

# Aportes para el tratamiento de la diversidad humana en la mediación

## Contributions to Addressing Human Diversity in Mediation

**Sofía Alarcón García**

Universidad Católica de Temuco: Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (CREA), Temuco, CHILE

---

Para citar: Alarcón García, S. (2020). Aportes para el tratamiento de la diversidad humana en la mediación. *Revista de Mediación*, 13 (2), e11.

---

**Manuscrito recibido: 24/03/2020**

**Manuscrito aceptado: 14/09/2020**

**Resumen:** La diversidad humana puede influir significativamente en los procesos de mediación, no obstante, los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo comúnmente utilizados en occidente no fueron creados para determinar dicha influencia. El enfoque multifactorial de Giménez Romero es la única herramienta metodológica propuesta para identificar la diversidad de factores personales, culturales y situacionales que presenta una mediación y para distinguir su influencia. Por esta razón, nos preguntamos: ¿es posible identificar los factores personales, situacionales y culturales que influyen de manera más importante en una mediación, integrando el enfoque multifactorial de Giménez Romero en los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo? Los resultados mostraron que era más eficaz integrar el enfoque multifactorial al modelo circular narrativo, ya que así era posible identificar los factores personales, situacionales y culturales relacionados con el origen y permanencia del conflicto, todo el proceso de comunicación y las relaciones a largo plazo.

**Abstract:** Human diversity might have a significant impact on mediation processes; however, the linear, transformative and narrative models widely used in the West were not created to determine such an influence. Giménez Romero's Multifactorial Approach is the only methodological tool identifying the diversity of the personal, cultural and situational factors in a mediation process in order to target their influence. For this reason, the question one might ask is: Is it possible to identify the personal, cultural and situational factors that significantly impact a mediation process by integrating Giménez Romero's Multifactorial Approach into the linear, transformative and narrative models? Results shown that integrating the multifactorial approach to the narrative model was more efficient as it allows to identify the personal, situational and cultural factors linked to how the conflict originated and persisted, as well as the entire communication process and long term relationships.

**Palabras clave:** diversidad humana, enfoque multifactorial, modelos de mediación, factores personales, situacionales y culturales en mediación, culturalismos.

**Keywords:** human diversity, multifactorial approach, mediation model, personal, situational and cultural factors in mediation, culturalisms.

### Sofía Alarcón García

Licenciada en Ciencias Jurídicas, Postitulada en Mediación y Derecho de Familia y Magíster en Resolución Colaborativa de Conflictos por la Universidad Católica de Temuco, Chile. Abogada. Investigadora Científica del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (CREA), Universidad Católica de Temuco.

Áreas de interés: Mediación y diversidad humana; Mediación y tecnologías digitales; Justicia Restaurativa.

Contacto: sag.abogada@gmail.com

## Introducción

Durante la década de los noventa, con el aumento de la migración hacia países de Europa y Canadá, se hicieron visibles un gran número de conflictos interpersonales motivados por la diferenciación cultural (Augsburger, 1992; Avruch, Black y Scimecca, 1991; Barsky, Este, y Collins, 1996; Gunning, 1995; LeBaron, 1992). A finales de la mencionada década, muchas de las sociedades receptoras buscaron abordar estos conflictos culturales mediante la mediación intercultural. Esta mediación se denomina intercultural porque lo que persigue es lograr el reconocimiento, acercamiento, comunicación, comprensión y aprendizaje entre actores culturalmente diferenciados. No obstante, en los primeros esfuerzos por teorizar esta práctica se advirtieron los riesgos del culturalismo (Giménez Romero, 2001; Souto Galván, 2014). En este contexto, el culturalismo consiste en asumir que todo conflicto debe ser explicado y/o solucionado bajo una lectura cultural, perspectiva que lo que hace es exagerar el rol de la cultura y desconocer la multiplicidad de factores que originan e inciden en los conflictos (Giménez Romero, 2012a). Para superar el culturalismo, Giménez Romero (2012b) propuso una herramienta metodológica que llamó enfoque multifactorial. En dicho enfoque el autor distingue y describe la existencia de un conjunto interrelacionado de factores personales, situacionales y culturales que pueden influir en un proceso de mediación. Este enfoque permite identificar cuáles de estos factores concurren en cada caso y determinar su respectiva influencia. Es decir, lo que hace el enfoque multifactorial es mostrar que la diversidad humana no se limita a lo cultural o a las diferencias que surgen de mano de los fenómenos migratorios. La diversidad de factores personales, situacionales y culturales que caracterizan al ser humano pueden ser significativos en el origen y permanencia de los conflictos, en la comunicación o relación entre las personas, y hasta en las actuaciones del propio mediador. De ahí la relevancia e interés que reviste identificar y ponderar adecuadamente la influencia de la diversidad humana en la mediación.

