamente en la calidad de la mediación y en la capacidad de comprender y responder adecuadamente a las necesidades de las personas involucradas.

Consideramos que la falta de formación en mediación intercultural puede limitar la capacidad de los mediadores para identificar y abordar adecuadamente las problemáticas derivadas de la diversidad cultural. Por lo tanto, se recomienda la implementación de programas de formación y capacitación continua para los mediadores interculturales, con el fin de fortalecer sus competencias y habilidades en varios campos implicados.



En resumen, este trabajo intenta mostrar la importancia de la formación especializada y el desarrollo de capacidades especializadas en los mediadores del tercer sector en contexto con los refugiados de guerra ruso-ucraniana. Estos aspectos son fundamentales para fomentar una mediación-interpretación efectiva, justa y equitativa en situaciones de conflicto intercultural. Puesto que tenemos varias partes de investigación que se ha mencionada anteriormente, consideramos que es necesario hacer las conclusiones de las fases destacables que hemos abordado en el estudio:

1. Observación.
2. Contextualización y análisis del contenido.
3. Análisis narrativo a través de las entrevistas previas.
4. Categorización a través del cuestionario.
5. Análisis de frecuencias a través de los resultados del cuestionario.
6. Recopilación de datos y conclusiones.

### **5.1. Observación y teorización**

En esta parte nos enfocamos en analizar el fundamento teórico de la MI que implica tanto la parte de la mediación entre culturas como la traducción socio-culturalmente adaptada. Nuestra hipótesis se basaba en la necesidad de la formación en la mediación para los profesionales lingüísticos de traducción e interpretación. Como observamos, en el mundo laboral, a menudo encontramos la necesidad de la formación en la mediación y, asimismo, en la mediación intercultural en las funciones y puestos que se ejercen por los intérpretes. Sin embargo, a la hora de especialización no se encuentra mucha oferta formativa en este campo.

...dado que suelen ser las familias y los conocidos quienes actúan como mediadores sin haber recibido formación. Ante la demanda existente, debería existir un estatus legal. Como respuesta a la cuestión de si los mediadores son traductores o intérpretes, reconoce que son algo más que traductores o intérpretes tradicionales porque tienen que conocer ambas culturas, la comunicación no verbal y el lenguaje corporal (Valero,2014).

Tomamos el estudio de caso de un mediador intercultural del tercer sector, puesto que es uno de los campos donde observamos actualmente la gran necesidad de tales profesionales con el fin de proporcionar una integración adecuada a los refugiados de guerra ruso-ucraniana.

Igualmente, basamos la hipótesis en las guías de la EMSI (Valero, 2006, p.162) y de la Federación "Andalucía Acoge" - A.E.P. Desenvolupament Comunitari (2001).

En la primera se apoya que el mediador intercultural es definitivamente un especialista bicultural y lingüístico con formación en traducción e interpretación y en la segunda que este profesional debe poseer los conocimientos de mediación sociocomunitaria y de campo de trabajo.

Por consiguiente, todos los requisitos de la formación reunimos a través de:

1. Contextualización teórica.
2. Categorización en un cuestionario y su análisis multifacético posterior.

En conclusión, en esta parte fundamentamos la teoría que un traductor es una persona apropiada para llevar a cabo un MI socio-comunitaria correcta y contrastamos las teorías de que este trabajo tiene que realizar un mediador comunitario como afirman las guías de SEMSI, la escuela de mediación que existió durante de 1997 hasta 2010 (Mammar, 2001).

Los objetivos planteados al investigar la teoría de este estudio se fundamentan en la necesidad de desarrollar un enfoque más efectivo de la mediación intercultural. Este enfoque busca fomentar la integración de las minorías en la sociedad, así como promover una convivencia democrática, participativa y responsable en un entorno multicultural. Al explorar la teoría de la mediación intercultural, se busca obtener conocimientos y herramientas que permitan abordar los desafíos y conflictos que surgen en contextos de diversidad cultural de manera eficaz y respetuosa. Asimismo, se busca contribuir a la construcción de sociedades más inclusivas y cohesionadas, donde se valoren y respeten las diferencias culturales, y se fomente el diálogo y la colaboración entre diferentes grupos sociales. Es decir, hablamos que la prevención del futuro racismo, segregacionismo y marginalismo de los grupos de las minorías interculturales es mucho más eficaz que la resolución de dichas problemáticas sociales.

Igualmente, las nuevas preguntas científicas que surgieron durante esta parte son las siguientes:

- ¿Cuál es el nuevo funcionamiento del triángulo comunicativo entre dos partes implicadas y el intérprete-mediador intercultural?
- ¿Cómo mantenemos la imparcialidad cuando existe la desigualdad de derechos de las partes, el mediador-intérprete interviene en la defensa de dichos derechos o separa la parte de activismo de sus funciones de la MI?
- ¿Un miembro de las dos comunidades puede hacer mejor el trabajo de la MI o únicamente el requisito obligatorio es ser una persona especializada en la interculturalidad?
- ¿Cuáles son los límites de la intervención del MI?

## **5.2. Categorización, análisis de frecuencias y resultados del cuestionario**

### **5.2.1. Perfil general**

Desde las primeras preguntas donde pudimos ver el perfil general de los participantes, dividimos las personas por categorías: las personas con formación en CCSS y/o en MI y sin formación. Podemos destacar que la gran mayoría de las personas que encontramos tenían el perfil de inmigrante, pero también hay personas que no lo son o no se consideran como tales y una mínima parte de los refugiados que ejercen esta profesión.

A continuación, se procede a realizar un meta-análisis.

### **5.2.2. Interculturalidad**

En este apartado podemos concluir que en la parte de comprensión de los mensajes verbales y no-verbales con la carga cultural las dos categorías se sitúan en el mismo nivel al evaluar la frecuencia de las dificultades, en un nivel intermedio. Por lo tanto, llegamos a la conclusión que la formación especializada, incluso en MI, no aportó a la estos aspectos de la capacidad de interculturalidad.

Observamos las diferencias considerables en las respuestas sobre la interpretación/explicación de un mensaje con carga cultural. Las personas sin formación en CCSS y/o en MI evalúan que tuvieron muy pocas dificultades con esta función en comparación con el grupo formado que tiene esta competencia en nivel intermedio-neutro (es decir, a pesar de la formación el nivel de la frecuencia de las dificultades sigue siendo intermedio).

Puesto que las anteriores preguntas están relacionadas con el lenguaje (verbal y no verbal) llegamos a la conclusión que la formación en CCSS y/o en MI no juega un papel crucial. Sin embargo, la formación y la experiencia en la comunicación intercultural podría ser muy eficaz a la hora de resolver estas problemáticas.

Importante hallazgo es la diferencia en los resultados sobre la capacidad de detectar los sesgos culturales. Aquí la categoría con formación se muestra o/y se considera tener más capacidades críticas a la hora de enfrentarse con estas problemáticas. Esta pregunta podemos relacionar con todas las anteriores del campo de interculturalidad y analizar si esta capacidad crítica es eficaz, igualmente, a la hora de evaluar otras dificultades culturales e interculturales.

En la parte de las preguntas sobre las causas podemos destacar que la formación es considerada la causa principal de las problemáticas por la categoría de las personas sin formación. La

interpretación de los resultados nos muestra que esta categoría siente la falta de la formación como el causante de las anteriores dificultades y afirma que superaría dichos problemas al tener más formación especializada en la interculturalidad.

### **5.2.3. Manejo de la comunicación**

Es interesante recalcar que en las preguntas sobre el manejo de la comunicación que es la parte vertebral en la mediación y sus aspectos comunicativo-lingüísticos, las personas sin formación muestran mejores resultados y niveles de manejo de comunicación. En las preguntas sobre la habilidad de dar protagonismo y autonomía y de gestionar los turnos destacan sus niveles bajos de frecuencia de dificultades. Deducimos que la formación en la CCSS y/o MI no juega el rol principal en dichos aspectos.

En las preguntas sobre gestión de la CNV y asertiva y de las emociones las personas formadas muestran un nivel un poco más alto de estas habilidades. Sin embargo, en general las dos categorías declaran tener pocas dificultades con estos aspectos.

En la parte de causas podemos destacar que las causas de falta de experiencia, formación y conocimientos personales han sido evaluados muy altamente por las personas sin formación. Por consiguiente, reconocieron la importancia en estos aspectos en la competencia de manejo de la comunicación. Especialmente destaca estadística sobre los conocimientos personales, los profesionales no formados le adjudican un valor bastante alto a la hora de gestionar las problemáticas de manejo de comunicación.

### **5.2.4. El trabajo en tercer sector**

Sorprendentemente, en este ámbito los dos grupos tuvieron los mismos resultados de frecuencias de dificultades. Lograron un nivel intermedio-bajo, lo que interpretamos como pocos problemas a la hora de llevar los trámites de este ámbito.

