

MANUAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Aportes desde la experiencia de los intérpretes y
traductores oficiales en lenguas indígenas



MANUAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Alcornoque desde la experiencia de los últimos veintidós años,
traducciones eficaces de las lenguas indígenas.

MANUAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Aportes desde la experiencia de los intérpretes y traductores oficiales en lenguas indígenas

Coordinación Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas

Pasaje Príncipe 796, Huaraz, Perú
Teléfonos: 961587535 y 996943724

Cooperación Alemana, implementada por la GIZ

Proyecto "Promoviendo la Implementación del Derecho a la Consulta Previa"

Av. Los Incas 172, El Olivar, San Isidro, Lima, Perú
Teléfono: 421-1333
www.consulta-previa.org.pe

Responsable de la contribución por la Coordinación Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas:

Margot Camones Maguiña, Coordinadora.

Responsable de la contribución por GIZ:

Hartmut Paulsen, Director del Programa Reforma del Estado orientada a la Ciudadanía.

Karina Vargas, Asesora Principal del Proyecto "Promoviendo la Implementación del Derecho a la Consulta Previa"

Elaboración de contenidos:

El Manual de Mediación Intercultural ha sido elaborado con los aportes de veintinueve intérpretes y traductores indígenas con la colaboración de las consultoras Giselle Huamaní y Leslie Villapolo, y del equipo del proyecto Promoviendo la Implementación del Derecho a la Consulta Previa de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ: Mónica Hidalgo, Diego Ocampo, Isabel Urrutia y Karina Vargas.

Ilustración de portada "Un mundo de cosmovisiones": Edgar Rueda Bruno, a partir de los aportes de los intérpretes y traductores indígenas.

Diseño: Renzo Espinel y Luis de la Lama

Primera Edición

Lima, Perú, noviembre de 2016.

Tiraje: XXXX ejemplares

La reproducción de este documento por cualquier medio, total o parcial podrá realizarse con permiso de la Coordinación Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas y de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-XXXX
Impreso en los talleres gráficos de XXXX

Contenido

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
PARA LEER ESTE MANUAL DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL	8
I. CONCEPTOS CLAVES	11
1.1 Definición de cultura(s) y cosmovisión.....	11
1.1.1 ¿Qué entendemos por culturas?.....	11
1.1.2 ¿Qué entendemos por cosmovisión?.....	11
1.1.3 ¿Las diferencias culturales son fuente de conflictos?	13
1.2 Definición de conflicto y conflicto de cosmovisiones.....	14
1.2.1 ¿Qué entendemos por conflicto?.....	14
1.2.2 ¿El contexto histórico de nuestro país está relacionado con los conflictos actuales donde son actores los pueblos indígenas u originarios?.....	23
1.2.3 ¿Cómo son los conflictos de cosmovisiones?.....	25
1.3 Definición de mediación intercultural.....	28
1.3.1 ¿Qué es la mediación?	28
1.3.2 ¿Qué es la mediación intercultural?.....	28
II. EL TERCERO EN LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL: EL/LA INTÉRPRETE PARA LA PRESTACIÓN INTERCULTURAL DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EL/LA MEDIADOR(A) INTERCULTURAL EN CONFLICTOS SOCIALES	31
2.1 ¿Quién es el Tercero en la mediación intercultural y cuál es su rol principal?	31
2.2 ¿Qué diferencias existen entre el rol del intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y el del mediador(a) intercultural en conflictos sociales?.....	32
2.3 ¿Todos los/las intérpretes para la prestación intercultural de servicios públicos y mediadores(as) interculturales en conflictos sociales son parte de un pueblo originario?	34
2.4 Los roles que cumple el/la intérprete para la prestación intercultural de un servicio público y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales.....	35
2.4.1 Roles comunes que cumplen el/la intérprete para la prestación intercultural de un servicio público y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales	35

2.4.2 Roles diferentes que cumplen el/la intérprete para la prestación intercultural de un servicio público y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales	38
2.5 Perfil del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y en el rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales	42
III. GUÍA PARA INTERVENIR COMO INTÉRPRETE PARA LA PRESTACIÓN INTERCULTURAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	47
3.1 ¿Qué hacer si en el proceso de interpretación lingüística en la prestación de servicios públicos se presenta un conflicto de cosmovisiones?	47
3.2 ¿Qué hace el/la intérprete frente a un conflicto de cosmovisiones en la prestación de servicios públicos?	48
3.3 ¿Cómo organizamos un proceso de mediación intercultural para la prestación intercultural de servicios públicos?	50
3.3.1 Etapa preparatoria a la prestación de los servicios públicos: antes de la prestación del servicio público.....	52
3.3.2 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos	55
3.3.3 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de seguimiento a la prestación intercultural de los servicios públicos	62
IV. GUÍA PARA ORGANIZAR UN PROCESO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN CONFLICTOS SOCIALES.....	65
4.1 ¿Qué hacer si se presenta el pedido para que el/la intérprete en lenguas originarias actúe como mediador(a) intercultural en un conflicto social?.....	65
4.2 ¿Cómo organizamos un proceso de mediación intercultural en conflictos sociales?.....	66
4.2.1 Preparación del proceso.....	68
4.2.2 Inicio del proceso	71
4.2.3 Conducción del diálogo sobre el problema	74
4.2.4 Exploración de las opciones	78
4.2.5 Formulación de acuerdos.....	80
4.2.6 Implementación de los acuerdos, seguimiento y evaluación.....	84
V. GLOSARIO	89
VI. BIBLIOGRAFÍA	91

Presentación

La Coordinación Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas es una asociación que agrupa a intérpretes y traductores inscritos en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura. Tiene la finalidad de afianzar su representación ante el Estado y fortalecer la participación de los intérpretes y traductores en lenguas indígenas. Asimismo, busca compartir experiencias vividas por cada uno de sus integrantes, retroalimentar sus conocimientos y brindar aportes para lograr un servicio culturalmente pertinente y contribuir con la disminución de la conflictividad social.

La experiencia de los y las intérpretes y traductores en lenguas indígenas advierte que, en las situaciones donde hay barreras lingüísticas — tales como prestación de servicios públicos, juicios, procesos de consulta, conflictos sociales, etc. —, existen también barreras culturales. Estas se relacionan al encuentro entre cosmovisiones diversas y las escasas capacidades interculturales de quienes participan en estos escenarios. Este contexto nos impulsa a asumir la responsabilidad de seguir difundiendo y preservando las lenguas originarias del Perú, favoreciendo y facilitando diálogos interculturales y bilingües con el objetivo de alcanzar una verdadera ecología lingüística y cultural.

Por ello, la Coordinación Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas presentan el *Manual de Mediación Intercultural*, que recoge los aportes de las y los intérpretes y traductores de la asociación para el logro de una verdadera mediación intercultural. La importancia de este material radica en la orientación que brinda al intérprete en los casos en que este requiera actuar como mediador intercultural.

Esta propuesta ha sido diseñada desde la experiencia y conocimiento de las y los intérpretes y traductores, y es fruto de la reflexión permanente sobre los roles que venimos desempeñando. Durante los dos talleres realizados en mayo y junio de 2016, se recogió la voz viva de cada intérprete y traductor, con la asistencia técnica de Giselle Huamaní, Leslie Villapolo y la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ, así como con el apoyo del Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura. A ellos, nuestro agradecimiento.

Los intérpretes y traductores que participaron en dichos talleres pertenecen a los pueblos Aimara, Asháninka, Awajún, Kichwa del Pastaza, Quechuas de diversas regiones, Shipibo-Konibo y Yine. Ellos tienen una amplia y destacada experiencia en procesos de diálogo intercultural que involucran a miembros de pueblos indígenas u originarios y representantes del Estado. A ellos y ellas, todo nuestro reconocimiento: Herminia Sarmiento Chambi, Fermín Tiwi Paati, Edwin Quispe Curasi, Jeiser Suarez

Maynas, Rittma Urquía Sebastián, Rocío Cjuiro Mescoco, Hilda Cañari, Estela Gamero López, Shara Huaman Julluni, Raúl Cisneros Cárdenas, Aquiles Vásquez Gordon, Margot Camones Maguiña, Eber Llachtarimay Quispe, Yoly Soto Palomino, Abel Najjar, José Antonio Mamami Romero, Nancy Cinthya Gonzales Pérez, Isaac Paz Suikai, Segundina Cumapa Rengifo, Dina Socorro Ananco Ahuananchi y Eutropía Delgado Castro.

MARGOT CAMONES MAGUIÑA

**Coordinadora de la Coordinación Nacional de Intérpretes
y Traductores en Lenguas Indígenas**

Introducción

El Perú es un país pluricultural. Lamentablemente, nuestra historia evidencia que este carácter no ha sido visto como un recurso para el desarrollo del país, sino más bien como un obstáculo para lograr dicho objetivo. Felizmente, esto está cambiando. Los diferentes esfuerzos de los pueblos indígenas u originarios, que desempeñan un rol importante y protagónico por que se reconozcan sus derechos, así como los avances realizados desde el Estado por reconocer estos derechos y promoverlos, están contribuyendo a que tengamos mayor conciencia de que somos un país pluricultural y de que existe la necesidad de comunicarnos en esa diversidad y de aprender unos de otros para nuestro bienestar como país.

Con el paso del tiempo, el Estado ha ido cobrando mayor presencia en los territorios ancestrales de diversos pueblos indígenas u originarios. Además, se acrecienta la demanda de estos pueblos por participar en las decisiones públicas que les afectan y acceder a servicios públicos de calidad con pertinencia cultural. En este contexto, se genera una gran variedad de situaciones donde ciudadanos/as indígenas (miembros o representantes de pueblos indígenas u originarios) y representantes del Estado (funcionarios o autoridades) interactúan. En ocasiones, la interacción entre estos actores¹ llega a buen término. En otras, se ve limitada por diversas barreras culturales, lo que la puede tornar conflictiva.

Frente a ello, el/la intérprete en lenguas originarias, debido no sólo a su conocimiento de las lenguas originarias y del castellano, sino a sus conocimientos de ambos contextos culturales, se convierte en un recurso profesional importante para acercar posturas entre los actores.

Así, este documento propone dos posibles intervenciones de las y los traductores e intérpretes: la primera, durante la prestación intercultural de un servicio público; y la segunda, durante la mediación intercultural en conflictos sociales. Se espera que este manual sea un aporte en la construcción y desarrollo de la mediación intercultural en el Perú.

1 Utilizaremos indistintamente los términos ‘actores’ y ‘partes’ a lo largo de los dos primeros capítulos de este manual. En los capítulos III y IV, donde se presenta las guías para conducir procesos de mediación intercultural, se utilizará el término ‘actores’ para definir a aquellas personas, grupos, colectividades, instituciones, organizaciones, entes, etc., que tienen un interés o afectación en un contexto de conflicto, y el término ‘partes’ —generalmente en plural— se empleará más bien para señalar a aquellos actores que se disponen a dialogar en un proceso de mediación intercultural.

Para leer este Manual de Mediación Intercultural

¿A quién está dirigido el Manual de Mediación Intercultural?

El Manual de Mediación Intercultural está dirigido a los y las intérpretes en lenguas originarias que constan en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura —quienes vienen trabajando con el VMI—, así como a otros mediadores con competencias interculturales, para que fortalezcan sus capacidades de mediación en contextos de conflictos interculturales.

El/la intérprete/traductor indígena es una figura profesional relativamente nueva. El Registro Nacional de Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias fue creado por el Ministerio de Cultura en el 2012. La labor de estos profesionales viene cobrando mayor importancia en el Perú en respuesta al progresivo reconocimiento de la diversidad cultural del país y a la necesidad de que las intervenciones del Estado se adecuen a esta diversidad, con el fin de reconocer los derechos de los ciudadanos y ciudadanas indígenas, así como para mejorar la calidad de las intervenciones estatales y su efectividad.

El Manual considera que el/la intérprete con formación en mediación intercultural es capaz de intervenir en aquellas situaciones de conflicto donde la cosmovisión tiene un papel central. Entre estas situaciones, se considera dos de manera específica: (a) durante la prestación de servicios públicos, donde además de realizar una interpretación lingüística, efectúa una interpretación de cosmovisiones; y (b) en conflictos sociales, donde el/la intérprete asume el rol de Mediador/a Intercultural a solicitud de las partes en conflicto y con la aceptación de todas ellas.

Consideramos que el trabajo que realiza el/la intérprete tiene el potencial de garantizar el acceso de los y las ciudadanos/as indígenas a los servicios públicos. Así, estos profesionales se convierten en una herramienta indispensable en la lucha contra las barreras lingüísticas y para el logro de una mayor equidad en los diversos procesos de encuentro y diálogo entre el Estado y los pueblos indígenas u originarios.

¿Cómo leer este Manual de Mediación Intercultural?

El Manual de Mediación Intercultural recoge conceptos, procedimientos, pautas y sugerencias sobre cómo llevar a cabo procesos de mediación entre grupos de lenguas, culturas y/o cosmovisiones diferentes. Para ello, lo hemos organizado en cuatro

partes. Las dos primeras conforman el marco conceptual del manual, mientras que las dos últimas son guías prácticas para dos tipos de intervención específicos.