Durante la última década, se han llevado a cabo investigaciones que relevan la necesidad de valorar los componentes culturales y sociales que presenta cada proceso de mediación. Los autores indican que un adecuado tratamiento de la diversidad sociocultural es necesario para responder a la exigencia ética de reconocimiento de la igual dignidad y respeto de todas las personas, requisito que es esencial para la plena realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Acuña, 2016; Aguilar-Idañez y Buraschi, 2018; Bernhard, 2016; Brevis, 2016; Correa, 2009; Donoso, 2012; Solanes Corella, 2018). Otro aspecto, que se desprende implícitamente de estos trabajos, es que mediante una adecuada gestión de lo sociocultural es posible añadir valor funcional a la mediación, como, por ejemplo: favorecer una mayor parti-

cipación de grupos minoritarios, o promover intervenciones profesionales o acuerdos con mayor pertinencia a los contextos de los involucrados. A pesar de todo lo anterior, estos trabajos no proporcionan criterios para delimitar el alcance de la diversidad sociocultural que debiese considerarse en una mediación, o para la identificación o clasificación de sus componentes. De esta manera, estos trabajos afirman el valor de lo sociocultural, pero no contribuyen a que este concepto deje de ser abstracto y difuso en la práctica de la mediación.

La mediación de conflictos se lleva a cabo siguiendo modelos teóricos. Los modelos de mediación más utilizados en occidente son el modelo lineal, transformativo y circular narrativo (Li, 2017). La meta del modelo lineal es alcanzar una solución negociada al conflicto, la del modelo transformativo es mejorar las relaciones entre los involucrados, y la del modelo circular narrativo es solucionar el conflicto y optimar las relaciones. Tal como se ve, los tres modelos presentan una perspectiva funcionalista orientada a la pronta regulación del equilibrio social (Rondón García, 2011), y no contemplan objetivos concernientes a la diversidad humana. Dicho de otro modo, el enfoque multifactorial de Giménez Romero (2012b) es la única herramienta metodológica que se hace cargo de identificar los elementos de la diversidad humana que son significativos en la mediación. No obstante, las directrices que entrega Giménez Romero (2012b) no se exponen dentro del contexto de la mediación propiamente dicha. En otras palabras, lo que advertimos es que Giménez Romero (2012b) presenta su enfoque prescindiendo del hecho de que los mediadores también utilizan modelos de mediación para gestionar los conflictos. En definitiva, Giménez Romero (2012b) no explica cómo podría influir el hecho de que la aplicación del enfoque multifactorial deba concurrir en un mismo proceso, con un modelo de mediación que no fue creado para considerar la influencia de la diversidad humana.

Como consecuencia de todo lo anterior nos preguntamos: ¿es posible identificar los factores personales, situacionales y culturales que influyen de manera más importante en una mediación, integrando el enfoque multifactorial de Giménez Romero en los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo? Nuestro objetivo consiste en determinar si es posible extraer los aportes del enfoque multifactorial de Giménez Romero al emplearlo junto a alguno de los modelos de mediación ya señalados. Nuestra hipótesis es que el enfoque multifactorial permitiría identificar los factores personales, situacionales y culturales que influyen de manera más importante en una mediación si ésta se realiza en base al modelo circular narrativo.