Sin embargo, los dos participantes subrayan las complicaciones a la hora de explicar y mediar los temas de los trámites que están poco estructurados o se complican para el usuario. Aquí nos encontraríamos con la habilidad de utilizar las técnicas de gestión de emociones y de la comunicación efectiva no violenta y asertiva implicados con el fin de tener resultados óptimos de la MI.

En la parte de causas podemos destacar que el grupo sin formación afirma que la falta de la misma es la causa principal de dichas problemáticas y el grupo formado muestra que las habilidades sociales y blandas son muy necesarias en este ámbito.

### **5.2.5. Mediación y resolución de conflictos**

Sorprendentemente, en este apartado las personas con formación muestran tener más problemas a la hora de conocer el funcionamiento del conflicto. Lo que nos lleva a algunas reflexiones sobre la percepción subjetiva de las dimensiones como frecuencia y sobre la capacidad crítica más desarrollada gracias a la formación que pueden tener gran relevancia a la hora de investigar estos factores.

Sin embargo, las personas formadas muestran mejores resultados en mantenerse imparcial y neutro durante la MI.

En el apartado sobre las causas, en conclusión, el grupo no formado adjudica gran relevancia a la experiencia para superar correctamente las dificultades del ámbito. A su vez, el grupo formado evalúa altamente las habilidades sociales y blandas de un profesional.

## **6. Bibliografía**

Barreto, A.G. (2011). Reseña: Develando diferencias entre la traducción y la interpretación de lengua de señas. *Mutatis Mutandis*, 4(2).

Stone, C. (2009). *Toward a Deaf Translation Norm*. Washington: Gallaudet University Press.

Giménez Romero, C. (1997). La naturaleza de la Mediación intercultural. *Migraciones*. Universidad Pontífice de Comillas

Donati, P. (1997). El desarrollo de las organizaciones del tercer sector en el proceso de modernización y más allá. Universidad de Bolonia, Italia.

Aguiar Fernández, F. X. (2011). Tercer sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1 Ext), 439. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.20061\\_Ext451](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.20061_Ext451)

Mariné, M. (2002). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Castelló Roselló, V. (2008). Las migraciones desde una perspectiva histórica. *Revista de treball, economia i societat*, (49), 9-13.

Informe sobre las inmigraciones en el mundo 2022. (OIM, ONU Migración). Recuperado de <https://worldmigrationreport.iom.int/wmr-2022-interactive/?lang=ES>

Burgos Acoge. (2021). Retos de la inmigración en España: Los derechos como base para la inclusión. Recuperado de <https://www.burgosacoge.org/wp-content/uploads/2021/12/A4-INFORME-RETOS.pdf>

ONU: Asamblea General. (10 de diciembre de 1948). Declaración Universal de Derechos Humanos (217 A [III]). Recuperado de <https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html>.

Valero Garcés, C. (2011). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos en el siglo XXI. Avanzando hacia la unidad en medio de la globalización*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Hicheri, L. (2008). Traducción e interpretación en instituciones públicas. En L. González y P. Hernández (Eds.), *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo*. ISBN 2-930264-16-0.

Valero-Garcés, C., & Mancho Bares, G. (2002). *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

Rulicki, S., & Cherny, M. (2010). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Corsellis, A. (2003). Formación de los proveedores de servicios públicos para trabajar con intérpretes y traductores. *Habilidades y competencias interculturales*. En *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Contextualización, actualidad y futuro*.

Raga Gimeno, F. (2014). Contextualización cultural en mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario. En Grupo CRIT (Eds.), *La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario*. Granada: Comares.

Sales, D. (2014). La delgada línea roja de la imparcialidad. En Grupo CRIT (Eds.), *La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario*. Granada: Comares.

Valero Garcés, C. (2003). Una visión general de la evolución de la traducción e interpretación en los servicios públicos. Granada: Comares.

Wotjak, G. (2006). La traducción como comunicación interlingüística transcultural mediada. *Hikma*, 5.

Valero-Garcés, C. (2014). *Communicating across Cultures. A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions*. Lanham/Plymouth: University Press of America.

Ponce-Márquez, N. (2011). Interpretación social y mediación intercultural juntos pero no revueltos. El caso de Sevilla acoge. En C. Valero Garcés (Coord.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado = Public service interpreting and translation in the wild wired world*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10324/16947>.

Sales, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, 9(1). Recuperado de <http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm>.

Schvarstein, L. (1991). *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

Viana Orta, M. I. (2014-2015). Diploma de formación de personas mediadoras en contextos educativos: La mediación en la escuela y en la red (1ª edición). Recuperado de [https://postgrado.adeituv.es/es/cursos/area\\_de\\_ciencias\\_de\\_la\\_educacion-4/18412350/datos\\_generales.htm](https://postgrado.adeituv.es/es/cursos/area_de_ciencias_de_la_educacion-4/18412350/datos_generales.htm).

Cobb, S., y otros. (1995). Discurso ceremonial: desde el debate al diálogo. Material bibliográfico del curso "Negociación y resolución de conflictos". Universidad de California, Santa Bárbara.

Foucault, M. (1978). La verdad y las formas jurídicas. Barcelona: Gedisa.

Viana Orta, M. I. (2014-2015). Diploma de formación de personas mediadoras en contextos educativos: La mediación en la escuela y en la red. 1ª edición. CORE (REVISTA).

Mediación intercultural. (2001). Andalucía Acoge. Autores: Kira Bermúdez Anderson, Reyes García de Castro, Martín-Prat, Humberto García, González-Gordón, Abdessamab Lahib, Francisco Pomares Fuertes, Genisa Prats San Román, Juan Sánchez Miranda, Elizabeth Uribe Pinillos. Madrid: Editorial Popular.

Toticagüena Martín, M., & Riaño Galán, E. (2016). Aproximación a los conceptos de asimilación, segregación e integración cultural a través de la composición musical. DEDICA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES, 10.

Etxeberria, F. (2002). Sociedad multicultural y educación. San Sebastián: Ibaeta Pedagogía.

Del Arco, I. (1998). Hacia una escuela intercultural: El profesorado: formación y expectativas. Lleida: Ediciones Universidad de Lleida.

Ridao, S. (2007). Inmigración y Educación. A pr En Lario, M. (Coord.). Medios de comunicación e inmigración. Murcia: CAM- Obra Social.

Bernabé Villodre, M. del M. (2012). Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos ne- cesarios para la labor docente. Revista Educativa Hekademos, 11, 67-76.

Weber, M. (1996). The Rational and Social Foundations of Music. Londres: Martino Press.

Lippmann, W. (1922). La opinión pública. Madrid: Cuadernos de Langre.

Adorno, T. L. W. (1950). Authoritarian Personality. Londres: Verso Books.



Furrer Correa, S. E. (2013). Comprendido la amenaza del estereotipo. Definición, Variables mediadoras y moderadoras, consecuencias y propuestas de intervención. *ReiDoCrea*, 2, 239-260.

Tajfel, H. (1984). *The Social Dimension: Volume 1: European Developments in Social Psychology: v. 1 (European Studies in Social Psychology)*. Cambridge: Cambridge University Press.

Allport, G. W. (1954). *La naturaleza del prejuicio*. Buenos Aires: Eudeba.

Cruz del Pino, R. M., et al. (2011). *Guía básica de educación intercultural*. Junta de Andalucía, Consejería de Empleo y Consejería de Educación.

Hayes, N. (2013). Los estereotipos culturales como obstáculo para la convivencia en la escuela inclusiva. *Tejuelo*, nº 18, 101-114.

González Faraco, J. C., et al. (2011). Representaciones e imágenes de la diversidad cultural: reflexiones a partir de un estudio exploratorio con profesores de escuelas multiculturales del suroeste de Andalucía. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 181-194.

O’Nions, H. (2010). Different and unequal: the educational segregation of Roma pupils in Europe. *Intercultural Education*, 21, 1-13.

Níkleva, D. G. (2009). La convivencia intercultural y su aplicación a la enseñanza de lenguas extranjeras. *Ogigia*, 5, 29-40.

Níkleva, D. G. (2011). Aspectos interculturales y pedagógicos del choque cultural para inmigrantes de origen búlgaro en Andalucía. *MarcoELE*, 13, 1-11. Recuperado de [http://marcoele.com/descargas/13/nikleva\\_inmigrantes-bulgaros.pdf](http://marcoele.com/descargas/13/nikleva_inmigrantes-bulgaros.pdf).

Sangrador García, J. L. (1981). *Estereotipos de las nacionalidades y regiones de España*. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.

Pérez Sierra, C. (2002). Algunos estereotipos sobre la inmigración. El ejemplo de Madrid. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, vol. Extraordinario, 387-398.

Ochoa, M. (2022). Las nuevas formas de migración como efecto de la precarización de políticas de Estado. *Revista CIFE*, 24(40). <https://doi.org/10.15332/22484914.7587>.

Maalouf, A. (1999). *Identidades asesinas*. Alianza Editorial, Madrid.