La primera parte incluye una serie de conceptos de comprensión necesaria para el desarrollo adecuado de la mediación intercultural. Si bien se define términos como ‘conflicto’, ‘conflicto de cosmovisiones’ y ‘mediación intercultural’, lo importante para diseñar un proceso de mediación intercultural es comprender las implicancias de los elementos centrales de cada uno de estos conceptos. Por ello, se analiza estos aspectos con el fin de comprender por qué se debe prestar especial atención y cuidado a ciertos elementos cuando se diseña y desarrolla un proceso de mediación intercultural.

La segunda parte explica los roles que puede asumir el/la intérprete según la situación de conflicto en la que interviene. Estos roles han sido priorizados para desarrollar este Manual:

- (a) **Intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos.** El/la intérprete en lenguas originarias con formación en mediación intercultural, además de actuar como intérprete lingüístico, contribuye a construir puentes entre cosmovisiones en aquellas situaciones donde se produce un conflicto de entendimiento cultural entre ciudadanos(as) indígenas y funcionarios estatales.
- (b) **Mediador(a) Intercultural en conflictos sociales.** El/la intérprete en lenguas originarias con formación en mediación intercultural asume el rol de Mediador(a) Intercultural ante escenarios de conflictividad social vinculados al desencuentro de cosmovisiones entre representantes de pueblos indígenas u originarios y representantes del Estado. En estos casos, podrá intervenir siempre y cuando: (a) sea aceptado/a por los actores para cumplir el rol de Mediador/a Intercultural y, (b) al asumir dicho rol, diseñe el proceso de mediación en colaboración con los actores.

Asimismo, proponemos el perfil del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y del Mediador(a) intercultural en conflictos sociales, con el objetivo de que el/la intérprete en lenguas originarias identifique aquellas habilidades, actitudes y conocimientos que debe reforzar en su formación y desempeño para asumir cualquiera de estos dos roles.

La tercera parte presenta una guía dirigida a los y las intérpretes en lenguas originarias para la mediación intercultural durante la prestación de servicios públicos. En estos casos, el/la intérprete cumple su rol en el marco de un proceso de diálogo interpersonal entre una persona o grupo de ciudadanos/as indígenas y funcionarios/as prestadores/as de servicios públicos.

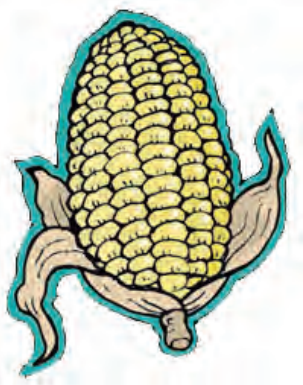
La cuarta parte presenta una guía para la organización formal del proceso de mediación intercultural en contextos de conflictividad social. Se especifica las etapas del proceso, así como las recomendaciones pertinentes en cada una de ellas para su desarrollo adecuado.

Estas guías no son recetas con indicaciones específicas para el desarrollo de estos procesos. Más bien, señalan aquellos elementos a atender por el/la intérprete en su actuación durante la prestación de servicios públicos y/o en la mediación de conflictos sociales, así como algunas sugerencias sobre cómo incluirlos en el desarrollo de los procesos de mediación intercultural. Muchas de estas sugerencias han sido propuestas por los y las intérpretes en lenguas originarias durante los talleres convocados y organizados por el VMI y GIZ a partir de su experiencia, casuística y mejores prácticas.

I. Conceptos claves







I. Conceptos claves

1.1 Definición de cultura(s) y cosmovisión

1.1.1 ¿Qué entendemos por culturas?

La cultura —o, más propiamente, las culturas, dado que vivimos en un mundo de diversidad cultural— puede definirse como **el conjunto de formas aprendidas de pensar, sentir y hacer que comparte un grupo social, las cuales se basan en sus valores, conocimientos, tradiciones, símbolos y otros. Una cultura se construye, cambia o resignifica en el diálogo con otras culturas².**

La cultura puede ser entendida como una red o tejido (dinámico y cambiante) de significados o sentidos, sean estos objetivos o subjetivos, que un grupo le da a los fenómenos y eventos de la vida cotidiana³. Así, podemos también entender a la cultura como las concepciones heredadas y expresadas en formas simbólicas, por medio de las cuales las personas comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento y valores ante la vida en un contexto específico (social, espiritual y físico).

Desde este punto de vista, para conocer una cultura se debe emplear medios que ayuden a entender esos significados y valores; es decir, que ayuden a responder a la pregunta: ¿qué sentido o significado tiene la vida (o un aspecto particular de ella) para un grupo cultural?

1.1.2 ¿Qué entendemos por cosmovisión?

La cosmovisión o “visión del mundo” puede ser entendida como la **manera de entender, sentir y relacionarse con todo lo que conforma nuestro mundo: nosotros mismos, otras personas, grupos, el ambiente y lo espiritual**. Estas formas de entender, sentir y relacionarse tienen como base un conjunto de valores, principios y significados compartidos por una comunidad de personas.

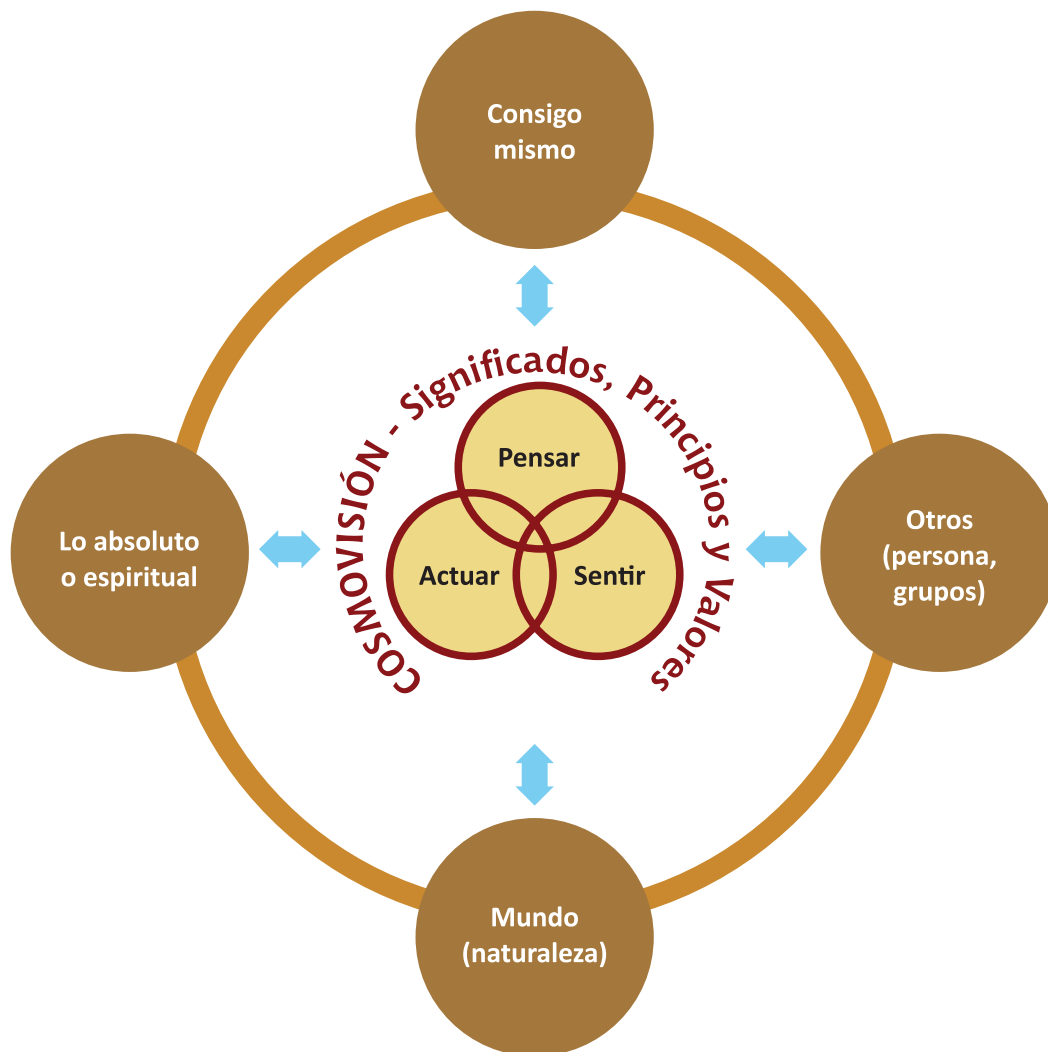
2 En: <http://www.cultura.gob.pe/concursosobpi/bases-y-formularios/glosario-de-terminos>

3 Geertz, C. (1987).



I. Conceptos claves

Diagrama 1: Definición de Cosmovisión



Esta definición se puede aplicar a la cosmovisión de los pueblos indígenas, pero también a la cosmovisión de grupos religiosos, organizaciones culturales y cualquier grupo de zonas urbanas o rurales que ha desarrollado una cosmovisión del mundo con la que se autoidentifica.

En general, la cosmovisión posee las siguientes características⁴:

- Sus elementos no son evidentes “a primera vista”. Esto se debe a que permanecen ocultos ante quienes no comparten la cultura local o por el contrario, a que son “demasiado evidentes” para quienes la comparten, con lo cual solemos considerarlos como algo “natural” u “obvio”. Por ello, como veremos más adelante, es más fácil identificar los elementos de la cosmovisión a través de las narraciones (historias, cuentos) o símbolos (objetos, animales, seres humanos o espirituales, etc.).

⁴ Nudler, O. (2004, 1993).



- La cosmovisión de una persona contiene: a) elementos que comparte con todos los miembros de su cultura⁵, b) elementos que comparte solo con algunos/as de ellos (por ejemplo, su familia, su grupo de amigos o de colegas profesionales, etc.) y c) elementos que le son propios, individuales.
- Una persona o grupo puede ser crítica o estar en desacuerdo frente a algunos elementos de su cosmovisión —porque no son coherentes con los valores, principios y significados que la sustentan— e intentar cambiarlos. Por ejemplo, actualmente, muchas organizaciones indígenas convocan la participación de sus lideresas en los congresos, espacios donde tradicionalmente solo habían participado hombres. Esto ha sido posible, entre otros factores, debido a la postura crítica de algunas lideresas y líderes hacia esta costumbre y a la lucha de las mujeres por aportar al desarrollo de sus comunidades y pueblos.

1.1.3 ¿Las diferencias culturales son fuente de conflictos?

Mantenemos la creencia equivocada de que las diferencias, en particular las diferencias relacionadas con la diversidad cultural, constituyen una fuente de conflictos⁶. Sin embargo, numerosos estudios demuestran que la diversidad cultural es un factor que contribuye más a la cooperación que al conflicto⁷.

No obstante, cuando las diferencias culturales generan relaciones jerárquicas o de exclusión, sí es posible que estas desencadenen conflictos. Esto se puede prevenir mediante el reconocimiento de que las diversas culturas tienen el mismo valor y la promoción de relaciones horizontales entre ellas.

Las sociedades tienen mayor probabilidad de ser pacíficas, democráticas y prósperas cuando tanto sus líderes como los ciudadanos y ciudadanas que las conforman reconocen el valor de la diversidad y desarrollan activamente los medios para construir en conjunto una sociedad intercultural con objetivos y valores comunes⁸.

5 La cultura también puede definirse como: “Conjunto de maneras de pensar, actuar, sentir en la triple relación con la naturaleza, con el hombre y con lo absoluto” (Abou, S. 1986, p. 17).

6 Ruiz, B. (1998).

7 Henderson, E. (1997); Henderson E., y Tucker, R. (2001).

8 McCartney, C., Aramayo, F., Villapolo, L., y Vega Díaz, I. (2010).



I. Conceptos claves

DEBEMOS RECORDAR:

Las relaciones interculturales suponen el respeto hacia la diversidad. La diferencia no es sinónimo de conflicto.

Algunos especialistas señalan que las personas que viven en contextos de diversidad cultural desarrollan más el respeto y la comprensión mutua. Estos son valores importantes para reducir los conflictos. Aunque es inevitable que exista el conflicto en las relaciones humanas, podemos manejarlos a través del respeto y el diálogo.

1.2 Definición de conflicto y conflicto de cosmovisiones

1.2.1 ¿Qué entendemos por conflicto?

Entre la variedad de definiciones de conflicto, vamos a usar la propuesta por Lederach (1996)⁹:

“...un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia, que puede ser positivo o negativo, según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las mismas partes, suele ser producto de un antagonismo o incompatibilidad entre dos o más partes y se expresa en una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas”.

Preferimos usar esta definición debido a que enfatiza la capacidad de los actores para gestionar los conflictos. Bajo una gestión adecuada de estos, las diferencias pueden constituir una oportunidad de crecimiento y cambio tanto para las personas como para los grupos. En este marco, como veremos más adelante, un tercero (intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos o como Mediador(a) Intercultural en conflicto sociales) es un puente hacia el hallazgo de soluciones al problema.