Este estudio se justifica por al menos tres razones. Primero, porque en Occidente predominan los procesos de mediación estandarizados en los que no se valoran las particularidades de sus participantes, lo cual no resulta compatible

con sociedades que han sido, son y seguirán siendo heterogéneas. Segundo, porque es una obligación ética avanzar hacia el reconocimiento y buen trato de la diversidad humana y cuarto, porque mediante la apropiación empírica del enfoque multifactorial es posible contribuir al fin antes señalado.

Iniciamos este trabajo con la descripción del enfoque multifactorial y de los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo. Luego, analizamos cómo sería la aplicación del enfoque multifactorial a la luz de los referidos modelos de mediación, identificando el grado de compatibilidad entre ellos. Para finalizar señalamos nuestras conclusiones.

### **El enfoque multifactorial de Giménez Romero**

El enfoque multifactorial de Giménez Romero (2012b) provee lineamientos para que los mediadores identifiquen cuáles son los factores personales, situacionales y culturales—tanto de sí mismos, como de los usuarios— presentes en cada mediación y que resultan más influyentes. Cada uno de estos factores puede ser relevante en el proceso de mediación si influyen significativamente en el origen o permanencia del conflicto, en la comunicación o relación entre los usuarios, o en las intervenciones del mediador. Para facilitar la identificación de los factores personales, situacionales y culturales, el enfoque multifactorial ofrece una descripción y ejemplos para cada uno. Los factores personales se definen como los rasgos, variables o pautas, vinculados predominantemente a la idiosincrasia, personalidad e individualidad de los participantes de la mediación. Ejemplos de ello serían: la autopercepción, las pautas de percepción del otro y de lo ajeno, las pautas habituales en el comportamiento, las habilidades sociales y la emocionalidad. Los factores situacionales se definen como los rasgos, variables o características del contexto donde se desenvuelven los participantes, y la posición que en dichos contextos ocupan esos sujetos. Ejemplos de ello serían: la situación familiar, económica, educacional, residencial, laboral, de género, de edad, de prestigio, poder e influencia. Por último, los factores culturales se definen como las pautas de conducta y modos de significación de la realidad que el individuo adquiere mediante aprendizaje en su proceso de socialización, y que comparte con los otros miembros de su grupo étnico, socio-racial o cultural. Ejemplos de ello serían la estructura y jerarquía de valores, los roles y estereotipos de edad o de género, la lengua, las pautas de comunicación verbal y no verbal, las creencias religiosas y la identidad étnica. La aplicación de este enfoque se traduce en un proceso reflexivo que inicia junto con la mediación. En esta primera etapa el mediador debe identificar qué factores están presentes y la manera en cómo estos se manifiestan. Para ello se recomienda que el mediador se pregunte ¿qué factores están

presentes ahora que comienzo a abordar el caso?; ¿cómo clasificarlos?; ¿cómo se expresan, de manera verbal/no verbal, o en la conducta o comportamiento de los participantes?; ¿cómo se presentan, de forma explícita o implícita?; ¿qué relevancia u efecto tienen en el problema, en la comunicación o relación entre los participantes y las intervenciones profesionales? Luego, en fases posteriores, el mediador deberá estar atento a los factores que van emergiendo y a las modificaciones que éstos introducen a los inicialmente presentados. Para ello se recomienda que el mediador se pregunte ¿qué nueva variable de personalidad, situacional o cultural ha surgido?; ¿por qué surgieron, a partir de qué?; ¿cómo afecta ese nuevo factor al escenario previamente compuesto? Finalmente, para analizar la interrelación entre los distintos factores involucrados y distinguir la influencia de cada uno se recomienda que el mediador se pregunte: ¿de qué manera los participantes enfatizan sucesos o aspectos relacionados con cada tipo de factor?; ¿cuándo, porqué, cómo y para qué, los participantes enfatizan las cuestiones personales, situacionales y/o culturales?; ¿cómo se mezclan concretamente esas tres dimensiones? ¿qué relevancia u efecto tienen en el problema, en la comunicación o relación entre los participantes y las intervenciones profesionales? De esta manera, mediante una reflexión constante e interrelacionada de los factores personales, situacionales y culturales, el mediador podrá reconocer los que son significativos para el caso en concreto, y en base a ello, centrarse en el canal de acción más eficiente para gestionar el conflicto (Giménez Romero, 2012b).