Ortega Arjonilla, E. (2006). Reseña de *Claves para la comunicación intercultural* [Reseña del libro *Claves para la comunicación intercultural* por GRUPO CRIT]. *TRANS: Revista de Traductología*, 10, 205-205.

Jakobson, R. (1959). "On linguistic aspects of translation". En *On Translation*, R. Brower (ed.), 232–239. Cambridge: Harvard University Press.

Munuera Gómez, P., & Costa e Silva, A. M. (2020). La mediación como disciplina científica: El espacio profesional y académico. *Mediaciones Sociales*, 19, 1-9. ISSN 1989-0494.

Meyer, M. (1991). Developing transcultural competence: Case studies in advanced language learners. En D. Buttjes y M. Byram (Eds.), *Mediating languages and cultures: Towards an intercultural theory of foreign language education*. Clevedon: Multilingual Matters.

Gibbs, G. (2021). El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa. Recuperado de [https://www.academia.edu/48816611/El\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_datos\\_cualitativos\\_en\\_Investigaci%C3%B3n\\_Cualitativa\\_GRAHAM\\_GIBBS](https://www.academia.edu/48816611/El_an%C3%A1lisis_de_datos_cualitativos_en_Investigaci%C3%B3n_Cualitativa_GRAHAM_GIBBS).

Kvale, S. (2020). Las entrevistas en investigación cualitativa. Recuperado de <https://archive.org/details/las-entrevistas-en-investigacion-cualitativa>.

Calle González, P. (2012). *Un análisis del proceso de comunicación en la empresa*. Universidad de León, España.

Bunge, M. (2009). *La investigación científica*. Siglo XXI Editores, México.

Aguilera Hintelholher, R. M. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *Estudios políticos (México)*, (28), 81-103. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005&lng=es&tlng=es).

Forni, P., & De Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas [Triangulation and mixed methods in contemporary social sciences]. *Revista Mexicana de Sociología*, 82(1). <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064>.

Ortega-Hernández, D., & Heras-Sevilla, D. (2021). Diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOS), procedimiento e instrumento para el análisis de narrativas históricas escolares desde la perspectiva de género. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 35(96), 1.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Nacimiento de un proyecto de investigación cuantitativa o mixta: la idea. En *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (2da ed.). McGraw-Hill.

Viacheslavova, M. (2022). Interpretación para víctimas de violencia de género rusohablantes: problemas y aspectos específicos (Tesis de máster). Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá, España.

Azcacibar, M. L. (2008). Condiciones de vulnerabilidad social [Preprint]. [doi:10.35537/10915/3186](https://doi.org/10.35537/10915/3186).

FAM 24 (2001) 81-88. Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI). Fadhila Mammar.

Urruela Arnal, I., & Bolaños Cartujo, I. (2012). Reflexión: Mediación en una comunidad intercultural. *Portada De Anuario De Psicología Jurídica*, 22.

Ayala Soriano. (2009). *Vivir Entre Culturas: Una nueva sociedad*. La Muralla.

Fundación Secretariado Gitano. (2006). *La Mediación intercultural*. Recuperado en February 6, 2023, de <https://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>.

Portera, A., Trevisan, M. and Milani, M. (2020). A status report on school intercultural mediation in Europe. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 22. <https://doi.org/10.7358/ecps-2020-022-port>.

Bustelo Eliçabe-Urriol, D. J. (2023). *Función mediadora*. Madrid, España: Sepin - Servicio de Propiedad.

Suares, M. (1996). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas* (Ed. reimpresión). Paidós.

Amorós, P., & Ayerbe, P. (Eds.). (2000). *Intervención educativa en la inadaptación social*. Madrid, España: Síntesis.

Diputació de Barcelona. Àrea de Presidència. Gabin, Diputació de Barcelona. Organisme Autònom Flor de, Punes, S., & Munné, M. (2005). *Servicios de mediación comunitaria, Los: Propuestas de actuación*. Diputació de Barcelona.

De Jong, K., Martinmäki, S. E., Te Brake, H., Haagen, J. F. G., & Kleber, R. J. (2021). Mental and physical health of international humanitarian aid workers on short-term assignments: Findings from a prospective cohort study. *Social Science & Medicine*, 285, Article 114268. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114268>.

Rulicki, S., & Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: Cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Ediciones Granica.

Felipe Maso, J. L. (2012). *Resolución de conflictos: prevención e intervención*. EFDeportes.com, Revista Digital, 17(169). Recuperado de <https://efdeportes.com/efd169/resolucion-de-conflictos-prevencion-e-intervencion.htm>

Talentia Formación. *Curso Superior de Mediación Intercultural e Intervención Social con Personas Migrantes*. Recuperado de <https://talentiaformacion.com/cursos/curso-superior-de-mediacion-intercultural-e-intervencion-social-con-personas-migrantes/>

Solórzano-Restrepo, J., & González Muñoz, D. (2016). *Análisis de experiencias de enseñanza y programas para la resolución de conflictos*. Recuperado de <https://isidore.science/document/10670/1.9w7tix>

## 7. Traducción

## ПРОФИЛЬ И ОБУЧЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРА В СОЦИОКОММУНИТАРНОЙ СФЕРЕ:

### ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИМЕРА МЕЖКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРСТВА В ТРЕТЬЕМ СЕКТОРЕ В КОНТЕКСТЕ

### ВРЕМЕННОЙ ЗАЩИТЫ В СВЯЗИ С ВОЙНОЙ МЕЖДУ УКРАИНОЙ И РОССИЕЙ

#### ВВЕДЕНИЕ

В рамках магистерской диссертации по межкультурной коммуникации, устному и письменному переводу в государственных службах Университета Алькала, хотим представить работу с следующим заголовком: “ПРОФИЛЬ И ОБУЧЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРА В СОЦИОКОММУНИТАРНОЙ СФЕРЕ: ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИМЕРА МЕЖКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРСТВА В ТРЕТЬЕМ СЕКТОРЕ В КОНТЕКСТЕ ВРЕМЕННОЙ ЗАЩИТЫ В СВЯЗИ С ВОЙНОЙ МЕЖДУ УКРАИНОЙ И РОССИЕЙ”

#### Объект исследования

Данная работа посвящена межкультурному посредничеству и роли посредника в социокоммунальной сфере, то есть в третьем секторе, в контексте введения временной защиты для беженцев от войны в Украине. В ходе магистерского обучения мы рассматривали механизмы, через которые анализировались лингвистические проблемы ММ (межкультурного медиаторства). Однако, не было такого широкого освещения самих вопросов межкультурности и посредничества, разрешения межкультурных проблем, специфики и программы обучения межкультурного посредника и работы в третьем секторе. Эта сфера является одной из наиболее распространенных, где работают письменные переводчики, устные переводчики и посредники. Межкультурный посредник играет важную роль в интеграции беженцев и иммигрантов и, согласно исследованиям, предоставляет значительное удовлетворение своими услугами для заявителей на убежище (Яссин Омран, 2018, стр. 380-397).

Это обосновывает необходимость дальнейших исследований в этой области с учетом текущей геополитической ситуации.

24 февраля стал днем, изменившим жизнь для всех граждан и резидентов Украины.

Согласно Верховному комиссару Организации Объединенных Наций по делам беженцев (УВКБ ООН), 7,9 миллиона человек покинули свою страну, чтобы спасти свои жизни.

Все они запросили временную защиту, а некоторые из них - международную защиту. Активация временной защиты со стороны Европейского Союза 8 марта 2022 года впервые в истории после его создания помогла 190 000 украинцам (Национальный институт статистики, непрерывная статистика padróna, статистика на 30 ноября 2022 года) в процессе запроса временной защиты, а также механизмы, предоставившие убежище на испанской территории.

Данная работа основывается на мультидисциплинарном подходе, учитывая различные научные области, такие как перевод, социальные науки и посредничество. В ходе разработки теоретической основы возникли вопросы, на которые ответы не были найдены в исследовательской области. Через данную работу мы пытаемся рассмотреть следующие аспекты межкультурного посредничества:

- Является ли межкультурный посредник защитником прав меньшинств, учитывая для обеспечения равных прав и обязанностей?
- Является ли межкультурный посредник посредником или переводчиком?
- Должно ли образование данного специалиста иметь социологическую или переводоведческую основу?
- Лучше ли выполняет свою работу человек, являющийся членом меньшинства и имеющий миграционный опыт?
- Как совмещать перевод и посредничество? В какой момент коммуникативный треугольник рассматривается с точки зрения посредничества, а в какой момент - с точки зрения перевода?
- Необходимы ли межкультурному посреднику в третьем секторе знания и профессиональные навыки в работе с уязвимыми группами людей?
- Какие лингвистические, культурные и социальные проблемы могут возникнуть в случае беженцев из-за войны в Украине?
- Каковы границы нейтральности и беспристрастности посредника? Какие проблемы возникают при поддержании или отказе от этих границ?