Veamos lo que está detrás de los elementos de esta definición:

9 Lederach, J. (2009).



I. Conceptos claves

Es un proceso que se da en un contexto determinado

El conflicto no es estático, puede crecer hacia otras situaciones o escenarios.

Todo conflicto parte de una situación que posee una historia, se expresa en el momento presente y evoluciona hacia una nueva situación futura. La comprensión de estos aspectos está relacionada con la cosmovisión de los actores.

Los/las intérpretes en lenguas originarias señalan que los conflictos suelen comenzar cuando, entre dos actores, existe un malentendido o problema que se va acrecentando hasta adquirir la dimensión de conflicto. Por ello, en el vocabulario de estas lenguas existen palabras distintas para referir los diferentes niveles de conflictividad (Ver cuadro al final de esta sección).

Si el conflicto es un proceso, entonces puede cambiar de una situación de frustración y de impactos negativos a una perspectiva de futuro positiva para los actores.

Elementos que debemos tomar en cuenta:

- Los conflictos que involucran a los pueblos indígenas u originarios tienen como contexto la discriminación y exclusión histórica. El análisis y comprensión del conflicto deben incluir este contexto histórico.
- Es importante considerar cómo los actores comprenden el “tiempo” o temporalidad del conflicto:
 - Para algunas culturas, como la occidental-urbana, el conflicto se da en el presente y su origen está en el pasado inmediato. Para otras culturas, como las culturas de los pueblos indígenas u originarios, el origen del conflicto puede estar en el pasado remoto, su historia es larga y se vive aún en la actualidad. Como señalan los y las intérpretes en lenguas originarias, para entender el conflicto, hay que conocer y comprender su historia. De esta manera, los actores pueden tener comprensiones diferentes del desarrollo del conflicto y de su origen.
 - Del mismo modo, debemos identificar la comprensión que tienen los actores de cómo va a evolucionar y terminar el conflicto: ¿El desenlace del conflicto está escrito o predeterminado? ¿Este conflicto es parte de un proceso cíclico? ¿Pueden los actores cambiar el curso de este proceso?



I. Conceptos claves

Es interactivo

En un conflicto, los actores establecen relaciones de las que pueden ser conscientes o no.

El tipo de relación que los actores establecen está influido por las formas de actuar y de responderse entre sí, lo cual determina el curso que seguirá el conflicto.

Asimismo, la cosmovisión influye sobre la manera en que cada actor comprende lo que debe o no debe hacer o cómo debe comportarse en la interrelación con los otros actores, así como sobre las expectativas respecto de lo que deben hacer o cómo deben comportarse los otros actores con él/ella. En algunos contextos culturales, los actores entienden que se establecerán relaciones recíprocas: cada actor tendrá obligaciones, cortesías y consideraciones hacia los otros. En otros, los actores pueden tener una comprensión diferente del tipo de relaciones que establecerán entre sí. Por ejemplo, pueden no compartir la validez de dichas “obligaciones” sociales.

Elementos que debemos tomar en cuenta:

- La identidad de las personas: si, por ejemplo, un actor A, como parte de su cosmovisión, considera al actor B como hermano o vecino, buscará establecer con él una relación de cercanía y agrado. Pero si el actor B considera al actor A como una contraparte contractual, buscará una interacción seria y distante. Esta diferencia de percepciones sobre la identidad de las personas determinará el tipo de interacción entre los actores A y B, lo cual puede generar malentendidos y hasta decepciones que intensifiquen el conflicto.
- El contexto y el espacio en el que interactúan: por ejemplo, una comunidad puede entender que un funcionario que ingresa por primera vez a su territorio para trabajar en el puesto de salud no está respetando las normas comunales al no mostrar la deferencia propia de un “buen vecino”: anunciarse, presentarse y pedir permiso para entrar. Sin embargo, el funcionario considera que no necesita pedir permiso, porque su labor responde a las normas del MINSA y se realiza dentro del puesto de salud. La manera en que ambos grupos de actores entienden el espacio (comunidad o puesto de salud) refleja ideas diferentes sobre cómo perciben su rol en dicho lugar y cómo deben ser las relaciones a establecer con los otros.
- Las normas de comportamiento culturalmente apropiadas: por ejemplo, en una cultura, mirarse directamente a los ojos puede ser una señal de respeto, mientras que en otra esto puede ser señal de confrontación.



I. Conceptos claves

<p>Es una construcción social, una creación humana</p>	<p>El conflicto se construye en la interacción de las partes.</p> <p>La manera en que cada parte (persona o grupo) comprende el conflicto (sus causas, cuál es el problema, sus consecuencias y cómo debe enfrentarlo) está enmarcada por la cosmovisión que tiene cada uno y cómo estos ven, ordenan y valoran el mundo.</p> <p>Las percepciones que tienen los actores de la otra parte, de sí mismos, del problema y del conflicto van variando durante el desarrollo del mismo, no son estáticas. Estas percepciones se van moldeando a partir de sus experiencias previas, la información que manejan, las conductas que la otra parte manifiesta, etc.</p> <p>Elementos que debemos tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las percepciones que tienen los actores pueden ser compartidas colectivamente, reforzadas o cambiadas a partir de la intervención de otros actores y eventos. • Las percepciones e interpretaciones de un actor sobre el problema son tan válidas como las percepciones e interpretaciones de los otros actores.
<p>Se da entre dos o más partes o actores</p>	<p>La cosmovisión influye en cómo los actores identifican a quienes se ven afectados por el conflicto y, por lo tanto, a quienes deberían ser convocados para encontrar su solución.</p> <p>Elementos que debemos tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde una cultura, se puede concebir por ejemplo, que los actores son sólo las personas. Para otra cultura, los actores también pueden ser las deidades, espíritus, ancestros o elementos de la naturaleza como el río o la montaña. Las personas conviven con ellos y tienen una conexión especial de respeto, reciprocidad y cuidado. Por tanto, los miembros de esta cultura sienten que deben representar los intereses de estos seres y pueden hablar por ellos. • Los actores pueden tener distintas comprensiones sobre las generaciones de personas involucradas en el conflicto: quiénes han sido afectados (pasado), quiénes están siendo afectados (presente) y quiénes serán afectados (futuro) y de qué manera.



I. Conceptos claves

Suele ser producto de un antagonismo o incompatibilidad y se expresa en una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas

En un conflicto, se manifiestan los intereses de los actores a partir de lo que esperan del otro actor o de lo que desean alcanzar para satisfacer sus necesidades y derechos. Es importante analizar e identificar por qué son importantes para los actores determinadas demandas e intereses desde sus propias cosmovisiones.

Asimismo, la manera en que cada actor expresa su insatisfacción o desacuerdo, sea a través de gestos, acciones o expresiones verbales, está influenciada por su cosmovisión. Las expresiones de insatisfacción suelen generar un clima de tensión y dificultar las relaciones entre los actores, e incluso pueden devenir en amenazas.

Elementos que debemos tomar en cuenta:

- Conforme a su cosmovisión, un actor A puede percibir que sus intereses son incompatibles con los del actor B, y este desde su propia cosmovisión puede percibir lo mismo. Sin embargo, al explorar los sentidos y valores de ambas cosmovisiones, ambos pueden encontrar que, en efecto, sus intereses sí son compatibles o solo poco incompatibles.
- Los actores pueden señalar sus intereses de manera explícita, pero también pueden no mencionarlos abiertamente porque les parece que son obvios al otro actor o por desconfianza o reserva.
- La comprensión de los intereses y necesidades propias de las diversas cosmovisiones de las partes permite un tipo de conversación más cercana que conduce a otro tipo de relacionamiento entre los actores.

- Los actores pueden tener distintas maneras de ver a alguien como representante legítimo. Por ejemplo, los actores identificados con determinada cultura pueden reconocer como parte a quien tiene la representación legal o está reconocido como representante dentro de un expediente técnico. Los actores con una cosmovisión distinta pueden reconocer como parte, por ejemplo, a quienes tradicionalmente se han encargado de atender los conflictos. El que estos tengan o no un título de representación no será un requisito para determinar su legitimidad. Del mismo modo, es posible que todos los miembros de una comunidad tomen las decisiones de manera colectiva y sin representante de por medio.



I. Conceptos claves

Se diferencia de la violencia, puede ser positivo o negativo, según como se aborde y termine

Los enfoques teóricos tradicionales tendían a comprender el conflicto como un hecho social asociado al ejercicio de la violencia, la lucha por el poder y la disputa por recursos, que implica la derrota o eliminación de otros¹⁰. Como consecuencia, solemos atribuir a los conflictos características negativas¹¹. Sin embargo, no todos los conflictos se manifiestan en formas violentas.

Los conflictos abordados adecuadamente pueden constituir una oportunidad de crecimiento para las personas y de cambio para los grupos en los que se presentan¹²:

Elementos por los que el conflicto puede ser positivo:

- Favorece el empoderamiento de los actores. Los escenarios de conflicto brindan la oportunidad para que las personas tomen consciencia y tengan confianza en las propias capacidades y fortalezas.
- Refuerza la identidad y cohesión de los grupos en torno a una meta común y frente a otros actores.
- Permite desplegar las capacidades para afrontar los retos y problemas relacionados con el conflicto. Con ello, nos desarrollamos como personas y como grupo.
- Visibiliza las causas estructurales injustas que deben ser cambiadas. Es decir, el conflicto se da en un contexto histórico que nos llama a cambiar y rechazar aquellos procesos que niegan las diferencias o imponen una cultura sobre otra.
- Contribuye al establecimiento de relaciones constructivas a partir de la necesidad de cambio motivada por el escenario de conflictividad. Permite reconocer el valor de las otras partes y de la diversidad, así como desarrollar los medios necesarios para construir una sociedad intercultural que comparte objetivos y valores comunes¹³.

10 Coser, L. (1956); Farrés Fernández, G. (2012).

11 Muldoon, B. (1998).

12 Fisas, V. (2006).

13 McCartney, C., Aramayo, F., Villapolo, L., y Vega Díaz, I. (2010).



I. Conceptos claves

Tiene posibilidad de ser conducido, transformado y superado

Los actores llevan a cabo una serie de acciones y estrategias con el fin de proteger sus intereses o alcanzar sus objetivos. Ellos optarán por realizar aquellas acciones y estrategias con las que están familiarizados, porque consideran que no disponen de otros recursos o mecanismos para incidir, presionar, negociar, o porque dichas acciones han sido utilizadas anteriormente y de manera exitosa.

Los actores también pueden, ante un escenario de conflicto, usar estrategias y acciones acordes a su cosmovisión. Por ejemplo, si el actor tiene una relación especial con su territorio y no lo concibe como un bien material, cuando perciba una amenaza de invasión usará estrategias de lucha directa o buscará establecer treguas para defenderlo, apelando a su identidad de guerrero o negociador.

Algunas de estas acciones y estrategias pueden generar que el conflicto escale y se intensifique, debido a que las otras partes o actores pueden percibir dichas formas de actuar como amenazas para sus propios objetivos e intereses. Asimismo, pueden generar impactos negativos en sus vidas.

Elementos que debemos tomar en cuenta:

- La manera en que se aborda un conflicto permitirá a los actores pasar de una situación de frustración y de impactos negativos a una nueva perspectiva positiva de futuro.
- Durante el abordaje del conflicto, los actores pueden reconocer y ampliar su comprensión sobre la cosmovisión de los otros actores. De esta manera, pueden experimentar una forma diferente de interrelación basada en la humanización y la confianza. Esta disposición impacta positivamente en la asunción del compromiso mutuo para resolver el problema.
- Debemos separar el tema central del conflicto de las formas particulares en que actúan los actores durante el mismo. Es necesario poder reconocer cuándo una acción responde a un comportamiento normal o cotidiano (desde la cosmovisión) y cuándo corresponde a una intención de escalar el conflicto.



I. Conceptos claves

DEBEMOS RECONOCER:

En la mayoría de las lenguas originarias, los y las intérpretes¹⁴ coinciden en señalar que el conflicto suele ser comprendido como la última fase de un proceso. Veamos algunos ejemplos de cómo, en las lenguas originarias, se identifican los diferentes niveles del conflicto:

Quechua:

*CHAQWA: Problema.
MAQANAKUY: Pelear.
CHAQWANAKUY: Enemistad.
PHIÑANAKUY: Odiarse.
AWQANAKUY: Quedar peleados.*

Aimara:

*JUCHAKIÑA: Discutir.
CH'AXWA: Discusión.
CH'AXWANAKA: Discusiones.
JAYCHASIÑA: Pelear
CH'AXWAÑA: Pelear - palabras.
NUWASIÑA: Golpearse*

Quechua Áncash:

*LIRYAKUY: Discutir.
PIÑAKUY: Molestar.
MAQANAKUY: Golpearse.*

Es importante resaltar, que, en varias de estas lenguas, el conflicto está relacionado con una amenaza al orden o armonía en la comunidad. Por eso, se define como un tiempo difícil, donde la comprensión y las emociones están involucradas en una suerte de caos, confusión o pérdida del orden.