### **Los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo**

El modelo lineal está orientado al logro de acuerdos. Esta metodología separa a las personas del problema (lo relevante es solucionar el problema, independiente cuál sea la relación), se concentra en los intereses que subyacen a las posiciones (es decir, en lo que se necesita y no en lo que se dice que se quiere), busca opciones de mutuo beneficio e insiste en la utilización de criterios objetivos. Las diferencias personales se disminuyen por medio de la aireación temprana de las emociones y percepciones. El proceso se orienta hacia un futuro que es identificado con la búsqueda de soluciones al conflicto. El factor relacional sólo se considera para favorecer la colaboración que se requiere para la negociación. Para entender el problema, conocer los intereses ajenos y para encontrar opciones de mutuo beneficio, se destaca que es importante que cada participante se sitúe en el lugar de los demás. Alcanzar una comunicación efectiva es una meta, no obstante, el modelo sólo se concentra en la comunicación verbal, la cual considera un proceso de sucesivos intercambios sin retroalimentación. La causalidad de los acontecimientos es entendida en sentido lineal, pues concibe que los

conflictos sólo surgen por que las personas tienen diferentes percepciones. Además, es a-contextual y a-histórico, es decir, resta atención al contexto en el cual se producen los conflictos y evita considerar el pasado (Peña Yañez, 2014).

El modelo transformativo se orienta a mejorar las relaciones humanas. Para lograr dicho objetivo se fomenta la revalorización de cada participante y el reconocimiento mutuo. De esta manera, lo que se busca es transformar los efectos destructivos y desestabilizadores que genera el conflicto entre las personas involucradas y en sus propias vidas (Rondón García, 2011). Como señalan Robert Bush y Joseph Folger, citados en Xinwei Li (2017) «en su expresión más simple la revalorización significa la devolución a los individuos de cierto sentido de su propio valor, fuerza y capacidad para afrontar los problemas de la vida; y el reconocimiento implica que se evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a la situación y los problemas de terceros» (p. 162). La transformación relacional que se persigue se plantea con perspectivas a futuro, más allá de cualquier acuerdo (Peña Yañez, 2014). Las diferentes interpretaciones del pasado y aquello que los participantes dicen y hacen durante el proceso, es considerado para abordar el conflicto y entender los elementos que dificultan el proceso de comunicación y las relaciones (Giménez Romero, 2001; Rondón García, 2011). Sin embargo, también se valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos satisfactorios para las partes. A diferencia del modelo lineal, el modelo transformativo no posee una secuencia de etapas, permitiendo que sean los participantes y no el mediador, quienes marquen la dirección a seguir en cada caso (Rondón García, 2011).

El modelo circular narrativo enfatiza la mejora de las relaciones a largo plazo y el logro de acuerdos. Para lograr dichos objetivos se trabaja sobre la legitimación de las personas en conflicto y en la construcción de una historia alternativa que permita redefinir de manera compartida las razones del conflicto (Rondón García, 2011). Un aspecto que caracteriza al modelo y que lo contrapone al modelo lineal es que busca aumentar las diferencias, haciendo que estas se manifiesten desde un inicio con el fin de favorecer un nuevo orden (Giménez Romero, 2001). La comunicación se concibe como un proceso de constante retroalimentación con componentes verbales y no verbales, concernientes al contenido y la relación respectivamente. Los acontecimientos se explican bajo una noción de causalidad circular, es decir, se entiende que no es sólo una causa la que provoca un determinado resultado, sino una retroalimentación permanente de diversas causalidades (Peña Yañez, 2014). La causalidad circular evidencia la multiplicidad de factores que influyen en las relaciones humanas (Rondón García, 2011). Este modelo parte de la premisa de que no existe una realidad universal, y destaca la diversidad en cómo la gente vive y da sentido a las cosas

según los diferentes contextos en que se sitúan, por ello el texto de las narrativas se califica según el contexto que las enmarca (Winslade y Monk, citados en Li, 2017).