Работы, которые вдохновили данное исследование, следующие:

- Валеро Гарсес, С. (2014). Коммуникация между культурами. Учебник по интерпретации и переводу в общественных службах и учреждениях. Лэнхэм/Плимут: Издательство Университета Америки.
- Понсе-Маркес, Н. (2011). Социальная интерпретация и межкультурное

посредничество. Вместе, но не перемешано. Перевод и интерпретация в общественных службах в связанном мире.

- Салес, Д. (2005). Обзор межкультурного посредничества и перевода/интерпретации в общественных службах в Испании. Журнал по переводу, 9/1. <http://accurapid.com/journal/31mediacion.htm>
- Урруэла Арналь, И., Боланьос Картухо, И. (2012). Рефлексия: Посредничество в межкультурном сообществе. Обложка “Годового журнала судебной психологии”;
- Гименес Ромеро, К. (1997). Природа межкультурного посредничества. Миграции. Актуальность работы.

Среди межкультурных посредников есть люди, принадлежащие культуре своей родины, которые в то же время усвоили культуру страны, которая их приняла. Эти люди мигрировали с первыми волнами миграции. В настоящее время спрос превышает предложение профессионалов с такими характеристиками, так как мало людей получили образование, учитывая все необходимые условия для выполнения этой работы. Кроме того, возникают проблемы с признанием и регуляцией этой профессии, а также с определением функций профессионала.

На сегодняшний день не существует много работ, которые целостно рассматривают эту тему. Выделяются следующие работы, на которых будет основано данное исследование:

- Бермудес Андерсон, К. (2001). Межкультурное посредничество: Предложение для профессиональной подготовки межкультурных посредников. Издательство Popular.
- Аяла Сориано Энкарнасьон. (2009). Жизнь между культурами: Новое общество. Мурава.
- Фондация Секретариата Ром. (б.г.). Межкультурное посредничество. Извлечено 6 февраля 2023 г., с <https://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>

Одна из последних работ в этой области, являющаяся докладом о состоянии и сводной информацией о всех наиболее значимых и последних исследованиях,

следующая:

- Портера, А., Тревисан, М. и Милани, М. (2020). Статусный отчет о межшкольной межкультурной посреднической деятельности в Европе. Журнал образования, культуры и психологических исследований (ECPS Journal), 22.

<https://doi.org/10.7358/ecps-2020-022-port>.

## Цель

Цель данной работы заключается в анализе необходимости наличия культурного посредника в данной области, а также в предложении рекомендаций относительно траекторий профессионального образования, которыми должен овладеть данный специалист для правильного выполнения своей работы, и какие качества и характеристики он должен обладать.

Во втором плане делается разграничение между ролью переводчика и ролью специалиста по интеграции, учитывая текущую ситуацию в области межкультурного посредничества в третьем секторе, при этом упоминаются необходимые переменные, которые следует учитывать при осуществлении данной деятельности.

Мы опираемся на работы нескольких авторов, которые решили переосмыслить смысл перевода как межкультурного посредничества, определенного профессиональными нормами, создавая дебаты относительно профессионального образования, необходимого для правильного выполнения данной работы.

Решения, которые им приходится принимать, не являются простыми. И также требуется высокий уровень профессионализма для создания соответствующих текстов, которые не содержат лишней информации и не пропускают подразумеваемые значения. Однако этот профессионализм не всегда достигается, так как большинство практиков являются волонтерами или плохо оплачиваются, и могут иметь некоторую подготовку в посредничестве, но без обучения переводу и устному переводу. В этой связи следует отметить, что не только требуется много времени, чтобы получить профессиональное признание, но и самому практикующему необходимо осознать, что ему также требуется знание языка, антропологии, социологии и культуры (Валеро, 2005, стр. 6).

## Практическая польза

Данная работа представляет собой попытку расширить определение межкультурного



посредничества (ММ) до более широкого значения, чем у переводчика и/или устного переводчика, который выбирает литературный перевод или функционально-социокультурную адаптацию. Мы попытаемся рассматривать его как инструмент социального вмешательства, профессионала ММ как человека, объединяющего профессиональные навыки перевода и посредничества. А также рассмотрим его роль в процессе социальной интеграции этнических меньшинств, которые являются одной из наиболее уязвимых групп в обществе настоящего времени. В одной из статей Валеро мы находим раздел, который подтверждает роль межкультурного посредничества, понимаемого с трансляционной точки зрения, выполняемого переводчиком как ключевого элемента в процессе культурной интеграции, который обычно воспринимается как работа социологов, комьюнити-специалистов и социальных работников. С этой точки начинается определение культурного посредничества в социальной сфере, выходящее за рамки традиционного понимания перевода как его “невидимости” (концепция культурного посредничества превышает традиционные границы перевода, не делая его тем, что Эрнандес называет “невидимым переводом”).

Гернандес (1997: 248), как мы только что видели, определяет перевод с позиции межкультурной коммуникации и видит его как фундаментальный элемент процессов социальной интеграции, как деятельность межсемiotического характера, которая позволяет сохранить языково-культурные идентичности сторон, диалог между ними и облегчает взаимное обогащение. Такой тип перевода Гернандес (1997: 249) называет “видимым”; в отличие от “невидимого” перевода. “Невидимый перевод” является типом некритического перевода, лишённого размышлений и, следовательно, лишённого возможности направлять свои продукты для такого размышления. В этом случае переводчик занимает подчиненную позицию и отказывается от любой интеллектуальной ответственности. Такой тип перевода соответствовал бы, например, паттерну, следуемому научно-техническим переводчиком, или когда читатели имеют одинаковый социокультурный и даже языковой уровень, или при воспроизведении литературного произведения с акцентом на оригинальный текст (Валеро, 2005, стр. 6).

## Структура

Настоящая работа состоит из теоретического исследования профиля ММ. Затем предлагаются области развития, чтобы рассмотреть проблемы, с которыми сталкиваются

работники межкультурного посредничества, а также необходимое обучение, которое им требуется для работы в сфере третьего сектора. Настоящее исследование проводится на основе теоретического изучения, опираясь на обзор и анализ имеющейся литературы по ранее определенной проблематике, с целью предложить возможные пути развития. Основная цель данного теоретического исследования состоит в систематическом обзоре литературы для разработки

последовательного и непротиворечивого объяснения феномена или проблемы.

В теоретическом исследовании исследователь фокусируется на исследовании и анализе теорий, концепций и моделей, предложенных другими исследователями в данной области. Настоящая работа охватывает проблематику с теоретической точки зрения на основе существующих исследовательских работ. Во второй части включены первичные источники на основе качественного исследования. Через полуструктурированные интервью выбранные субъекты отвечают на вопросы, связанные с трудностями, с которыми они сталкивались в ходе своей деятельности в области межкультурного посредничества.

Важность такого исследования заключается в необходимости разработки концептуального фреймворка для последующего качественного исследования, позволяющего более полно понять рассматриваемый феномен. В свою очередь, теоретические исследования могут использоваться для выявления пробелов в знаниях и постановки новых гипотез или исследовательских вопросов. В нашем случае это особенно полезно для определения практических проблем исследуемой области, а также выявления теоретических пробелов, упомянутых в предыдущем разделе, и выявления теоретических дилемм.

Качественное исследование через анкету - это методология исследования, которая используется для сбора данных от выборки людей по определенной теме. Анкета - это инструмент сбора данных, состоящий из ряда письменных вопросов, которые задают участникам выборки с целью получить информацию о их отношениях, убеждениях, мнениях, поведении и других аспектах, связанных с изучаемой темой.

В нашем случае мы сосредоточимся на различных областях (сферах, направлениях деятельности) ММ в третьем секторе:

- Переводологическая перспектива на ММ.  
Межкультурный посредник в качестве переводчика.
- Социологическая перспектива на ММ.

Межкультурный посредник в качестве посредника.

- Область: третий сектор.

Работа с уязвимыми людьми.

Эмоциональный аспект работы.

Активизм и защита прав меньшинств.

- Протокол: этический кодекс профессионала.

Беспристрастность.

Нейтральность.

- Профиль пользователя: беженец.

Феномен миграции.

Межкультурность.

- Контекст конкретного случая.

Временная защита.

Война в Украине и беженцы.

Межкультурность в фокусе: испанский-русский.

После сбора данных, результаты анализируются. Этот процесс будет описательным в связи с целями исследования.

Таким образом, эмпирическое исследование, проводимое с помощью вопросника, представляет собой методологию исследования, которая позволит нам собирать данные из выборки людей по данному вопросу, используя вопросник в качестве инструмента сбора данных.

## МЕТОДОЛОГИЯ

### Общие положения

Приступая к научной работе, необходимо знать, из чего состоит методология и научный метод. В результате заявлений Бунга (2009, стр. 11-12) мы понимаем, что невозможно иметь абсолютную и постоянную уверенность, основанную на научном методе, поскольку он подвержен ошибкам, нуждается в постоянном пересмотре и зависит от других предварительных знаний. Поэтому в работе нам необходимо постоянное обновление, помимо научной строгости.