Quechua Áncash:
SASA: Complicado

Shipibo:
*SINAKANANTI: líos,
escándalo, entre varias
personas.*

Quechua chanka:
*SASACHAKUY:
Momento y tiempo
difícil.*

Yine:
*MUGLEPOKOTU: Ideas
confundidas, no hay
acuerdos.*

Quechua:
CHEQÑI: Odio.

¹⁴ Estas definiciones y comprensiones sobre el conflicto fueron recogidas en los Talleres con Intérpretes en Lenguas Originarias, realizados los días 23 y 24 de mayo, 30 de junio y 1 de julio de 2016 en las instalaciones del Ministerio de Cultura (Lima). Estos talleres fueron convocados y organizados por el VMI y GIZ.



I. Conceptos claves

Para los pueblos indígenas u originarios, lo contrario al conflicto son las relaciones sociales armoniosas y de reciprocidad/cooperación. En las lenguas originarias existen varios conceptos que ponen de relieve diversos elementos que representan todo lo que es importante para conseguir una armonía con el mundo: consigo mismo, con otras personas y comunidad, con la naturaleza y con los seres espirituales. Los y las intérpretes señalan que en las lenguas originarias no existe el concepto occidental de “paz”¹⁵.

Awajun:

- MAANITSUK PUJUT: *Vivir sin peleas en todo sentido de la palabra.*
- Símbolo: Catarata, lugar sagrado donde se adquiere saber.

Quechua Áncash:

- SHUMAQ KAWAY: *Vivir en armonía “Todos”.*
- Símbolo: Palabra tranquilidad.

Aimara – Tacna:

- SUMA JAKAÑ: *Vivir en armonía, tranquilidad, con el corazón.*
- Símbolo: Corazón.

Aimara:

- JANI CH’AXWASA JAKAÑA - SUMA JAKAÑA: *Vivir en armonía para llegar al buen vivir.*
- Símbolo: sonrisa, porque así se convence y se da tranquilidad.

Aimara:

- CH’UJU: *Silencio, tranquilidad.*

Shipibo – konibo:

- JAKONSHAMA: *Estar bien (hermano).*
- Símbolo: Río, libertad de ir a donde se quiera, los peces nadan donde quieren.

Shipibo – konibo:

- JAKONAX JATI: *Vivir en armonía, hermandad, solidaridad, unidos.*
- Símbolo: Viento que corre libre.

Yine:

- KIGLERUGWASHLU: *Vivir felices, compartir.*
- Símbolo: el recipiente donde se comparte el masato.

Quechua chanka:

- ALLIN KAWSAY: *Buen vivir.*

Quechua Cusco-Collao:

- TAJ: *“Parar”, dejar de hacer bulla, “estate tranquilo”.*
- Símbolo: paloma cusqueña que trae esperanza, algo nuevo.

Aimara Puno:

- QUILLANA: *Tranquilidad con los demás, sin remordimiento.*
- Símbolo: corazón.

Castellano:

- PAZ. *Justicia, Respeto a la diversidad, igualdad, garantía de derechos.*
- Símbolo: Sociedad que vive en paz

Kishwa Pastaza:

- KUSHILLA KAWSAY: *Armonía de todo, naturaleza y hombre*
- Símbolo: Hombre con lanza, la punta representa mala suerte pero si está hacia abajo es paz.

Quechua chanca:

- WIÑAY KAWSAY: *Buen vivir para lograr la vida en otros, seguir, reto, meta. Vivir para la armonía.*

Quechua Cusco:

- HAWKA / THAK KAWSAY / HAWKALLA KAWSAY: *tranquilidad, paz*
- Símbolo. Maíz (Sara). *Todos los comen y lo comen en todo porque es alimento y medicina.*

Quechua Apurímac:

- ALLIN KAWSAY: *Hacer el bien*
- ALLIN MUNAY: *Buen querer*
- ALLIN RUWAY: *Buen hacer*

Quechua Apurímac:

- CHAQWANAKUYMANTA THANI KAY, HAMUN: *Buen vivir, bien querer, bien hacer.*
- Símbolo: Río Amazonas, todo fluye hacia él, recíproco, dar/recibir.

15 Entiéndase por el concepto occidental de paz al estado social o personal en el que las partes de una unidad se encuentran en equilibrio y estabilidad, o a la ausencia de violencia o guerra.

1.2.2 ¿El contexto histórico de nuestro país está relacionado con los conflictos actuales donde son actores los pueblos indígenas u originarios?

Los conflictos entre pueblos indígenas y el Estado peruano tienen como contexto histórico la exclusión y discriminación de los pueblos indígenas.

Esta exclusión y discriminación son parte de la historia de nuestro país y muchas personas afirman que son un rezago de los procesos de colonización que vivimos, donde una cultura que se creía superior se quiso imponer a las culturas locales¹⁶. En este sentido, muchos conflictos están relacionados a situaciones donde se rechaza la diversidad¹⁷ a través de procesos de negación, homogenización o de imposición, basados en una visión jerárquica de la diversidad cultural, en la que algunas culturas son vistas como mejores o más valiosas que otras¹⁸.

DEBEMOS RECORDAR:

Desde una perspectiva intercultural, podemos decir que varios de los conflictos actuales, que tienen como actores a los pueblos indígenas u originarios y al Estado, deben ser comprendidos y analizados en el contexto histórico de la discriminación y en consideración de las barreras que limitan el ejercicio de los derechos de estos pueblos. Muchas veces, este contexto tiene como base una visión jerárquica de las diferencias culturales.

La jerarquización de las culturas, donde una se posiciona como superior frente a otras, se reproduce en varios espacios de nuestra vida y puede manifestarse en los conflictos que abordamos.

Por ejemplo, cuando en un centro de salud se convoca a las parteras para “enseñarles” cuáles son los síntomas de partos complicados y cómo atenderlos, se les asigna el rol de aprendices y se desconoce la sabiduría, conocimientos y prácticas que han desarrollado desde su medicina tradicional. Se asume que las parteras no tienen nada que enseñar, porque se coloca a la medicina occidental y oficial como superior.

16 La Organización de Naciones Unidas reconoce el principio de la igualdad de derechos y el de la libre determinación de los pueblos (Carta de las Naciones Unidas, artículo 1, inciso 2). Asimismo, reconoce que los pueblos indígenas tienen derecho a la libre determinación. En virtud de ese derecho, determinan libremente su condición política y persiguen libremente su desarrollo económico, social y cultural (Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, artículo 3).

17 Vilches, A., y Gil, D. (2003).

18 Grupo Internacional de Expertos sobre los Pueblos Indígenas (2010); Guimarães, R. (2006); Larrea Maldonado, A. (2008); Villapolo, L., y Soldevilla, L. (2007).





I. Conceptos claves

A nivel más formal, la jerarquización entre culturas se da cuando las iniciativas, políticas y proyectos son adoptados por el Estado de manera unilateral, a pesar de afectar la vida de los pueblos indígenas u originarios. En tanto no existan canales adecuados para el diálogo¹⁹, los pueblos indígenas y sus organizaciones, al igual que otros grupos sociales, asumen diversas posiciones y estrategias frente a las iniciativas del Estado. Esta situación es propicia para la configuración de escenarios conflictivos y, por lo tanto, debe ser transformada²⁰. Recientemente, con la aprobación de la Ley de Consulta Previa, se abrió una oportunidad para que los pueblos indígenas expresen sus aspiraciones y demandas, y decidan sobre las medidas que afectan su vida.

En el diálogo cotidiano, las personas pueden expresar argumentos y conductas que reproducen la discriminación o la jerarquización entre culturas. Una manera en la que esto ocurre se da mediante el uso de las palabras. En la lengua castellana, por ejemplo, existen palabras que expresan esta jerarquización y las escuchamos frecuentemente. Mientras que el castellano es nombrado como “idioma”, a las lenguas originarias se las denomina como “dialectos”. Los conocimientos occidentales son reconocidos como conocimientos científicos, mientras que los conocimientos colectivos de los pueblos indígenas, por haber sido desarrollados con métodos diferentes, son considerados conocimientos “populares”, inexactos o apenas “creencias”. Una diferenciación similar es la que se establece entre los significados de las palabras ‘arte’ y ‘artesanía’, ‘médico’ y ‘curandero’, etc. Con frecuencia, los ciudadanos indígenas son tratados como menores de edad o con lástima, actitudes que niegan su capacidad de agencia.

DEBEMOS RECORDAR:

Desde una perspectiva intercultural, en los conflictos, debemos estar preparados para manejar la desigualdad en las relaciones de poder. Es necesario develar aquellos argumentos o expresiones que validan la idea de superioridad de una cultura sobre otra, así como tomar acciones para contrarrestar la jerarquización entre culturas. Si no ponemos en práctica estas medidas, la desigualdad puede actuar como barrera para que los actores lleguen a un entendimiento mutuo y encuentren alternativas al problema.

19 La Constitución Política de 1993, en su artículo 44°, asigna al Estado las funciones de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a la población de las amenazas contra su seguridad y promover el bienestar que se fundamenta en la justicia y el desarrollo integral y equilibrado de la nación.

20 Huamaní, G. (2011).



1.2.3 ¿Cómo son los conflictos de cosmovisiones?

Los conflictos son de diferentes tipos. En particular, a partir de las experiencias de los y las intérpretes en lenguas originarias, nos interesan aquellos conflictos donde entran en juego las cosmovisiones.

Muchos conflictos implican el encuentro (o desencuentro) entre diferentes visiones del mundo²¹. Hablamos de **conflictos de cosmovisión cuando se produce un desencuentro en cómo los actores sienten y perciben el problema y el proceso del conflicto, conforme a los significados y valores que le dan al problema, contexto y proceso del conflicto desde sus respectivas cosmovisiones.**

La manera en la que el problema es visto forma parte de la visión del mundo o de la realidad que tiene cada actor. En ese sentido, cuando los actores negocian en un conflicto de cosmovisiones, están también siempre negociando sobre cuál y cómo es la realidad.

La mayor parte de investigaciones, teorías y herramientas para afrontar los conflictos se han realizado en base a casos donde las partes comparten una misma visión básica del mundo, un sentido compartido de la realidad, no obstante sus intereses y aspiraciones entren en controversia²². En estos casos, la negociación acerca de qué constituye la realidad desaparece porque las partes comparten de manera suficiente un mismo sentido de la realidad.

Sin embargo, en la medida en que las sociedades son pluriculturales y cada vez más heterogéneas, se hacen más frecuentes los conflictos entre actores que no comparten una misma visión de la realidad o cosmovisión, o que comparten solo algunos elementos de la misma. En el primer caso, encontramos conflictos que se dan entre, por ejemplo, miembros de diferentes grupos étnicos, lingüísticos o religiosos. En el segundo, los conflictos pueden darse entre los grupos extractivistas y ecologistas dentro de una misma sociedad, o entre grupos etarios de ancianos y jóvenes al interior de una misma comunidad indígena²³.

21 Docherty, J. (2004).

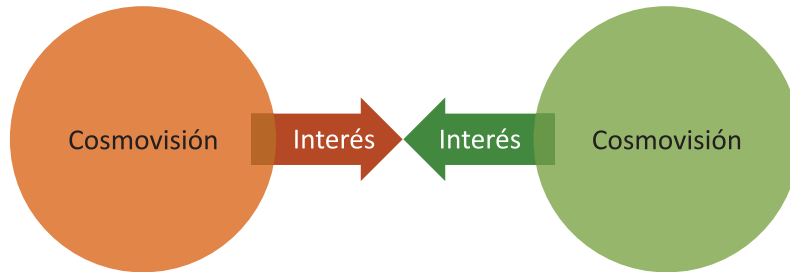
22 Docherty, J. (2003); Nudler, O. (2004).

23 Nudler, O. (1993).



Estos dos casos los podemos graficar así:

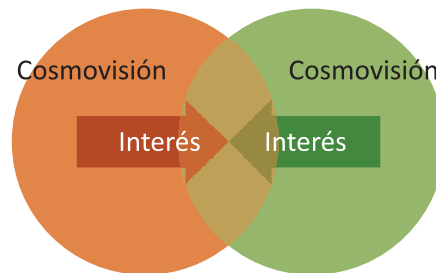
Diagrama 2: Conflicto entre actores que no comparten la misma Cosmovisión



CONTEXTO HISTÓRICO DEL CONFLICTO

En este caso, el conflicto ocurre en una situación en que los actores (que pueden ser dos o más) **no comparten la cosmovisión**. Además, el conflicto tiene un contexto histórico.

Diagrama 3: Conflicto entre actores que comparten solo algunos elementos de su Cosmovisión



CONTEXTO HISTÓRICO DEL CONFLICTO

En este caso, el conflicto se da en una situación en que dos o más actores **comparten algunos elementos de su cosmovisión**. Asimismo, el conflicto tiene un contexto histórico.

En ambos casos, junto a las diferencias de intereses, existen diferencias más profundas que se dan en el ámbito de las cosmovisiones. Estas pueden generar e intensificar considerablemente los conflictos, lo cual los hace particularmente

difíciles de resolver. Mientras que las diferencias de intereses pueden ubicarse en el primer plano del conflicto, las diferencias de cosmovisiones constituyen el trasfondo del mismo²⁴.