### **La aplicación del enfoque multifactorial a la luz de los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo**

Si el mediador optase por emplear el modelo lineal, el proceso iniciaría con la aireación y exploración del conflicto, momento en que también comenzaría la aplicación del enfoque multifactorial. Sin embargo, en la aireación del conflicto, el mediador estaría forzado a no considerar todos los factores inicialmente presentes, pues tendría que relegar o disminuir la influencia de aquellos factores que establezcan diferencias entre los usuarios. En la exploración del conflicto, el mediador no podría realizar preguntas sobre factores situacionales y culturales, pues como señalamos, se trata de un modelo a-contextual y a-histórico. Asimismo, sólo deberían considerarse los factores que influyan en la relación colaborativa que se requiere al momento de la negociación, y no aquellos factores que podrían influir en la construcción de una relación a largo plazo. Para identificar factores de la diversidad humana en el proceso comunicativo, el mediador estaría obligado por el concepto de linealidad a centrarse sólo en la decodificación que realiza el receptor, ignorando aquellos factores que pudieran afectar los mensajes del emisor. El origen del conflicto estaría previamente explicado por la falta de acuerdo y no podrían explorarse otros factores concurrentes. En las posiciones e intereses de cada parte el mediador también podría descubrir factores personales, situacionales y/o culturales que podrían ser especialmente influyentes en la permanencia o solución del conflicto. El mediador podría reflexionar acerca de los factores personales, situacionales y culturales identificados hasta ese momento y analizar la interrelación e influencia de cada uno con respecto a la comprensión del receptor, la relación colaborativa que se requiere para la negociación y la satisfacción de los intereses de cada parte, y propiciar la comprensión mutua de tales aspectos entre las partes mediante el ejercicio de situarse en el lugar del otro. El mediador también podría utilizar este mismo recurso para reflexionar acerca de la influencia de su propia diversidad al momento de examinar la realidad de cada usuario e intervenir en el proceso. Toda esta información podría servir para que el mediador aborde con mayor efectividad las etapas siguientes que corresponden al proceso de búsqueda de opciones de solución colaborativa y de criterios objetivos, pues en ellos podría incorporar los factores personales, situacionales o culturales que sean significativos para cada parte. Sin embargo, en estas etapas finales el mediador todavía podría identificar la presencia de nuevos factores, por ejemplo, en la actitud pasiva o propositiva de cada parte o en el contenido

de cada propuesta, así como también factores de su propia diversidad emanados de sus intervenciones. Por lo tanto, el mediador deberá ponderar los factores encontrados en estas últimas etapas con los inicialmente presentes para identificar cuáles siguen siendo los más influyentes, sea que perjudiquen o favorezcan la comprensión del receptor, la relación colaborativa durante la negociación, la satisfacción de los intereses de cada parte o sus intervenciones profesionales. Toda esta información podría ser utilizada para solucionar de manera más eficaz el conflicto.