Наиболее полное определение метода исследования известно как научный метод. Этот метод характеризуется рядом основных шагов:

- Четко определите проблемы, которые необходимо исследовать (Бунге, 2009, стр. 157), что состоит в формулировании гипотез перед началом научной работы.

- Сформулировать конкретные исследовательские вопросы, которые мы изложили во введении, вместе с гипотезой, объектом и задачей исследования.

- Предложить гипотезу в качестве возможных ответов на эти вопросы.

- Анализировать и объяснять причинно-следственные связи, связанные с изучаемыми проблемами.

- Определить эмпирические аспекты, которые должны быть исследованы и проанализированы.

Важно иметь в виду, что существует не единый метод проведения исследования, а многообразие подходов, которые применяются в каждой области научного знания, поэтому в нашем исследовании, в зависимости от этапа, мы используются разные методы, которые будем описывать ниже (Хинтельхольхер, Марисса, 2013).

Некоторые свойства метода как инструмента исследования:

- Анализировать и объяснять причинно-следственные связи проблем, определенных как объекты исследования.

- Делать исчерпывающие интерпретации, предполагающие доскональное осмысление действительности как проблем, требующих решения.

- Организовать изложение работы, обеспечив связность анализируемой проблемы, ее тематический порядок и связь идей, понятий и аргументов, гарантирующих последовательность исследования.

- Придайте тему аспектам, которым не хватает структуры, придавая согласованность тому, что в действительности не есть организованным, рассматриваемому как научная проблема.

- Основать аргументацию на основе выдвинутых гипотез и проведенной эмпирической работы.

Вкратце, научный метод основан на ряде шагов и свойств, которые направляют исследование, позволяя анализировать проблемы, генерировать интерпретации и делать выводы, подкрепленные последовательным образом и подтверждаемые доказательствами (Hintelholher, Marissa, 2013).

Чтобы понять связь между методологией и научными методами, мы должны проанализировать следующие аспекты (Хинтельхольхер, Марисса, 2013):

1. Рассмотреть его теоретическая и эмпирическая основу.
2. Оценить точность и качество генерируемых знаний.
3. Оценить уровень его когерентности или некогерентности.
4. Проверить достоверность законов, аксиом и теорем.
5. Выяснить, как возможно связать мысль с реальностью, обращаясь как к явлениям в целом, так и к детальному анализу изучаемых случаев, что приводит к формулированию веских аргументов в результате исследования.
6. Анализировать то, как организуются и выполняется экспериментальная, эвристическая работа и противопоставление гипотез.
7. Анализировать эффективность, с которой полученное знание проходит представленные тесты и доказательства, закрепляя таким образом фактические знания.

Таким образом, тщательная оценка методологии методов подразумевает рассмотрение этих фундаментальных аспектов для определения их достоверности и эффективности в получении и поддержке знаний.

#### Выборка и участники испытания

Поскольку нашей основной целью является улучшение профессиональной ситуации межкультурной коммуникации в третьем секторе за счет разработки междисциплинарной гипотезы о межкультурной медиации (ММ), мы приступили к проведению комплексного исследования, состоящего из нескольких этапов исследования.

Целевая аудитория этого проекта состоит из переводчиков, которые в настоящее время или в прошлом выполняли работу ММ в третьем секторе с беженцами, пострадавшими от украинско-российского конфликта, и выполняли как переводческую, так и межкультурную посредническую (ММ) работу.

С другой стороны, устанавливаются критерии исключения, подразумевающие не рассмотрение ответов тех участников, которые не соответствуют вышеуказанным требованиям, а также не умеют читать, отвечать или адекватно понимать заданные вопросы.

Набор участников будет осуществляться в два этапа. Во-первых, будет установлен контакт с неправительственными организациями (НПО), в которых эти специалисты

работали или работают в настоящее время. Далее будет проведен призыв в социальных сетях для приглашения других переводчиков к участию в исследовании.

Цель состоит в том, чтобы набрать максимальное количество участников, отвечающих установленным требованиям, с целью анализа реальности конкретной совокупности посредством адекватной и репрезентативной выборки. Такой подход позволит получить более полное и осмысленное представление об опыте и точках зрения переводчиков в данном конкретном контексте.

Опрос гарантирует полную анонимность и не регистрирует никаких персональных данных, по которым можно идентифицировать респондентов, таких как имена, фамилии, даты рождения, номера документов, удостоверяющих личность, номера телефонов, адреса и любые идентификационные номера (фискальные, медицинские и т.д.). Это делается с целью защиты конфиденциальности участников и соблюдения этических норм исследования. Опрос проводится без сбора какой-либо конфиденциальной информации или персональных данных, которые могут раскрыть этническое или расовое происхождение, политические взгляды, религиозные или философские убеждения, членство в профсоюзах, данные, касающиеся здоровья, сексуальной жизни или сексуальной ориентации участников. На протяжении всего опроса мы обязались гарантировать максимальную конфиденциальность и неприкосновенность частной жизни респондентов в полном соответствии с этическими и юридическими принципами защиты данных в исследованиях.

## Этапы работы

Однако методология исследования является исследовательско-последовательной, которая объединяется в конце в анкету, собирающую качественно-количественные данные.

Этапы и процессы исследования:

### 1. Наблюдение:

Наше предложение было основано на сборе наблюдательных и описательных данных о ММ в третьем секторе с особым акцентом на контексте военных беженцев в Украине. Для этого мы исходим из собственного опыта в качестве отправной точки для формулирования предварительной гипотезы. Цель состояла в том, чтобы собрать эмпирическую и подробную информацию, которая позволила бы нам лучше понять проблемы и динамику межкультурной коммуникации в этом конкретном контексте.

Гипотеза формировалась методом индукции, что характерно для более описательного и качественного подхода.

Несмотря на то, что мы понимаем ограниченность частного и субъективного опыта, этот этап поможет нам впредь иметь прежние представления и, кроме научно-теоретических данных, эмпирические данные, которые, хотя и не вполне репрезентативны, дают нам первоначальный импульс в исследовании. Используя наш личный опыт, мы стремимся получить более полное и контекстуальное представление о ситуации, чтобы разработать предварительную гипотезу.

2. Контекстуализация, обоснованное теоретизирование и последующий контент-анализ:

Этот этап направлен на сбор соответствующих теоретических данных о ММ (межкультурное посредничество в третьем секторе), теорий и предшествующих научных знаний, связанных с третьим сектором и проблемой военных беженцев в Украине. Обоснованное теоретизирование играет большую роль в проведении правильного и осмысленного контент-анализа.

Мы проанализировали и обобщили собранную информацию, чтобы создать прочную теоретическую базу с упором на задействованные области:

- Перспектива перевода на МИ.
  1. Межкультурный посредник как переводчик.
- Социологический взгляд на МИ.
  1. Межкультурный посредник как посредник.
- Область применения: третий сектор.
  1. Работа с социально уязвимыми слоями населения.
  2. Эмоциональная сторона работы.
  3. Активизм и защита прав меньшинств.
- Протокол: деонтологический кодекс профессионала.
  1. Беспристрастность
  2. Нейтралитет.
- Профиль пользователя: беженец.
  1. Феномен миграции.
  2. Межкультурность.
- Контекст конкретного дела.
  1. Временная защита.
  2. Беженцы войны в Украине.

Важно добавить, что после проведения необходимой теоретической и эмпирической документации в нашей окончательной анкете изучаемые области были значительно сокращены как из-за ограниченности исследования, так и для того, чтобы сосредоточить внимание на наиболее актуальных вопросах.

Например, первые две части охватывались теоретическими рамками, но не передавались в анкету, так как они больше зависят от научных точек зрения, чем от эмпирических. Точно так же, поскольку мы сосредоточились на проблемах межкультурного посредничества, таких как разрешение конфликтов, мы не могли коснуться части трудностей, связанных с переводом или конкретными культурами и их проблемами.

Кроме того, важно подчеркнуть, что, имея предварительную ориентацию межкультурного посредничества в третьем секторе со стороны Федерации «Андалусия Акохе» - А.Е.П. Дезенволипамент Комунитари (2001) сыграл решающую роль в разработке окончательного варианта вопросника. Благодаря его руководству мы смогли установить окончательные критерии оценки для межкультурного посредника в третьем секторе, который был одним из основных столпов при разработке анкеты.

### 3. Нарративный анализ через интервью со специалистами:

План полуструктурированных интервью с людьми, которые являются профессионалами как в области ММ, так и в сфере перевода в третьем секторе. Мы выбираем двух специалистов, проработавших в ММ много лет и прошедших обучение по ММ. Мы выбрали формат полуструктурированных интервью на основе областей, описанных на предыдущем этапе, которые могут дать нам минимальную структуру.

Хотя профессионалы в этой области не имеют опыта работы в изучаемом контексте, которым является война между Россией и Украиной, они дадут нам наиболее экспертный подход к ситуации, чтобы определить последующие вопросы и структурировать анкету, которая касается области и проблемы, выявленные в ходе интервью. Информация, собранная в ходе этих предварительных интервью, носит качественный характер, то есть она сосредоточена на описаниях, интерпретациях и рассказах, а не на количественных данных. Углубленный анализ пытается осмыслить повествование, пережитый и рассказанный опыт. Эта качественная информация, основанная на мнениях и отзывах экспертов, бесценна для понимания сложностей и нюансов рассматриваемого явления.