En este Manual, como veremos en el Capítulo II, nos centraremos en dos situaciones específicas en donde se pueden generar conflictos entre actores que no comparten la misma cosmovisión o que comparten solo algunos de sus elementos: la prestación de servicios públicos y los conflictos sociales. En ambos casos, se pueden producir desencuentros de cosmovisiones entre pueblos indígenas (ciudadanos(as) indígenas o representantes) y el Estado (autoridades o funcionarios).

¿Cómo saber si estamos ante un conflicto de cosmovisiones?

En este tipo de conflictos, por lo general, las partes no logran establecer un canal de diálogo o negociación (lo que comúnmente llamamos 'diálogo de sordos') o, si logran establecerlo, se dan cuenta de que tienen sentidos diferentes de la realidad. Esto ocurre comúnmente en un país como el Perú, por ejemplo, en los conflictos socioambientales, o en algunos casos donde los sistemas originarios y occidentales de salud parecen entrar en colisión. En este tipo de conflictos, aunque se logre crear un espacio de diálogo, una o ambas partes sienten que no pueden decir todo lo que quieren decir, y muchos elementos importantes quedan fuera del diálogo o la negociación.

DEBEMOS CONSIDERAR:

Podemos saber si estamos ante un conflicto de cosmovisiones si antes o durante el proceso de mediación ocurre alguna de las siguientes situaciones²⁵:

- Uno o ambos actores, al aceptar elementos propios de la perspectiva de la otra parte, siente que traiciona su propia perspectiva.
- Uno de los actores hace referencia a un aspecto de la realidad y la otra parte no lo reconoce o entiende, lo cual genera que se le excluya del proceso de negociación. Por ejemplo, en un conflicto socioambiental, uno de los actores se considera parte del ecosistema y guardián del mismo, mientras que el otro actor no lo reconoce como tal.

²⁴ Docherty, J. (2003).

²⁵ Docherty, J. (2004).





I. Conceptos claves

1.3 Definición de mediación intercultural

1.3.1 ¿Qué es la mediación?

La Organización de Naciones Unidas²⁶ afirma que:

La mediación es un proceso voluntario que se lleva a cabo con carácter confidencial, en el que una persona sin intereses creados, y que ha recibido la formación necesaria, a la que se denomina el mediador [el Tercero], presta ayuda a las partes para llegar a un acuerdo negociado en relación con una controversia o diferencia, y en el que las propias partes están en control de la decisión de zanjar la cuestión y los términos de cualquier solución.

Como vemos, la mediación es una de las formas de transformar los conflictos de manera pacífica. Sin embargo, en los casos en que estos se dan entre personas o grupos con cosmovisiones diferentes, se requiere hablar de mediación intercultural.

DEBEMOS RECORDAR²⁷:

En Perú, el término **intercultural** suele usarse para hablar de los pueblos indígenas u originarios. Sin embargo, este uso no da cuenta del significado real del término. Esta palabra, en su sentido literal, refiere las relaciones que se establecen entre personas con cosmovisiones diferentes según su pertenencia étnica, religiosa o política, pero también a subculturas urbanas o rurales que han desarrollado una cosmovisión del mundo que las autoidentifica.

Asimismo, la palabra **intercultural**, al referirse a las culturas, suele ser entendida únicamente como la valoración de las expresiones artísticas o culinarias de cada cultura. No obstante, en este Manual, asociamos la palabra 'intercultural' a un significado más profundo: la búsqueda por establecer relaciones horizontales, donde ninguna de las partes se considere superior a la(s) otra(s), buscando cambiar las causas de relaciones históricas de exclusión y discriminación de modo que se favorezca la convivencia democrática.

1.3.2 ¿Qué es la mediación intercultural?

La Defensoría del Pueblo (2015), en su *Mecanismo de Mediación Intercultural*²⁸, la define como:

26 <http://www.un.org/es/ombudsman/medservices.shtml>

27 Ver: Villapolo, L., y Valiente, T. (2013), "Guía metodológica de transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad". Lima: GIZ.

28 Adjuntía para la Prevención de Conflictos y Gobernabilidad (2015).

[...] un proceso social y de relacionamiento conducido por un mediador [un Tercero²⁹] y construido entre actores o partes con cosmovisiones diferentes con el fin de transformar el conflicto.

Podemos analizar los diferentes elementos que componen dicho concepto para entender a cabalidad el tipo de proceso al cual estamos refiriéndonos:

<p>Proceso social</p>	<p><i>Los actores participan e interactúan dentro de un contexto social e histórico, en el que hay relaciones de poder y necesidades humanas insatisfechas. Así mismo, la mediación abre un nuevo contexto que va desarrollándose, madurando, y evolucionando según la participación de los actores.</i></p>
<p>Relacionamiento</p>	<p><i>La mediación intercultural plantea una relación estructurada para que los actores puedan entenderse a pesar del contexto difícil del problema o del conflicto. Pero, a la vez, debe dar espacio para el relacionamiento espontáneo, permitiendo a los actores sincerarse y expresar aquello que les preocupa o sienten.</i></p>
<p>Conducido y construido</p>	<p><i>El proceso de mediación intercultural es contruido por las partes que se sientan a dialogar de manera directa o a través de sus representantes. Ellos son los dueños del proceso.</i></p> <p><i>Las partes son asistidas por un Tercero (intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público o en el rol de Mediador(a) Intercultural en conflictos sociales) . Este Tercero, como el conductor de una embarcación , lleva el proceso en una estrecha coordinación con los pasajeros, según su conocimiento del transporte y del proceso y las necesidades de los actores.</i></p>
<p>Actores con diferentes cosmovisiones</p>	<p><i>Los actores pueden tener intereses contrapuestos, falta de información, difícil comunicación, etc. que provoquen una relación conflictiva. Sin embargo, es la dificultad de entenderse, comunicarse y relacionarse desde sus distintas formas de ver y valorar el mundo lo que hace que no se pueda encontrar la solución de los problemas y de los conflictos.</i></p>
<p>Con el fin de transformar el conflicto</p>	<p><i>Como fenómeno humano, el conflicto es inherente a la vida en sociedades, y por tanto se puede transformar en nuevas situaciones y oportunidades de cambio social. La transformación del conflicto implica desarrollar acuerdos sociales, así como mecanismos para la prevención y manejo de futuras situaciones que puedan generar problemas y o conflictos.</i></p>



I. Conceptos claves

29 Inclusión nuestra.



I. Conceptos claves

DEBEMOS CONSIDERAR:

La Mediación Intercultural tiene como uno de sus principios el reconocimiento mutuo del conjunto de valores, conocimientos y prácticas de los actores o partes, en el marco del respeto a los derechos humanos establecido en los tratados internacionales.

Debemos considerar que cada cultura maneja sus propias concepciones sobre lo que es un conflicto, su transformación, los procesos de comunicación y diálogo, sus elementos y prácticas, etc. Estos significados son aprendidos por los miembros de cada cultura, quienes comparten sus percepciones e influyen mutuamente su comportamiento.

II. El tercero en la mediación intercultural: el/la intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y el/la mediador(a) intercultural en conflicto sociales







II. El Tercero en la mediación intercultural: el/la intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales

2.1 ¿Quién es el Tercero en la mediación intercultural y cuál es su rol principal?

Tanto el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos como el/la intérprete que actúa en el rol de Mediador(a) Intercultural en conflicto sociales asumen el papel de Terceros en los procesos de mediación intercultural.

Como hemos visto, la mediación intercultural es un proceso construido por los propios actores con la ayuda de un Tercero. Partiendo de esta afirmación, los actores acuden a un(a) Tercero(a) o mediador(a) para que los asista y oriente hacia un proceso adecuado y exitoso para ambas partes.

El Mediador Intercultural [o Tercero³⁰] ayuda a los actores o partes a construir un nuevo contexto de relacionamiento y diálogo que incorpore los valores, las creencias, principios y prácticas de las partes a fin de crear un proceso colaborativo de entendimiento, comunicación mutua y de acuerdos sobre cuáles son los compromisos y conductas culturalmente apropiados para las partes³¹.

Esta definición describe el rol que cumple el/la mediador(a) intercultural de modo general. En este Manual, denominamos a esta persona como el Tercero en el proceso de mediación intercultural. Sin embargo, a partir de la experiencia de los(as) intérpretes en lenguas originarias, diferenciamos dos tipos de Tercero según la situación en la que interviene: 1) como intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y 2) como intérprete que actúa en el rol de Mediador(a) Intercultural en conflicto sociales.

30 Inclusión nuestra.

31 Adjuntía para la Prevención de Conflictos y Gobernabilidad (2015).



II. El Tercero en la mediación intercultural

2.2 ¿Qué diferencias existen entre el rol del intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y el del mediador(a) intercultural en conflictos sociales?

Es posible diferenciar dos tipos de situación de conflicto en donde se produce un desencuentro entre cosmovisiones y los actores no cuentan con las capacidades interculturales necesarias para resolver el conflicto: 1) procesos de prestación de servicios públicos, y 2) procesos de conflictos sociales. En cada una de estas situaciones de conflicto, el Tercero puede intervenir como un(a) mediador(a) asumiendo roles específicos: como intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos o como Mediador(a) Intercultural en conflictos sociales. Veámoslo con mayor detalle:

- (a) **Conflictos de entendimiento interpersonal durante la prestación de servicios públicos.** Suceden en medio de un proceso de interacción personal entre ciudadanos(as) de pueblos indígenas u originarios, que reciben o solicitan la prestación de un servicio público (salud, educación, justicia, etc.), y los funcionarios y autoridades públicas que lo brindan. Además de estos casos, este tipo de conflictos también comprende aquellas situaciones relacionadas de manera más bien indirecta a la prestación de servicios públicos o a la gestión del Estado en general; por ejemplo, cuando ciudadanos(as) indígenas participan en talleres formativos o informativos convocados por el Estado, cuando representantes de pueblos indígenas participan en espacios de diálogo para construcción de propuestas (sobre leyes, programas o planes en diferentes ámbitos) o para llegar a acuerdos con el Estado (como en los procesos de consulta previa). En estas situaciones, se suele solicitar la asistencia de un intérprete en lenguas originarias para evitar que las barreras lingüísticas interfieran en la comunicación y se garantice el acceso al servicio. Sin embargo, en estas situaciones también puede surgir un conflicto de cosmovisiones. El/la intérprete en lenguas originarias formado(a) en mediación intercultural, además de actuar como intérprete lingüístico, puede asumir el rol de intérprete de cosmovisiones en diferentes momentos de la interacción entre los actores, por propia iniciativa o a solicitud de uno de los actores. De esta manera, el intérprete de cosmovisiones asiste en el entendimiento entre ciudadano(a/s) indígenas y funcionarios estatales, y contribuye a que se brinde el servicio con pertinencia cultural.
- (b) **Conflictos sociales.** Se trata de conflictos de mediana y mayor escala en tanto involucran a varios grupos y organizaciones de pueblos indígenas u originarios y entidades estatales. Estos conflictos suelen estar relacionados con la contraposición o incompatibilidad de intereses respecto de normas o medidas administrativas dadas a nivel local, regional o nacional, o con la disputa por el control de recursos ambientales, en donde existen desencuentros de cosmovisiones. La magnitud de este tipo de conflictos puede constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o el orden público³², en cuyo caso el Estado interviene como garante de derechos, pero también como mediador o negociador. En estos casos, el/la intérprete en lenguas originarias formado(a) en mediación intercultural podría asumir el rol

de mediador(a) intercultural en conflictos sociales entre representantes de pueblos indígenas u originarios y representantes del Estado. La intervención podrá efectuarse si y solo si: (a) los actores están de acuerdo con que el/la intérprete asuma el rol de mediador intercultural, y (b) el/la intérprete, asumiendo su rol de mediador(a), diseña el proceso de mediación junto a los actores.



Cuadro 1: Características de los conflictos en la prestación de servicios públicos y de los conflictos sociales

Característica	Conflictos en la prestación de servicios públicos	Conflictos sociales
Tema central del conflicto	Choque cultural o diferencias en el entendimiento de un hecho; propuesta de un discurso en la interacción personal durante la prestación del servicio público.	Programas, proyectos, intervenciones, normas o medidas administrativas de nivel local, regional o nacional que afectan los intereses y necesidades de los actores.
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> • Persona o grupo de pueblos indígenas. • Autoridades o funcionarios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos, colectividades u organizaciones de pueblos indígenas. • Entidades estatales.
Nivel de formalidad para el reconocimiento de los actores en el conflicto	Espontáneo, a pedido de los actores.	Los procesos formales de mesas de diálogo están regidos por una normativa que reconoce a los actores, delegados y representantes que participan del proceso.