Si el mediador escogiera el modelo transformativo, el proceso de mediación iniciaría con el relato espontáneo de cada usuario y la escucha y observación activa del mediador, momento en que iniciaría la aplicación del enfoque multifactorial. Sin embargo, en esta primera etapa, el mediador se vería forzado a priorizar la detección de determinados factores personales, ya que debe examinar cuál es la percepción que cada persona tiene sobre sí misma, sobre los otros participantes y el conflicto. Una vez hecho lo anterior, el mediador podría preguntarse acerca de cuáles son los factores que determinan la percepción que cada persona tiene sobre sí misma, sobre los otros participantes y el conflicto. Sin embargo, las respuestas a estas preguntas deberán ser encontradas fundamentalmente en lo que los participantes decidan comunicar, debido a que son ellos quienes deben determinar los temas a tratar. Lo anterior implica que, si los participantes hablan sobre el pasado o su contexto de vida, el mediador podría identificar, por ejemplo, factores culturales y/o situacionales y realizar preguntas tendientes a determinar su influencia, no obstante, no podría explorar deliberadamente dichos ámbitos. Dentro del proceso de escucha y observación activa el mediador podría reflexionar acerca de la influencia de su propia diversidad al momento de analizar la realidad de cada usuario e intervenir en el proceso. Por lo tanto, podría suceder que el proceso siga avanzando en base a un tema inicial acotado o que los usuarios vayan incorporando otras temáticas, en cualquier caso, el mediador debe escuchar activamente y mantenerse atento a aquellos nuevos factores que podrían surgir y aportar a una mejor comprensión del conflicto o de la relación entre las partes. Por ello, durante todo el proceso comunicativo el mediador debiese analizar cuál es la interrelación entre los factores identificados y determinar cuáles son los más influyentes, sea que perjudiquen o favorezcan la percepción que cada usuario tiene sobre sí mismo, sobre los otros participantes o el conflicto, o aquellos que están influyendo en sus propias intervenciones profesionales. Esta información podría contribuir a la eficacia de las intervenciones de revalorización de cada usuario y a las expresiones de reconocimiento hacia el otro, lo cual favorecería el establecimiento de mejores relaciones a largo plazo.

Si el mediador eligiese el modelo circular narrativo, el proceso de mediación iniciaría con la narrativa de cada usuario, momento en que iniciaría la aplicación del enfoque multifactorial. A partir de lo comunicado por los usuarios el mediador podría identificar distintos factores personales, situacionales y culturales, e introducir preguntas tendientes a corroborar su presencia y la interrelación existente entre ellos, sin importar que aquello aumente las diferencias entre los usuarios. Al mismo tiempo, el mediador podría reflexionar acerca de la influencia de su propia diversidad al momento de conocer las narrativas de los usuarios e intervenir en el proceso. Para evaluar la efectividad de la comunicación podrá explorar la multiplicidad de factores personales, situacionales y culturales provenientes tanto del emisor como del receptor. En base a la causalidad circular de los acontecimientos, el mediador podrá investigar la presencia de los distintos factores personales, situacionales y culturales que sirvan para explicar una determinada acción, información que podrá ser útil para promover la legitimación de cada usuario. Para entender el conflicto y calificar las narrativas el mediador deberá atender al contexto, por ello, el mediador deberá considerar aquellos factores personales, situacionales y culturales que acompañan y/o acompañan lo dicho o hecho por cada participante, lo cual también podrá ser útil para legitimar los intereses de cada participante. De esta manera, indagando acerca de los factores presentes en los acontecimientos y en las narrativas, el mediador podría identificar factores relevantes con respecto al origen y solución del conflicto. Una vez agotadas las narrativas de cada parte el mediador tendrá que ponderar la influencia de los factores identificados hasta el momento y determinar cuáles son los más influyentes, sea que perjudiquen o favorezcan la percepción que cada persona tiene sobre el conflicto propiamente dicho y su rol desempeñado en él. Esta información podría ayudar a la construcción de una historia alternativa más eficaz, que permita redefinir de manera compartida las razones del conflicto y legitimar a sus protagonistas en base a aspectos realmente significativos para los mismos.