### 4. Категоризация и кодирование информации, собранной с помощью вопросника:

Мы должны отметить, что перед внедрением анкеты было проведено несколько тестов для выбора правильного формата, измерения времени выполнения, понимания и правильной структуры опроса.



Мы разработали анкету, которая содержит вопросы шкалы Лайкерта и открытые вопросы. Разделив вопросы по областям, мы сосредоточились на трудностях, с которыми сталкиваются профессионалы, и на возможных причинах этих трудностей, чтобы установить последующую корреляцию между этими двумя переменными.

Частотный анализ, сравнение, описание и корреляция:

Мы проанализировали данные, собранные из анкеты, с использованием методов частотного анализа. Апостериори это поможет нам создать руководство и предложение по обучению на основе полученных результатов, предназначенных для межкультурных посредников в третьем секторе.

Мы провели квотную выборку с учетом критериев и признаков участников, ранее описанных и исследованных в теоретических рамках.

Мы гарантируем репрезентативность участников на основе соответствующих характеристик для исследования. Анкета, разработанная с использованием шкал Лайкерта и открытых вопросов, использовалась для сбора качественных данных о проблемах, с которыми сталкиваются межкультурные посредники в третьем секторе.

Поэтому мы анализируем качественные данные, чтобы выявить закономерности, тенденции и существенные различия. Мы также использовали анкету для сбора количественных данных о трудностях и возможных причинах, выявленных в работе ММ в третьем секторе. Анализируя результаты, мы разрабатываем графики, отражающие наиболее частые и значимые тенденции.

#### 6. Сбор данных и выводы:

Получены выводы, отвечающие поставленным в рамках нашего исследования задачам. В процессе анализа данных мы тщательно изучили ответы участников, чтобы ответить на вопросы, поставленные нашей гипотезой.

Погружаясь в анализ данных, как качественных, так и количественных, мы выявляем соответствующие закономерности, тенденции и взаимосвязи. Ответы, данные участниками, дают ценные перспективы и заставляют нас задуматься о сложностях, присущих исследуемому явлению. Мы уделяем пристальное внимание сходствам и различиям между ответами, а также заметным различиям в результатах.

Наша цель состоит в том, чтобы точно и последовательно структурировать эти ответы. Создавая тематические категории и отображая результаты в виде графиков и таблиц, мы представляем наиболее важные результаты в ясной и лаконичной форме.

Таким образом, это исследование позволяет нам прийти к выводам, которые удовлетворяют нашим исследовательским целям.

## Дизайн и подход

Правильный и соответствующий методологический дизайн, предлагаемый для этой исследовательской работы в области межкультурной коммуникации, является ключом к обеспечению точности и эффективности исследования. В этом исследовании принят исследовательско-последовательный подход, который позволяет динамично и глубоко исследовать тему.

Мы будем собирать и анализировать информацию из различных источников, таких как интервью, опросы и теории. Аналогичным образом, информация, собранная на каждом этапе, будет постепенно обрабатываться и анализироваться, что позволит нам корректировать и углублять наш исследовательский подход на основе имеющейся информации.

Благодаря этому методологическому дизайну мы стремимся найти баланс между гибкостью и структурой, пользуясь свободой для изучения новых идей и подходов. Согласно определениям указанного дизайна, мы можем утверждать, что: «процесс исследования сочетает в себе сбор, единообразное кодирование, категоризацию и описательно-интерпретативный анализ качественных данных (этап 1) с количественными данными, полученными на основе первого, посредством специальное построение категориальной шкалы для измерения единиц анализа (этап 2)» (Ортега-Ернандес и др., 2021).

Исследовательский подход дает нам возможность погрузиться в малоизученную местность, такую как ММ в третьем секторе в контексте войны между Украиной и Россией, что позволит нам открыть для себя новые актуальные перспективы. Наша цель состоит в том, чтобы понять сложное явление, которое представляет собой межкультурное посредничество в третьем секторе, также называемом социосообщественное, с разных точек зрения, без предвзятых ограничений, чтобы получить всестороннее и обогащающее видение предмета. Нам предоставляется возможность охвата различных точек зрения, как теоретических, так и эмпирических, и она основана на полевых наблюдениях, последующем теоретическом исследовании и описательном исследовании, проведенном посредством полуструктурированных интервью с экспертами МИ.

С другой стороны, последовательная часть состоит из анкеты с вопросами типа Лайкерта и открытыми вопросами типа примеров. Наше исследование было разделено на

последовательные этапы, каждый из которых будет строиться на знаниях и результатах, полученных на предыдущем этапе. Эта последовательность шагов позволила нам двигаться вперед планомерно и последовательно, избегая поспешных скачков и поспешных выводов.

Важные области и вопросы, затронутые в вопроснике, наблюдались на этапах наблюдения, теоретической концептуализации и полуоткрытых интервью.

Эти области следующие:

- Межкультурность,
- Управление коммуникациями
- Третий сектор,
- Посредничество и разрешение межкультурных конфликтов.

В нашем исследовании мы применили исследовательскую стратегию, известную как триангуляция. Согласно Форни и Де Гранде (2020), техника триангуляции «подразумевала явное и узаконивание в теоретических и эпистемологических терминах взаимодополняемости, среди прочего, качественных и количественных стратегий, становясь, как пишет Грин (2007), оливковой ветвью в война парадигм». Эта стратегия позволила нам подойти к нашему объекту исследования с разных точек зрения и источников информации, тем самым укрепив достоверность и надежность наших результатов. Поскольку этот метод состоит в объединении нескольких ракурсов, мы сделали следующее:

- Мы делаем прямые наблюдения в реальных ситуациях межкультурного посредничества через наш опыт работы.
- Мы собираем данные путем теоретизирования.
- Проводим глубинные интервью с межкультурными посредниками.
- Мы дополняем наше исследование анализом количественных данных.

Эта комбинация методов дала нам целостное понимание межкультурного посредничества в третьем секторе, а стратегия триангуляции, взятая вместе, обогатила наше исследование, позволив нам пересекать и сопоставлять различные источники данных.

Кроме того, мы можем расположить нашу работу в рамках неэкспериментального подхода. Согласно Эрнандесу, Фернандесу и Баптите (2010, стр. 149), неэкспериментальные исследования относятся к исследованиям, в которых переменные не манипулируются преднамеренно, а только явления наблюдаются в их естественной среде для последующего анализа. На этапах наблюдения, нарративного анализа и

частотного анализа событие рассматривается в его естественной среде обитания с последующим анализом и без вмешательства.

## Практическая часть

### Интервью

На начальном этапе нашего исследования мы задумали использовать исследовательскую стратегию, основанную на полуструктурированных и полуструктурированных интервью с людьми, которые играли роль межкультурных посредников в третьем секторе, особенно в контексте войны России с Украиной. Мы признали важность получения прямой информации от тех, кто испытал и столкнулся с проблемами межкультурного посредничества в такой сложной и конфликтной среде.

На этом этапе мы провели два интервью с экспертами-посредниками, целью которых было установить структуру и систему координат для последующих интервью. Однако вскоре мы поняли, что многие термины, используемые в области межкультурного посредничества, были неизвестны некоторым из опрошенных специалистов. Кроме того, мы обнаружили отсутствие ясности в отношении ограничений и проблем, связанных с межкультурным посредничеством. Эти результаты привели нас к выводу, что отсутствие академического единодушия в отношении термина «межкультурное посредничество» напрямую отражалось на отсутствии уверенности и понимания среди профессионалов, занимающихся этой дисциплиной. Этот вывод свидетельствует о необходимости решения этой проблемы и внесения вклада в уточнение и разграничение концепций и практик, связанных с межкультурным посредничеством в третьем секторе.

Два человека, опрошенных во время тестовых интервью, которые долгое время работали как в области межкультурного посредничества, так и в области перевода, также имели дело с несколькими разными языками и культурами. Первый человек работал межкультурным посредником с афганскими беженцами, переводя с персидского на испанский, а второй человек был межкультурным посредником в контексте общины рома, переводя такие языки, как французский и английский. Оба специалиста работали в третьем секторе.

Несмотря на то, что структурирование информации и ответов, прокомментированных этими межкультурными посредниками, дало мало результатов, это подтолкнуло нас к пониманию того, что мы должны больше ограничивать и структурировать нашу практическую часть. Мы осуществляем кодирование ответов и паттернов, присваивая каждому из них соответствующие категории или метки.

Хотя структурирование информации и ответов этих межкультурных посредников дало мало результатов, они подтолкнули нас к пониманию необходимости установления границ и более четкой структуризации нашей практической части. В результате была сформирована анкета, которая была разделена на актуальные области и трудности, возникающие в каждой из них. Точно так же были включены вопросы об основных причинах, чтобы установить корреляции и, таким же образом, ответить на ключевой вопрос: «Есть ли потребность в руководстве и специальной подготовке для межкультурных посредников из третьего сектора, которые работают и/или работали в контексте русско-украинской войны?»