32 Se debe considerar que un incidente o conflicto interpersonal puede llegar a movilizar a una colectividad debido a la mala gestión del caso. El análisis cultural nos permitirá identificar los temas o aspectos que, a pesar de que se trate de un caso particular y puntual, tienen relevancia o prioridad en la cosmovisión de una colectividad al grado de poder poner en riesgo la gobernabilidad y orden local, regional o nacional. Imaginemos, por ejemplo, un caso de acoso hacia una estudiante por parte de su profesor. El conflicto inicial entre la familia de la estudiante y la administración de la universidad (que defendía al profesor) generó adhesión de parte de las familias de otros estudiantes debido a la resistencia de la administración a abrir una investigación. Las movilizaciones del alumnado y de las familias resultaron en una respuesta represiva y violenta por parte de los efectivos policiales, con el resultado de una muerte. Dada su trayectoria, este caso pasó del nivel interpersonal al colectivo y puso en riesgo la gobernabilidad y el orden público.



II. El Tercero en la mediación intercultural

Característica	Conflictos en la prestación de servicios públicos	Conflictos sociales
Nivel de formalidad para el reconocimiento del Tercero en la mediación	Menor formalidad: el/la intérprete puede asumir rápidamente y según necesidad el rol de tercero/ intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos.	Mayor grado de formalidad en la aceptación de la actuación del intérprete en su rol de tercero/mediador intercultural; existencia del compromiso de los actores a participar en el desarrollo del proceso.
Nivel de estructuración/ diseño del proceso de mediación	Menos riguroso, espontáneo.	Más riguroso, requerido de mayor preparación.
Tercero que interviene	Intérprete para la prestación intercultural del servicio público	Intérprete en su rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales

2.3 ¿Todos los/las intérpretes para la prestación intercultural de servicios públicos y mediadores(as) interculturales en conflictos sociales son parte de un pueblo originario?

Los intérpretes que actúan para la prestación intercultural de servicios públicos suelen ser miembros del pueblo originario involucrado —como uno de los actores— en el conflicto de entendimiento con representantes del Estado. Esto se debe a que pueden conducirse adecuadamente en los contextos culturales en situación de conflicto. Sin embargo, hay que tener en cuenta que quienes actúan como Mediadores(as) Interculturales en conflictos sociales pueden ser tanto externos como locales (parte del pueblo originario), siempre y cuando tengan las capacidades interculturales para poder cumplir las funciones de puente intercultural.

¿Quiénes son los mediadores interculturales en conflictos sociales externos?

Son aquellos mediadores que no pertenecen al pueblo originario o a la comunidad. Por ejemplo, cuando hay un conflicto en la comunidad, la persona elegida para llevar a cabo el rol de conciliador puede ser una entidad como la Defensoría del Pueblo o, incluso, el mismo Ministerio de Cultura. Si bien entre sus funciones no se encuentra la resolución de conflictos, disponen de la capacidad de servir como puentes interculturales.

“Si tenemos dos comunidades con diferentes lenguas y diferentes culturas, se puede llamar a un mediador de afuera, neutral”.



II. El Tercero en la mediación intercultural

La fortaleza de los mediadores interculturales externos radica en que:

- Traen una perspectiva diferente a la de los actores o partes debido a que provienen de una cultura o idiosincrasia distinta.
- Poseen una experiencia distinta a la de los actores o partes que permite aportar con otras prácticas, soluciones y formas de trabajar los conflictos.
- Poseen una formación y reputación en la mediación que viene de la acreditación, certificación y de otras formas estandarizadas de profesionalización.
- No tienen un vínculo previo o relación con los actores o partes, lo cual es la base de su imparcialidad.
- No tienen una afectación o involucramiento personal con el proceso de conflicto, lo cual es la base de su neutralidad.

¿Quiénes son los mediadores interculturales en conflictos sociales locales?

Llamados también mediadores por costumbre, naturales o locales. Son aquellas personas miembros de la comunidad que conocen la cultura, la lengua, las costumbres, tienen la autoridad (formal o informal) y la voz para ser escuchados(as). Se trata de personas con autoridad moral y capaces de inspirar respeto entre sus conciudadanos. Además, conocen a profundidad las costumbres de su pueblo:

“Y cuando tenemos conflicto, los de terrenos llaman más la atención. El mediador se pone ahí: primero los varayoc, luego los teniente gobernadores y luego las cabezas. En orden se pone de padre a hijo a conversar.”

“Nuestros abuelos son los más sabios y ellos deben ser los primeros mediadores”.

La fortaleza de los mediadores interculturales internos radica en que:

- Entienden la idiosincrasia, el lenguaje no verbal y la cosmovisión de los actores o partes, en tanto comparten la misma cultura.
- Conocen el contexto social y cultural en el que se desarrolla el conflicto y del que provienen los actores o partes.
- Tienen el reconocimiento y la confianza de los actores o partes en tanto poseen un estatus dentro de la comunidad.
- Tienen una preocupación y un compromiso con el proceso. Esto se debe a que la no resolución del conflicto también los afecta en tanto miembros de la comunidad involucrada.

2.4 Los roles que cumple el/la intérprete para la prestación intercultural del servicio público y el/ la mediador(a) intercultural en conflictos sociales

2.4.1 Roles comunes que cumplen el/la intérprete para la prestación intercultural del servicio público y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales

En la mediación intercultural, podemos señalar que la función del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos, así como la del mediador(a)



II. El Tercero en la mediación intercultural

intercultural en conflictos sociales, es la de ser un puente. Es decir, ambos se encargan de asistir a los actores o partes con el fin de que estos puedan entenderse mutuamente, así como para ayudarlos a identificar cuándo los prejuicios culturales (sobre el otro o sobre el proceso y resultados de la mediación) pueden interferir en la construcción conjunta de alternativas de solución frente al conflicto.

Tanto el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos, como el que lo hace en calidad de mediador(a) intercultural en conflictos sociales, guía a los actores o partes a lo largo del proceso de diálogo. Su función es hacer las veces de puente para:

<p>Construir un nuevo contexto de relacionamiento y diálogo</p>	<p><i>Los actores aprenden a construir un “terreno común” o sentido de la realidad durante el proceso de la mediación para ver desde una nueva perspectiva el conflicto.</i></p> <p><i>Los actores desarrollan nuevos modos de comunicarse, entenderse, reconocerse y de trabajar juntos para resolver los problemas que les preocupan.</i></p> <p><i>El intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos como el que lo hace como mediador(a) intercultural en conflictos sociales contribuye a este proceso, buscando generar oportunidades para el cambio positivo a nivel de la comunicación social y cultural.</i></p>
<p>Incorporar los valores, creencias, principios y prácticas de las partes</p>	<p><i>La construcción del proceso de diálogo no es realizado por el intérprete que actúa en la prestación de servicios públicos ni por el mediador(a) intercultural en conflictos sociales.</i></p> <p><i>La construcción del proceso de mediación es el resultado de la creación conjunta de los actores, en donde ambos expresan sus valores, creencias, principios y prácticas culturales.</i></p>
<p>Crear un proceso colaborativo de entendimiento, comunicación mutua</p>	<p><i>Si asumimos que la mediación es una negociación donde cada parte busca dominar el proceso, será muy difícil que lleguen a acuerdos y aún más complicado que logren un diálogo de buena fe.</i></p> <p><i>Los procesos colaborativos permiten un mejor entendimiento y comunicación entre las partes, porque la relación está basada en la voluntad y actitud para trabajar y resolver juntos el problema que tienen en manos.</i></p>
<p>Llegar a acuerdos sobre lo que son compromisos y conductas culturalmente apropiadas para las partes</p>	<p><i>Los comportamientos durante el proceso de diálogo y los compromisos resultantes deben respetar la cosmovisión y particularidad con la que los actores esperan satisfacer sus necesidades humanas o resolver la problemática del conflicto.</i></p> <p><i>Para ello, el intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público o el que actúa como mediador(a) intercultural en conflictos sociales busca que las partes se conozcan y comprendan sus formas de comprender y solucionar el problema. Asimismo, busca que las partes se esfuercen de buena fe por transformar los conflictos.</i></p>

DEBEMOS RECORDAR³³:

- Un(a) intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos o un(a) mediador(a) intercultural en conflictos sociales no actúa como abogado de ninguna de las partes.
- Un(a) intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos o un mediador(a) intercultural en conflictos sociales no juzga las concepciones o posiciones que asumen las partes.
- Un(a) intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos o un mediador(a) intercultural en conflictos sociales no decide quién gana o quién pierde.

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales y el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos pueden usar diferentes métodos y herramientas para llevar a cabo el proceso de mediación. La ventaja de la que dispone el/la intérprete en lenguas originarias que asume cualquiera de estos roles es que, al conocer diferentes contextos culturales, también es capaz de identificar e incorporar los métodos usados por los pueblos indígenas u originarios para el manejo y transformación de los conflictos. Para ello, es importante que diferencie entre los métodos originarios de resolución de conflictos (MORC) y los métodos alternativos para la resolución de conflictos (MARC), de modo que pueda usar elementos provenientes de ambas metodologías que sirvan para construir con los actores o partes un proceso propio, mediante la recolección, incorporación, adaptación y recreación de nuevas prácticas de relacionamiento y de diálogo³⁴.

- **Los métodos originarios de solución de conflictos (MORC)** son aquellos usados tradicionalmente por los pueblos indígenas u originarios. Todos los grupos sociales, desde sus propios valores y significados culturales, han construido sus propias prácticas que les han permitido manejar sus disputas o conflictos internos. Debido a las transformaciones sociales e históricas, estos métodos se han ido adaptando, mientras que otros van entrando en desuso.

33 <http://www.mediationinternational.eu/index.php/es/blog/98-que-es-la-mediacion>

34 Augsburg, D. (1992); Lustig, M., y Koester, J. (1996).



II. El Tercero en la mediación intercultural



II. El Tercero en la mediación intercultural

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales y el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos requieren identificar qué elementos pueden ser importantes para el proceso de mediación que están conduciendo.

- **Los métodos alternativos de solución de conflictos (MARC)** comprenden una gran variedad de herramientas que surgen desde la tradición occidental —algunas veces basados en los MORS— y que son utilizadas para solucionar conflictos sin necesidad de acudir a un proceso judicial. Los MARCS buscan promover un enfoque de la justicia pacífico, no represivo y basado en la comunidad. Un ejemplo de ello son los centros de conciliación.

2.4.2 Roles diferentes que cumplen el/la intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales

Este Manual de Mediación busca brindar una respuesta a los retos que los/las intérpretes y traductores(as) en lenguas originarias afrontan en su desempeño cotidiano. Uno de ellos es la poca claridad que tienen los demás actores sobre el rol que estas personas cumplen en los procesos sobre los que intervienen³⁵. Las confusiones se explican, en parte, porque en nuestro país existen pocos profesionales bilingües en lenguas originarias capacitados para asumir los roles de intérpretes para la prestación intercultural de servicios públicos o de mediadores(as) interculturales en conflictos sociales, porque aún no se ha establecido una normativa completa que formalice la actuación de cada una de estas especialidades y porque, en la mayoría de situaciones concretas, no se ha previsto en el diseño —y, por lo tanto, en el presupuesto— la inclusión de profesionales que asuman cada uno de estos roles cuando sea necesario. En estas condiciones, el/la intérprete en lenguas originarias puede verse a sí mismo(a) o ser visto(a) por los actores como un actor estratégicamente importante para mejorar la interacción entre las partes: se espera que el/la intérprete realice una diversidad de tareas para contribuir al mutuo entendimiento entre ciudadanos(as) indígenas y representantes del Estado (funcionarios o autoridades).

Ayudar a precisar estos roles es muy importante. Los intérpretes que actúan para la prestación intercultural de servicios públicos y los mediadores(as) interculturales en conflictos sociales tienen tareas similares y complementarias, pero también tareas diferenciadas según la situación sobre la cual intervienen. Por ello, es preciso señalar estas similitudes, complementariedades y diferencias para evitar que se confundan los roles y que el trabajo que realizan estos profesionales no pierda credibilidad.