## Conclusiones

Los factores personales, situacionales y culturales de la diversidad humana pueden influir significativamente en los procesos de mediación. Los problemas en torno a estos factores pueden estar relacionados con el origen o permanencia del conflicto que se somete a mediación, la existencia de relaciones y/o procesos de comunicación deficientes, e incluso ocasionar intervenciones inadecuadas por parte del mediador. Mediante este trabajo mostramos que era posible identificar factores personales, situacionales o culturales que podían ser significativos en una mediación integrando el enfoque multifactorial de Giménez Romero en los modelos de mediación

lineal, transformativo o circular narrativo. No obstante, el alcance de dicho diagnóstico fue diferente según el modelo de mediación escogido. Integrando el enfoque multifactorial al modelo lineal, no podían explorarse los factores de la diversidad humana relacionados con el origen del conflicto, ni los factores que podían afectar o favorecer la totalidad del proceso comunicativo o la construcción de relaciones a largo plazo. El principal inconveniente de integrar el enfoque multifactorial al modelo transformativo derivaba del hecho de que en él son las partes quienes determinan el contenido de la mediación, y en base a ello, el mediador podría verse impedido de explorar la influencia de determinados factores con respecto a las relaciones, la comunicación o el conflicto. Estas limitaciones pueden llevar a que el mediador adquiera una comprensión parcial y/o equivocada acerca del conflicto y de las necesidades de los usuarios de la mediación. Sin embargo, estos problemas desaparecen al integrar el enfoque multifactorial al modelo circular narrativo. Lo anterior, porque mediante dicha integración, es posible identificar los factores personales, situacionales y culturales relacionados con el origen y permanencia del conflicto, todo el proceso comunicativo y las relaciones a largo plazo. Por ello, empleando estrictamente los elementos constituyentes de cada modelo, concluimos que el marco más eficaz para identificar los factores personales, situacionales o culturales que influyen de manera más importante en una mediación, resulta integrando el enfoque multifactorial al modelo circular narrativo. En otras palabras, en los procesos de mediación conducidos bajo el modelo circular narrativo, el enfoque multifactorial puede ser aplicado tal y como lo plantea Giménez Romero. Esto nos permite reforzar la hipótesis que planteamos al iniciar este estudio.

Sin embargo, pese a que con la integración del enfoque multifactorial a los modelos lineal y transformativo, el análisis de los factores personales, situacionales y culturales sea más limitado, estimamos que se produce un aporte importante para el reconocimiento de la diversidad humana; pues con la sola utilización de los referidos modelos, no se conside-

raría la influencia de aquella diversidad. Lo mismo aplicaría para aquellos procesos que se llevan a cabo combinando los modelos estudiados. Esto es relevante, porque al ignorar la diversidad humana que confluye en los procesos de mediación, puede obtenerse un sinnúmero de procesos ineficaces que no llegarán a una solución o donde ésta no será perdurable. Lo anterior se explica por el hecho de que el mediador podría estar interviniendo sin tener en cuenta todos los elementos relevantes para la gestión del conflicto. Este tipo de procesos, junto con derivar en gastos extraordinarios de recursos, también pueden afectar gravemente la confianza de los usuarios en la mediación. Por ello, si el mediador es capaz de identificar factores personales, situacionales o culturales que sean relevantes para mejorar la comunicación o las relaciones entre las partes, o para propiciar la satisfacción mutua de sus verdaderos intereses, se abre una posibilidad para enriquecer la práctica mediadora, la experiencia de los usuarios y los resultados del proceso, independiente de cuál sea la naturaleza del conflicto. Por esta razón, concluimos que la integración del enfoque multifactorial a los modelos de mediación lineal, transformativo y circular narrativo, puede contribuir a la eficacia de la mediación, y a la valoración de la diversidad humana.

Con todo, hay que tener presente que la identificación y ponderación de la diversidad humana constituye el primer paso. Luego, lo que determinará que esa información se traduzca en procesos más humanos y resultados más coherentes de acuerdo a la realidad de cada usuario será la gestión de dicha diversidad. Sin embargo, creemos que existe un amplio acervo teórico acerca de la mediación que debe ser analizado antes de proponer nuevas metodologías para el trabajo que sigue en torno a la diversidad. De lo contrario, la labor mediadora podría complejizarse innecesariamente. En este sentido, todavía falta determinar si las técnicas de mediación tradicionales serían suficientes para gestionar la diversidad humana relevante que podrá identificarse por medio de la integración del enfoque multifactorial y los modelos de mediación estudiados.