Ниже я прикрепляю вопросы, которые были затронуты в интервью и легли в основу финальной анкеты.

## ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

### **Общий профиль:**

1. Есть ли у вас образование в письменном и устном переводе?
2. Есть ли у вас опыт письменного и устного перевода? Сколько лет?
3. Есть ли у вас образование в области посредничества или в области социальных наук, таких как социальная работа или в психологии или социологии?
4. Есть ли у вас опыт медиации или в области социальных наук, таких как социальная работа или образование в психологии или социологии? Сколько лет?
5. Есть ли у вас образование по межкультурному посредничеству?

### **Межкультурная компетенция.**

1- Были ли у вас трудности с выявлением и интерпретацией ваших собственных культурных предубеждений (восприятие реальности, измененное нашей культурным происхождением)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

2- Были ли у вас трудности с правильной интерпретацией сообщения и его последующим объяснением и переводом из-за культурной нагрузки указанного сообщения?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Управление коммуникацией.**

1- Были ли у вас трудности с тем, чтобы наделить протагонизмом участников беседы (позволить им без страха выражать свое мнение, идеологию и культуру)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

2- Испытывали ли вы трудности с наделением независимости участников (обучить их инструментам, которые помогут решить трудности в самостоятельной жизни за центром)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

3- Испытывали ли вы трудности с управлением очередей в разговоре (каждая сторона выражает себя в нужное время, никого не перебивая)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

4- Испытывали ли вы трудности с прерыванием (когда стороны позволяли межкультурному посреднику прерывать вас, когда это необходимо)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Межличностные знание.**

1 - Испытывали ли вы трудности с использованием методов и навыков ненасильственного и позитивного общения (в котором используемый язык не ранит и не оскорбляет других или нас самих)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

2 - Испытывали ли Вы трудности в использовании техник и знании социальных навыков (предрасположенность к человеку, активное слушание, эмпатия)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

3 - Были ли у вас трудности с управлением как положительными, так и отрицательными эмоциями в результате эмоционально сложного вмешательства?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Знание обращения с мигрантами и беженцами.**

1 - Были ли у вас какие-либо трудности, связанные с контекстом и реальностью беженцев (правильное поведение и протоколы при общении с беженцами)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Знание о уязвимых слоях населения.**

1 - Были ли у вас трудности, связанные с обращением с уязвимыми группами людей (надлежащее поведение и протоколы во время вмешательств с уязвимыми группами)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Знание третьего сектора.**

1 - Были ли у вас трудности с соблюдением протоколов и политики действий организации или ассоциации?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Знание и соблюдение этического кодекса.**

1 - Были ли у вас трудности с тем, чтобы оставаться беспристрастным (поддерживать обе стороны, не участвуя в принятии решения)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

2 - Были ли у вас трудности с тем, чтобы оставаться нейтральным (быть объективным на протяжении всего процесса)?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Знание посредничества и разрешения культурных конфликтов.**

1 - Испытывали ли вы трудности при посредничестве между двумя культурами и разрешении межкультурных конфликтов?

- Каковы возможные причины?

- Какие приемы и инструменты вы использовали для решения этих трудностей?

### **Подготовка межкультурного медиатора в третьем секторе.**

1 - Считаете ли вы необходимой профессиональное образование в области межкультурной медиации?

- Потому что?

2 - Какие моменты и области необходимо охватить в профессиональной подготовке межкультурного медиатора?

### **Необходимость работы межкультурного посредника в третьем секторе**

1 - Считаете ли вы работу межкультурного посредника необходимой для правильной интеграции беженца?

- Потому что?

### **АНКЕТА**

В процессе разработки нашей анкеты мы провели различные тесты, чтобы рассмотреть различные важные аспекты и соображения. Эти испытания были проведены по нескольким фундаментальным причинам.

В первую очередь нас беспокоил тайм-менеджмент участников. Мы хотели убедиться, что анкета была разработана эффективно, чтобы участники могли заполнить ее за разумное время, не чувствуя себя перегруженными.

Во-вторых, мы фокусируемся на выборе правильного формата. Мы оценили различные варианты и исследовали различные структуры для того чтобы определить, какой из них будет наиболее подходящим для сбора необходимой информации в четкой и краткой форме.

Кроме того, нас беспокоило понимание анкеты участниками, как обладающими экспертными знаниями по теме, так и незнакомыми с ней. Мы стремимся использовать понятный и доступный язык, избегая специализированных терминов и следя за тем, чтобы вопросы были понятны всем участникам.

Мы также учитывали понимание участниками конкретных вопросов. Мы позаботились о том, чтобы каждый вопрос был точно сформулирован и его смысл был ясен, избегая двусмысленности или неправильного толкования.

Наконец, мы ценим идеи, жалобы и общие рекомендации участников. Мы рассмотрели их вклад как ценный ресурс для улучшения анкеты и обеспечения эффективного сбора информации, которую мы искали.



Таким образом, с помощью различных тестов с анкетами мы обращаемся к таким аспектам, как управление временем, выбор формата, понимание участниками, ясность вопросов и общая обратная связь. Кроме того, они позволили нам уточнить вопросник и обеспечить его эффективность в точном и полном сборе данных.

Для сбора необходимых данных в нашем исследовании мы использовали исследовательский инструмент в виде анкеты, в которую были включены вопросы шкалы Лайкерта для измерения интенсивности ответов (частоты затруднений и возможности как согласия с утверждениями о возможных причинах трудностей, с которыми они столкнулись), а также открытые вопросы, которые позволили участникам привести примеры и рассказы, связанные с темой. В части анализа данных мы прилагаем полную анкету.

Что касается обработки полученных данных, мы использовали методику, включающую несколько этапов. Мы проводим частотный анализ, чтобы определить распространенность определенных шаблонов настроений, проблем или предубеждений в собранных ответах. Кроме того, для открытых вопросов, требующих нарративных примеров, мы провели нарративный анализ, чтобы лучше понять и изучить нарративы, предоставленные участниками.

Что касается инструментов, используемых для обработки данных, мы используем Google Forms как удобную платформу для сбора ответов от участников. Точно так же мы полагаемся на электронные таблицы Excel для организации и структурирования данных, извлеченных непосредственно из формы. Мы также используем графики, созданную той же платформой, для эффективной визуализации результатов.

В процессе разработки нашей анкеты мы использовали хорошо известную методику измерения по шкале Лайкерта. Эта методология, первоначально предложенная психометристом Ренисом Лайкертом в 1932 году, стала наиболее широко используемым подходом к изучению отношений, претерпев значительное развитие и обогащение с течением времени по сравнению с ее первыми формулировками (Корбетта, 2007).

Опрос на основе шкалы Лайкерта характеризуется представлением ряда утверждений или вопросов, где участники должны указать, в какой степени, частоте или возможности они согласны или не согласны с каждым из них. Варианты ответов обычно делятся на положительные, нейтральные и отрицательные категории, которым присваивается соответствующий балл.

Что касается анализа собранных данных, используются различные стратегии интерпретации. Один из вариантов — получить общий балл, сложив баллы, присвоенные

положительным, нейтральным и отрицательным ответам, и сравнив их с общим баллом и минимально возможным баллом. Это даст нам определенное значение, которое можно сравнить и решить, соответствует ли оно общему мнению скорее отрицательному, нейтральному или положительному.

Кроме того, можно найти среднее значение, используя другой метод, чтобы понять общую картину мнений и опыта респондентов. Среднее математическое значение рассчитывается путем сложения баллов и деления на количество участников. Однако важно отметить, что эти методы могут иметь ограничения при сравнении вещей, которые по своей природе несопоставимы с респондентами. Например, может оказаться неуместным вычислять среднее между ответами тех, кто полностью согласен с утверждением, и тех, кто категорически не согласен.

Поэтому во многих случаях принято интерпретировать результаты через проценты, представляющие пропорции людей, имеющих разные мнения, то есть передавать результаты, отражающие полностью согласные стороны, согласные стороны, нейтральные стороны, несогласные стороны, и категорически не согласный стороны.

Мы выбрали мультифокальный анализ.

- определить среднее значение ответов двух категорий людей, появившихся на основе ответов на блок «Общий профиль» (люди с образованием в социальных науках и/или ММ и люди без образования),
- сравнить среднее значение двух категорий,
- выделите заметные проценты, которые могут помочь в анализе, и в случае, если они предоставляют дополнительные данные.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эта работа была сосредоточена на выявлении важности специализированного обучения межкультурному посредничеству для достижения эффективного вмешательства в ситуации культурного разнообразия. Эти факторы напрямую влияют на качество посредничества и способность адекватно понимать и реагировать на потребности вовлеченных людей.