35 Esto ocurre también en otros países. Al respecto ver: Vargas-Urpi, M. (2013); Navaza, B. (2010); Serrano, M. (2013).

Cuadro 2: Diferencias entre la labor del intérprete de cosmovisiones y la del mediador(a) intercultural

Características	Intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos y otros	Mediador(a) intercultural en conflictos sociales
Situaciones donde actúa (ámbito de acción)	<p>Prestación de servicios públicos.</p> <p>Procesos judiciales.</p> <p>Procesos de participación, diálogo y consulta previa.</p> <p>En estas situaciones, se pueden evidenciar desencuentros de cosmovisiones.</p> <p>Puede actuar también como asistente de un(a) facilitador(a) o de un(a) mediador intercultural.</p>	<p>Conflictos sociales donde existen desencuentros de cosmovisiones.</p> <p>Para que la intervención sea válida, el Tercero debe ser convocado a realizar el trabajo de mediación, tras lo cual deberá lograrse la aceptación previa y explícita como mediador(a) legítimo(a) por parte de los demás actores.</p>
Rol principal	<p>“Puente de significados y sentidos culturales”.</p> <p>Ayuda a las partes a construir un terreno común para resolver las diferencias en el entendimiento de un hecho o de un discurso.</p>	<p>“Tercero o puente para encontrar soluciones”.</p> <p>Ayuda a las partes a construir un terreno común a partir de un proceso intercultural estructurado que permita llegar a alternativas de solución frente a un conflicto.</p>
Rol como intérprete lingüístico	<p>“Puente de mensajes”.</p> <p>Transmite ideas y sentir entre las partes.</p>	<p>Puede serlo si conoce la lengua originaria además del castellano. Si solo conoce una lengua, requiere el apoyo de un intérprete.</p>



II. El Tercero en la mediación intercultural



II. El Tercero en la mediación intercultural

Características	Intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos y otros	Mediador(a) intercultural en conflictos sociales
Rol como intérprete de cosmovisiones	<p>En cualquier situación en donde se evidencian desencuentros de cosmovisiones (y si las partes y las reglas establecidas lo permiten), ayuda a las partes a conocer los significados de las ideas y sentires que quiere transmitir un actor para que sean comprendidos por los actores de la otra cultura.</p> <p>En el marco del proceso de diálogo intercultural, identifica imágenes, metáforas y narrativas de una o ambas partes, las cuales expresan los significados y sentimientos sobre el problema y pueden ayudar a construir un sentido compartido de la realidad que enmarque el problema.</p>	<p>En el marco del proceso de mediación intercultural, identifica imágenes, metáforas y narrativas de una o ambas partes, las cuales expresan los significados y sentimientos sobre el problema y pueden ayudar a construir un sentido compartido de la realidad que enmarque el problema.</p> <p>Se diseña el proceso a fin de dar espacios y tiempos para que los actores puedan explorar dichos significados.</p>
Conocimiento de los contextos culturales de los actores	<p>Amplio conocimiento de los contextos culturales de las partes.</p>	<p>General. Puede requerir el apoyo de una persona que pueda interpretar las cosmovisiones.</p>
Conocimiento del tema específico sobre el cual se centra el diálogo	<p>General. Usa un glosario para traducir mejor los términos especializados.</p>	<p>General. Puede requerir el apoyo de un especialista independiente en el tema (no representa a ninguno de los actores o partes).</p>
Participación en el diseño del proceso de diálogo	<p>No. Actúa en un proceso diseñado por uno o varios de los actores (ver III: Guía para intervenir como intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos).</p>	<p>Sí. Diseña el proceso de mediación para construir un terreno común (sentido compartido sobre una parte de la realidad) y llegar a alternativas frente a un conflicto (ver IV: Guía para organizar un proceso de mediación intercultural en conflictos sociales).</p>

Características	Intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos y otros	Mediador(a) intercultural en conflictos sociales
Ética	<p>Neutralidad consiste en no tomar partido y renunciar a toda injerencia en un conflicto o diferencia de opiniones, concentrándose solo en el proceso de traducción e interpretación.</p>	<p>Neutralidad consiste en no tomar partido y renunciar a toda injerencia en un conflicto o diferencia de opiniones, concentrándose solo en el proceso de mediación.</p> <p>Imparcialidad consiste en estar libre de prejuicios, alejándose de consideraciones subjetivas con el fin de observar el problema objetivamente.</p> <p>Independencia consiste en actuar sin influencia de la propia manera de pensar y de sentir (o de las mismas condiciones de observación), o en función de los intereses de otros actores que organizan el proceso de mediación.</p>
Quién debería cubrir sus honorarios	<p>Entidad del Estado encargada de brindar el servicio o que promueve procesos de diálogo y participación.</p>	<p>Dependiendo del caso, puede ser cubierto: 1) por un fondo común al que aportan todas las partes, según condiciones acordadas entre ellos previamente, o 2) por una entidad externa al conflicto que aporte recursos para el/ la mediador(a).</p> <p>Cuando un mediador posee gran reconocimiento, puede que su credibilidad no se vea comprometida debido al origen de sus honorarios (por ejemplo, si es parte de una lista de mediadores independientes certificados).</p>



II. El Tercero en la mediación intercultural



II. El Tercero en la mediación intercultural

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales puede asumir los roles de intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos y de intérprete lingüístico solo si dispone de un conocimiento amplio del contexto cultural y de la lengua de los actores, y si algunas de las partes lo solicita. Esto puede darse durante el proceso de mediación, en ciertos momentos, casi de manera espontánea. Si el/la intérprete no maneja el contexto cultural y el idioma, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales deberá solicitar la asistencia de un intérprete en lenguas originarias que conozca este contexto.

El rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales no puede ser asumido de manera espontánea por un(a) intérprete en lenguas originarias o uno(a) que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos. Esto se debe a que el conflicto sobre el que interviene demanda cierto nivel de formalidad: la existencia de un acuerdo explícito, sostenido por todas las partes, de aceptación de la persona que va a asumir el rol de mediador(a) intercultural.

2.5 Perfil del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y en el rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales

Tanto si el/la intérprete en lenguas originarias actúa en la prestación intercultural de servicios públicos o si lo hace en calidad de mediador(a) intercultural en conflictos sociales, este profesional requiere desarrollar competencias interculturales para desenvolverse y comunicarse en contextos conflictivos donde interactúan personas de culturas diferentes³⁶. Solo así podrá contribuir a establecer relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, comunicación efectiva, diálogo, debate, aprendizaje e intercambio entre las partes.

Dado que los procesos de diálogo intercultural son complejos y dinámicos, es necesario que el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y el mediador(a) intercultural en conflictos sociales conozcan y reflexionen sobre la cosmovisión de las partes para comprender y abordar los conflictos interculturales existentes entre ellas, de modo que puedan acercarse con empatía y creatividad con el fin de manejar las interferencias a nivel lingüístico y cultural³⁷. Asimismo, requieren desarrollar competencias que les permitan considerar la distancia social entre las normas sociales establecidas en cada cultura y manejar justamente las condiciones de desigualdad y discriminación³⁸ presentes en las situaciones de conflicto sobre las que interviene.

36 Al respecto ver: Chen, G., y Starosta, W. (1998); Fry, D., y Björkqvist, K. (1997).

37 Solís, G. (2001).

38 Malgesisni, G., y Giménez, C. (2000); Luna, F. (2004).

Esta competencia intercultural, para la comunicación y la mediación, comprende el conjunto de³⁹:

Conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al intérprete de cosmovisiones y al mediador(a) intercultural ser consciente de su identidad cultural y cosmovisión, así como de las diferencias culturales de los(as) otros(as). En este contexto, el “tercero” actúa para la transformación positiva del conflicto, intentando satisfacer las necesidades de reconocimiento y participación de los actores o partes.

Esta definición considera cómo la actuación del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y del/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales contribuye a construir una relación positiva entre los actores o partes con el fin de encontrar alternativas al problema. Esta relación se expresa en el logro del reconocimiento mutuo y la participación de las partes (mediación intercultural).

Podemos desagregar la competencia intercultural en actitudes, conocimientos y habilidades presentes en el perfil del intérprete que actúa para la prestación de servicios públicos y del mediador(a) intercultural en conflictos sociales. Para elaborar este perfil, que agrupa las características necesarias para asumir cualquiera de los dos roles, se han considerado algunos estudios sobre comunicación intercultural⁴⁰ y los conocimientos de los/las intérpretes en lenguas originarias sobre su labor y experiencia⁴¹. El aporte de los/las intérpretes pone de relieve algunos rasgos que caracterizan el liderazgo dentro de sus culturas (por ejemplo, el respeto y el buen humor), así como su nivel de compromiso con el desarrollo de su pueblo y el país.

39 Esta definición ha sido construida en base a los aportes recogidos en el Taller con Intérpretes en Lenguas Originarias, convocado y organizado por el VMI y GIZ, y realizado los días 23 y 24 de mayo de 2016 en las instalaciones del Ministerio de Cultura (Lima). Otros aportes recogidos son los de Kupka, B. (2008); Sanhueza, S., Paukner, F., San Martín, V., y Friz Carrillo, M. (2012); Deardorff, D. (2009); Aneas, M. (2005).

40 Gudykunst, W., Ting-Toomey, S., y Wiseman, R. (1991).

41 Estos aportes fueron recogido en el Taller con Intérpretes en Lenguas Originarias, convocado y organizado por el VMI y GIZ, y realizado los días 23 y 24 de mayo de 2016 en las instalaciones del Ministerio de Cultura (Lima).



II. El Tercero en la mediación intercultural



II. El Tercero en la mediación intercultural

Cuadro 3: Perfil del intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos y en el rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales

Actitudes	Conocimientos	Habilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Orgulloso(a) de su identidad cultural. Muestra compromiso con el desarrollo de su pueblo, su lengua y sus conocimientos colectivos. • Reconoce el aporte de cada cultura, no sobrevalora ni minusvalora elementos de su cultura o de las otras. • Atento y consciente de la propia comunicación y del proceso de interacción con los(as) otros(as). • Buen humor y tranquilidad para dar palabras alentadoras y ayudar a encontrar soluciones. • Tolerante. Respeta las opiniones, ideas o actitudes de los demás porque es consciente de que existe más de una perspectiva válida para analizar el problema. • Valora las oportunidades que brinda el proceso para construir, junto a los actores, 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo, a nivel de lengua materna o avanzado, tanto de la lengua originaria como del castellano (lectura y estructura): Lo estudia, reflexiona y desarrolla conocimientos (glosario de términos y significados, alfabeto y gramática). • Estudia y conoce los principios, valores, prácticas y mecanismos propios su comunidad y/o pueblo originario relacionados con los procesos de toma de decisiones y transformación de conflictos. • Conoce los derechos humanos que tienen los pueblos indígenas y sus miembros. Conoce los principios que sustentan las normas nacionales e internacionales al respecto. • Conoce y diferencia los roles, posibilidades y límites de su actuación como intérprete en la prestación de servicios públicos y como mediador(a) intercultural en conflictos sociales. Usa criterios adecuados para ubicarse en el rol pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía para participar en las experiencias de otras personas. Es decir, “leer” emocionalmente y escuchar atentamente lo que los otros nos quieren decir. • Comprende que la mediación intercultural no sigue una receta, por lo que muestra flexibilidad y paciencia, acomodándose y adaptándose a los diversos espacios en los que actúa. Es capaz de abordar una situación compleja sin verse significativamente afectado(a). • Identifica cómo construir las condiciones necesarias para que el proceso derive en un mejor entendimiento mutuo entre las partes. • Desarrolla habilidades que facilitan la interpretación de diferentes mensajes y situaciones. Por ejemplo, es capaz de identificar imágenes y metáforas usadas por los actores o partes y las propone como herramientas que pueden servir para construir nuevas categorías de relaciones. • Motiva y genera compromiso en el grupo para encontrar alternativas al problema.

Actitudes	Conocimientos	Habilidades
<p>aprendizajes y nuevas formas de relacionamiento. A la vez, dispone de una visión en la que el conflicto se puede resolver.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valora las diferencias como una fuente de recursos, y el diálogo entre personas o grupos diferentes como una oportunidad para el desarrollo personal y grupal. • Valora el conflicto como una oportunidad para establecer relaciones constructivas y el empoderamiento de los actores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de conocimientos generales sobre el tema del conflicto y acude a especialistas independientes para que lo asesoren en aspectos específicos. • En el caso de asumir el rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales, conoce las etapas de diseño y conducción del proceso de mediación intercultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja el espacio y los tiempos del grupo para el uso óptimo de los recursos. En este manejo, considera que el diálogo intercultural y la mediación intercultural no son procesos lineales, sino de ida y vuelta, en tanto son complejos y diferentes cosmovisiones pueden estar involucradas. • Maneja diversas técnicas de facilitación de dinámicas grupales, e incluye aquellas que son propias de su pueblo indígena.



II. El Tercero en la mediación intercultural



II. El Tercero en la mediación intercultural

DEBEMOS RECORDAR:

- A lo largo de nuestra vida, todas y todos hemos estado expuestos a prejuicios, estereotipos o idealizaciones basadas en la concepción de que una cultura es “superior” a otras⁴². Debido a ello, asumimos equivocadamente que los conocimientos, arte, valores y prácticas de una cultura valen más que los conocimientos, arte, valores y prácticas de las otras culturas, o que solo podría interesarnos su valor turístico. Debemos ser activos en identificar cuándo actuamos según estos prejuicios o idealizaciones y enfrentarlos críticamente.
- Las competencias interculturales para la comunicación y la mediación, no son innatas. Requieren que cada uno(a) de nosotros(as) las desarrollemos a través de la reflexión, la experiencia y la formación.
- En el diálogo, durante el proceso de mediación intercultural, las partes pueden manifestar expresiones que esconden la idea de jerarquía entre las culturas. Por ejemplo, pueden denominar a las lenguas originarias como dialectos. Es importante develar lo que este tipo de expresiones implican, no para juzgar o recriminar a la persona que las realiza, sino para explicitar que todos hemos crecido en medio de este contexto histórico de discriminación y asumir el compromiso de cambiarlo.

Ahora que identificamos con más claridad el perfil y los roles del intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos y del mediador intercultural ante un conflicto social, conozcamos cómo pueden desarrollar su labor de manera práctica según cada caso.