## Referencias bibliográficas

- Acuña, M. E. (2016). Cultura y Mediación Licitada en Chile: cambios sociales, construcción de identidad de género y mediación familiar. *Revista de Mediación Familiar Chilena*, 1, 26-35. <https://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>
- Aguilar-Idañez, M. J. y Buraschi, D. (2018). La interculturalidad como proyecto político, social y profesional. En Albert Mora (Ed.), *Mediación intercultural y gestión de la diversidad* (pp. 75-97). Tirant lo Blanch.
- Augsburg, D. (1992). *Conflict Mediation Across Cultures: Pathways and Patterns*. Presbyterian Publishing.
- Avruch, K., Black, P. y Scimecca, J. (Eds.). (1991). *Conflict Resolution: Cross-Cultural Perspectives*. Greenwood Press.
- Barsky, A., Este, D. y Collins, D. (1996). Cultural Competence in Family Mediation. *Mediation Quarterly*, 13 (3), 167-178. Doi: <https://doi.org/10.1002/crq.3900130303>
- Bernhard, C. (2016). Estudio sobre el perfil sociodemográfico, familiar y educacional de los usuarios de un centro de mediación familiar licitado e incidencia de éstos en sus resultados. *Revista de Mediación Familiar Chilena*, 1, 102-116. <https://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>
- Brevis, C. (2016). La Mediación Chilena frente a las nuevas realidades familiares: reflexiones a partir de un caso. *Revista de Mediación Familiar Chilena*, 1, 46-58. <https://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>
- Correa, P. (Dir.).(2009). *Mediación Intercultural: estudio sobre conflictividad y modelos de intervención*. Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, Ministerio de Justicia y Programa Orígenes. [https://www.mediacionchile.com/wp-content/uploads/2016/08/Libro\\_Mediacion\\_intercultural.pdf](https://www.mediacionchile.com/wp-content/uploads/2016/08/Libro_Mediacion_intercultural.pdf)
- Donoso, P. (2012). Mediación familiar en el contexto cultural mapuche. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3 (2), 225-250. DOI: <http://dx.doi.org/10.7770/rchdycp-V3N1-art194>
- Giménez Romero, C. (2001). Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural. *Migraciones*, 10, 59-110. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376>
- Giménez Romero, C. (2012<sup>a</sup>). ¿Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí?: Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural. *Revista Asociación de Enseñantes con Gitanos*, (29), 7-17. <https://www.aecgit.org/downloads/revistas/6/n-29.pdf>
- Giménez Romero, C. (2012<sup>b</sup>). Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. *Revista Asociación de Enseñantes con Gitanos*, (29), 18-34. <https://www.aecgit.org/downloads/revistas/6/n-29.pdf>
- Gunning, I. (1995). Diversity Issues in Mediation: Controlling Negative Cultural Myths. *Journal of Dispute Resolution*, 1995 (1), 55-93. <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol1995/iss1/5/>
- LeBaron, M. (1992). *Conflict and culture: A literature review and bibliography*. UVic Institute for Dispute Resolution.
- Li, X. (2017). *La mediación en China: Aportaciones de Occidente*. Dykinson.
- Peña Yañez, M. Á. (2014). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Dykinson.
- Rondón García, L. M. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Trabajo Social*, (13), 153-169. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/28444/39616>
- Solanes Corella, Á. (2018). Multiculturalidad y Derechos Humanos. En Albert Mora (Ed.), *Mediación intercultural y gestión de la diversidad* (pp. 99-128). Tirant lo Blanch.
- Souto Galván, B. (2014). *Inmigración y mediación intercultural. Aspectos jurídicos*. Dykinson.