Мы считаем, что отсутствие обучения межкультурному посредничеству может ограничить способность посредников адекватно выявлять и решать проблемы, возникающие из-за культурного разнообразия. Поэтому рекомендуется реализация

программ обучения и непрерывное обучение межкультурных посредников, чтобы укрепить их навыки и способности в различных областях.

Таким образом, эта работа пытается показать важность специальной подготовки и развития специализированных способностей посредников третьего сектора в контексте работы российско-украинских военных беженцев. Эти аспекты необходимы для обеспечения эффективного, справедливого и беспристрастного посредничества-толкования в ситуациях межкультурного конфликта.

Поскольку у нас есть несколько частей исследования, которые были упомянуты выше, мы считаем необходимым сделать выводы о заметных этапах, которые мы рассмотрели в исследовании:

Наблюдение.

Контекстуализация и контент-анализ.

Нарративный анализ предыдущих интервью.

Классификация с помощью анкеты.

Частотный анализ по результатам анкетирования.

Сбор данных и выводы.

#### Наблюдение и теоретизирование

В этой части мы сосредоточимся на анализе теоретической основы ММ, которая включает в себя как часть посредничества между культурами, так и социокультурно адаптированный перевод. Наша гипотеза была основана на необходимости обучения медиации для специалистов по письменному и устному переводу. Как мы заметили, на практике мы часто обнаруживаем необходимость в обучении посредничеству, а также межкультурному посредничеству в функциях и должностях, выполняемых переводчиками. Однако, когда дело доходит до специализации, в этой области предлагается не так много обучения.

...поскольку в качестве посредников обычно выступают семьи и знакомые, не прошедшие никакой подготовки. Учитывая существующий спрос, должен быть юридический статус. Отвечая на вопрос, являются ли посредники письменными или устными переводчиками, он признает, что они больше, чем традиционные письменные или устные переводчики, потому что они должны знать обе культуры, невербальное общение и язык тела (Валеро, 2014).

Мы берем случай ММ из третьего сектора, так как это одна из областей, где мы в настоящее время видим большую потребность в таких специалистах для обеспечения надлежащей интеграции российско-украинских военных беженцев.

Точно так же мы основываем гипотезу на руководящих принципах EMSI (Валеро, 2006, стр. 162) и Федерации «Андалусия Акохэ» - А.Е.Р. Desenvolupament Comunitari (2001).

В первом поддерживается то, что межкультурный посредник обязательно является бикультурным и лингвистическим специалистом с подготовкой в области письменного и устного перевода, а во втором, что этот профессионал должен иметь знания в области социально-общинного посредничества и области работы.

Таким образом, мы выполняем все требования к обучению за счет:

Теоретической контекстуализация.

Категоризация в анкете и ее последующий многосторонний анализ.

В заключение, в этой части мы основываем теорию о том, что переводчик является подходящим лицом для выполнения правильного социально-общественного обмена сообщениями, и противопоставляем теории о том, что посредник должен выполнять эту работу, как указано в руководствах SEMSI, школы медиации, существовавшая с 1997 по 2010 год (Маммар, 2001).

Цели, поставленные при изучении теории данного исследования, основаны на необходимости разработки более эффективного подхода к межкультурному посредничеству. Этот подход направлен на содействие интеграции меньшинств в общество, а также на содействие демократическому, основанному на участии и ответственному сосуществованию в мультикультурной среде. Изучая теорию межкультурного посредничества, цель состоит в том, чтобы получить знания и инструменты, которые позволяют эффективно и уважительно решать проблемы и конфликты, возникающие в контексте культурного разнообразия. Кроме того, он стремится внести свой вклад в построение более инклюзивных и сплоченных обществ, в которых культурные различия ценятся и уважаются, а диалог и сотрудничество между различными социальными группами поощряются. То есть, мы говорим, что предотвращение будущего расизма, сегрегации и маргинализма межкультурных групп меньшинств гораздо эффективнее, чем решение указанных социальных проблем.

Важнейшие из них, возникшие в ходе этой части, следующие:

- Каково новое функционирование коммуникативного треугольника между двумя вовлеченными сторонами и межкультурным интерпретатором-посредником?

- Как сохранить беспристрастность, когда существует неравенство в правах сторон, посредник-переводчик вмешивается в защиту указанных прав или отделяет активистскую часть своих функций от ММ?
- Может ли член двух сообществ лучше справляться с работой ММ или это только обязательное требование быть специалистом по межкультурным отношениям?
- Каковы пределы вмешательства ММ?

Категоризация, частотный анализ и результаты опроса

Общий профиль

Из первых вопросов, где мы смогли увидеть общий профиль участников, мы разделили людей на категории: люди с обучением в социальных науках и/или ММ и без обучения. Можно выделить, что подавляющее большинство найденных нами людей имели профиль иммигранта, но есть и люди, которые таковыми не являются или не считают себя, и небольшая часть беженцев, занимающихся этой профессией.

Далее проводится метаанализ.

Межкультурность

В этом разделе можно сделать вывод, что в части понимания вербальных и невербальных сообщений с культурной нагрузкой обе категории находятся на одном уровне при оценке частоты затруднений, на промежуточном уровне. Таким образом, мы делаем вывод, что специализированное обучение, даже в ММ, не способствовало этим аспектам межкультурной способности.

Мы наблюдали значительные различия в ответах на интерпретацию/объяснение культурно окрашенного сообщения. Люди, не прошедшие подготовку в области социальных наук и/или ММ, оценивают, что у них было очень мало трудностей с этой функцией по сравнению с обученной группой, которая имеет эту компетенцию на промежуточно-нейтральном уровне (то есть, несмотря на обучение, уровень частоты трудностей ниже еще промежуточный).

Поскольку приведенные выше вопросы связаны с языком (вербальным и невербальным), мы приходим к выводу, что обучение социальные науки и/или ММ не играет решающей роли. Однако обучение и опыт межкультурной коммуникации могут быть очень эффективными в решении этих проблем.

Важным открытием является разница в результатах по способности обнаруживать культурные предубеждения. Здесь показана категория с обучением и/или считается, что она обладает более важными способностями при решении этих проблем. Мы можем

связать этот вопрос со всеми предыдущими в области межкультурности и проанализировать, является ли эта критическая способность столь же эффективной при оценке других культурных и межкультурных трудностей.

В части вопросов о причинах можно выделить, что обучение считается основной причиной проблем категории людей без обучения. Интерпретация результатов показывает нам, что эта категория считает отсутствие подготовки причиной предыдущих трудностей и утверждает, что она преодолет эти проблемы, пройдя более специализированную подготовку в области межкультурного общения.

### Управление коммуникациями

Интересно отметить, что в вопросах об управлении коммуникацией, составляющем основу медиации, и ее коммуникативно-лингвистических аспектах люди без подготовки показывают лучшие результаты и уровни управления коммуникацией. В вопросах об умении давать протагонизм и самостоятельность и управлять очередями в разговоре выделяется их низкий уровень частоты затруднений. Делаем вывод, что обучение в социальных науках и/или ММ не играет в этих аспектах основной роли.

В вопросах о ННО, уверенности в себе и управлении эмоциями люди, прошедшие обучение, демонстрируют несколько более высокий уровень этих навыков. Однако в целом обе категории сообщают о том, что у них мало трудностей с этими аспектами.

В части причин мы можем отметить, что причины отсутствия опыта, обучения и личных знаний были очень высоко оценены людьми без образования. Поэтому они признали важность этих аспектов в компетенции управления коммуникациями. Особенно выделяется статистика личных знаний, неподготовленные профессионалы придают ей достаточно высокое значение при решении задач управления коммуникациями.

### Работа в третьем секторе

Удивительно, но в этих условиях обе группы показали одинаковые результаты по частоте трудностей. Они достигли уровня ниже среднего, что мы интерпретируем как отсутствие проблем при выполнении процедур в этой области.

Тем не менее, два участника подчеркивают сложности, когда дело доходит до объяснения и посредничества в вопросах процедур, которые плохо структурированы или сложны для пользователя. Здесь мы обнаружим способность использовать методы

управления эмоциями и эффективное ненасильственное и асертивное общение, чтобы получить оптимальные результаты от ММ.

В части причин мы можем выделить, что группа без обучения утверждает, что его отсутствие является основной причиной этих проблем, а обученная группа показывает, что социальные и мягкие навыки очень необходимы в этой области.

#### Посредничество и разрешение конфликтов

Удивительно, но в этом разделе люди с подготовкой показывают, что у них больше проблем, когда дело доходит до понимания того, как работает конфликт. Это приводит нас к некоторым размышлениям о субъективном восприятии измерений как частоты и о более развитой критической способности благодаря обучению, которое может быть очень важным при исследовании этих факторов.

Однако обученные люди показывают лучшие результаты в сохранении беспристрастности и нейтральности во время ММ.

В разделе о причинах, в заключение, необученная группа придает большое значение опыту, чтобы правильно преодолевать трудности поля. В свою очередь сформированная группа высоко оценивает социальные и мягкие навыки профессионала.