42 Tubino, F. (s/f).

III. Guía para intervenir como intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos







III. Guía para intervenir como intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos

Según el testimonio de los y las intérpretes en lenguas originarias, si bien en ciertas situaciones se espera que su labor sea de mera traducción de mensajes, existen varias en las que los actores o partes esperan que el rol del/la intérprete vaya más allá de la pura transferencia lingüística. Esto se da principalmente cuando el/la intérprete en lenguas originarias asiste un proceso de prestación de servicios públicos.

En situaciones en las que ocurre un desencuentro de cosmovisiones, las partes (ciudadano(a) indígena y funcionarios) demandan que el/la intérprete brinde, sobre todo, las explicaciones de tipo cultural: “traduciendo” los mensajes enunciados desde cierta perspectiva cultural de modo que puedan ser comprendidos por los actores de la otra cultura.

3.1 ¿Qué hacer si en el proceso de interpretación lingüística en la prestación de servicios públicos se presenta un conflicto de cosmovisiones?

Es posible que, en procesos de mediación de conflictos, el/la intérprete en lenguas originarias se sienta presionado(a) de asumir un rol activo debido a que los actores perciben como un recurso su manejo de los conocimientos lingüísticos y culturales de ambos actores o partes.

Frente a este tipo de presiones, es necesario que el/la intérprete asuma un rol activo en decidir si es pertinente o no cambiar su rol. Para esta decisión, el/la intérprete debe considerar lo siguiente:



III. Guía para intervenir como intérprete

RECORDEMOS:

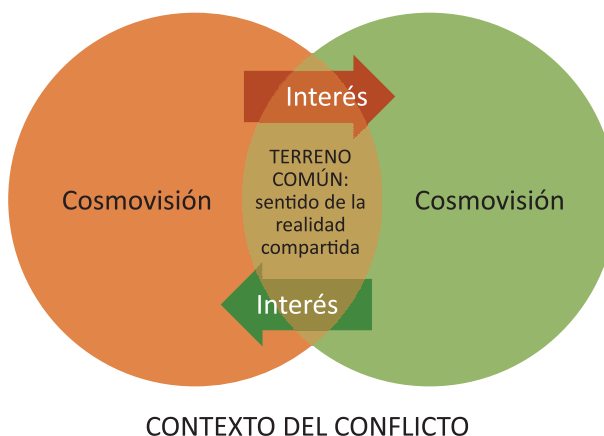
- Los roles de intérprete lingüístico, de intérprete para la prestación intercultural de los servicios públicos y de mediador(a) intercultural en conflictos sociales son diferentes.
- Si estamos interviniendo como intérpretes de lenguas originarias, podemos asumir el rol de intérprete para la prestación intercultural de servicios públicos si una parte lo solicitan o propone y si las reglas del proceso lo permiten.

La labor del intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos, al igual que la realizada por el/la intérprete en lenguas originarias, requiere de una formación y preparación especial. Parte de esta formación consiste en manejar los conceptos presentados en la Parte I y II. Asimismo, necesita comprender cómo debe diseñarse el proceso de mediación intercultural para que sea exitoso. Revisaremos estos aspectos a continuación.

3.2 ¿Qué hace el/la intérprete frente a un conflicto de cosmovisiones en la prestación de servicios públicos?

En este tipo de conflictos de entendimientos interpersonales, en primer lugar, se requiere establecer un sentido común sobre la realidad entre las partes⁴³ involucradas en el proceso. Para la resolución del conflicto, es esencial que las partes se reúnan sobre un terreno compartido, y que se reconozca junto a ellas que se está ante un conflicto de cosmovisiones. Una vez reconocido este carácter de la situación, pueden aplicarse muchas de las técnicas de mediación o facilitación útiles para resolver conflictos.

Diagrama 4: Buscando un terreno común en los conflictos de cosmovisiones



43 Docherty, J. (2003); Nudler, O. (1993).

Ello significa trabajar con las cosmovisiones. Trabajar con distintas cosmovisiones es como hablar en lenguas distintas. Es importante señalar que se puede tener distintas cosmovisiones a pesar de hablar la misma lengua. Por ello, se requiere lograr un modo de traducir entre sí las diferentes cosmovisiones.

Si los actores no logran manejar adecuadamente las diferencias y similitudes de sus cosmovisiones y no alcanzan un sentido compartido de la realidad para sostener un proceso de negociación, entonces se requiere regresar y establecer algunos puntos de la realidad sobre los cuales los actores tengan un consenso. Luego de esto, podrán regresar al problema en cuestión. No se trata de un proceso lineal, sino de ida y vuelta.

DEBEMOS RECORDAR:

El proceso de mediación intercultural no es una receta. Tampoco es un proceso lineal. Es un proceso que va y viene, porque depende de la construcción de un terreno común o sentido de la realidad compartido como contexto previo para enfrentar el problema particular.

Esto quiere decir que, en primer lugar, es necesario negociar el sentido de realidad, los significados implicados en el conflicto, para luego reformular el problema y ayudar a los actores a entender por qué necesitan hacer eso. No es simplemente pedir que expresen o manifiesten sus intereses subyacentes.

En lugar de un lenguaje más racional y analítico (de análisis de los elementos del conflicto y de los intereses contrapuestos), el lenguaje con que se realiza este proceso es narrativo y simbólico, ya que mediante la comprensión de las imágenes, las narraciones y los símbolos con que cada actor se identifica, nos acercamos al sentir de los actores en relación al conflicto). Por ello, se necesita conseguir que las personas se comprometan con este proceso.

El mediador intercultural actúa como “intérprete para la prestación intercultural de los servicios públicos”.



III. Guía para intervenir como intérprete



III. Guía para intervenir como intérprete

3.3 ¿Cómo organizamos un proceso de mediación intercultural para la prestación de servicios públicos?

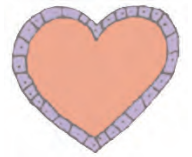
Durante el proceso de prestación de los servicios públicos, el/la intérprete encontrará que puede cumplir el rol de mediador(a) durante tres momentos:

- (i) la etapa preparatoria de su proceso de interpretación,
- (ii) la etapa del proceso de interpretación de la prestación del servicio público, y en
- (iii) la etapa de seguimiento posterior a la prestación del servicio público.

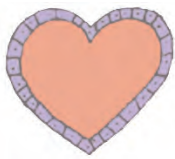
En cualquiera de cada una de estas etapas, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos debe ser capaz de identificar cuándo un desencuentro entre actores supone una diferencia que trasciende la interpretación de conceptos y que tiene, más bien, un impacto en la comprensión, el relacionamiento, y la comunicación para la prestación del servicio público entre la persona o grupo indígena u originario y el servidor público. Es decir, debe reconocer cuándo el desencuentro intercultural se ha problematizado de tal manera que la magnitud del impacto puede dificultar, limitar, condicionar o bloquear la prestación total o parcial del servicio público, e inclusive generar una situación de potencial conflicto interpersonal, intergrupala, etc.

Cuadro 4: Etapas del proceso de interpretación de cosmovisiones en la prestación de servicios públicos

ETAPA PREPARATORIA DEL PROCESO DE INTERPRETACIÓN (ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO)	ETAPA DEL PROCESO DE INTERPRETACIÓN (DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO)		ETAPA DE SEGUIMIENTO (POSTERIOR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO)
	NARRACIÓN DEL CIUDADANO(A) INDÍGENA SOBRE EL PROBLEMA	FORMULACIÓN Y DISCUSIÓN DEL PROBLEMA EN UNA NUEVA HISTORIA	
	NARRACIÓN DEL FUNCIONARIO PÚBLICO SOBRE EL PROBLEMA		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los potenciales desencuentros de cosmovisiones - Significados de conceptos y temas, así como de las consideraciones culturales, aparentemente contrapuestas, involucradas en el problema. - Contexto histórico. - Contexto social. - Asimetrías de poder. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y develar desencuentros de cosmovisiones - Alerta ante el surgimiento de desencuentros. - Análisis rápido junto a las partes con desencuentros de cosmovisiones. - Visibilizar los desencuentros junto a las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con metáforas e imágenes - Proponer a los actores una metáfora o imagen inicial que alguno(a) de ellos(as) haya usado (o una diferente) que sea cercana a ambas partes. - Plantear preguntas, usando esta metáfora o imagen, para explorar cómo cada parte se aproxima al problema, sus supuestos y cómo es que estos le afectan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar otros posibles puntos de desencuentro intercultural - Identificar posibles escenarios, problemas, conflictos y desencuentros interculturales. - Reportarlos, alertar sobre su existencia o visibilizarlos ante ambas partes y plantear los siguientes pasos para prevenir, reducir y mitigar dichos eventos.
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar a los actores - Brindar a cada parte, por separado, los conocimientos más relevantes sobre los conceptos y enfoques que usa la otra parte frente al problema. - Desarrollar en cada parte la empatía hacia la otra. - Sensibilizar sobre la asimetría de poder existente entre las partes, así como sobre sus derechos y responsabilidades según su rol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar metáforas e imágenes - Identificar metáforas, analogías, símbolos y representaciones de objetos o imágenes usados por las partes para explicar su modo de ver y sentir el problema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a usar los distintos aportes de las partes en torno a la metáfora o imagen para construir una narración conjunta del problema, donde las visiones de ambas partes son incluidas. - De ser necesario, acordar con las partes que, en torno a algunos puntos, existirán comprensiones comunes, mientras que en torno a otros coexistirán verdades y entendimientos distintos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los desencuentros interculturales latentes o potenciales - Facilitar el diálogo entre las partes para llegar a un entendimiento sobre los desencuentros interculturales que han quedado latentes o potenciales. - Facilitar el diálogo entre las partes para que se comprometan a rectificar acciones, ampliar o reforzar la comunicación, abrir nuevos espacios de diálogo, etc.
	Visibilizar emociones		
	Manejo de asimetrías de poder		



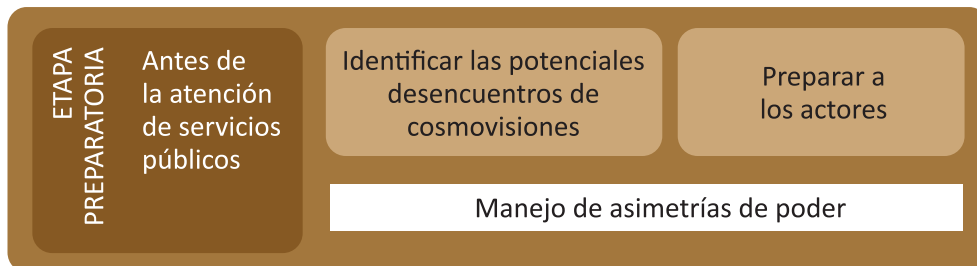
III. Guía para intervenir como intérprete



III. Guía para intervenir como intérprete

Veamos, a continuación, cómo desarrollamos este proceso de interpretación de cosmovisiones en cada una de las etapas del servicio.

3.3.1 Etapa preparatoria a la prestación de los servicios públicos: antes de la prestación del servicio público



El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de los servicios públicos tiene la oportunidad, durante la etapa preparatoria, de cerciorar que dispone de todo lo necesario para realizar la labor de intérprete lingüístico e interpretar cosmovisiones en potenciales escenarios en los que el desencuentro intercultural se vuelva problemático e inclusive conflictivo.

- **Identificar tempranamente los potenciales desencuentros de cosmovisiones**
 - *Identificar los significados, aparentemente contrapuestos, de los principales conceptos, temas y consideraciones culturales involucrados en el problema.* Para asumir su rol, el intérprete que actúa para la prestación intercultural de servicios públicos deberá identificar con antelación aquellos significados, valores, costumbres y formas de vivir la problemática que, debido al contexto social, animosidad, sensibilidad de las personas, coyuntura, etc., podrían generar tensión, escalamiento del problema y confrontación entre los actores. Los intérpretes en lenguas originarias suelen usar un glosario para definir algunas palabras claves en los procesos sobre los que intervienen. Se recomienda enriquecer este glosario, incorporando a estas definiciones, además de los significados culturales, los enfoques que se les da a estos significados desde los principios y valores de cada cultura.
 - ✓ Diferencias en el significado y valor del servicio público: ¿Qué significa el servicio público en la cosmovisión del pueblo indígena u originario? ¿Qué significa en la cosmovisión del funcionario público? Si se trata de un servicio de salud, ¿qué significado tiene el proceso de salud-enfermedad? Si se trata de un servicio de justicia, ¿cuáles son las prácticas de derecho consuetudinario? ¿Cuáles son las consideraciones culturales a tener en cuenta en la forma en que se comunicará, realizará y dará seguimiento al servicio público? ¿Qué otras consideraciones —de género, temas sagrados, identidad, respeto a los ancianos, etc.— hay que tener en cuenta?

- ✓ Diferencias en uso del tiempo y ritmos: El funcionario puede contar con escaso tiempo o tiempo limitado para atender al o a la ciudadano(a), por lo que su ritmo es más rápido. Por su parte, el/la ciudadano(a) puede venir de muy lejos, haber invertido tiempo y recursos para reunirse con el funcionario, por lo que desea una atención cuya duración podría extenderse un poco más según sus necesidades. Además, el ritmo del tiempo en las zonas rurales transcurre de manera más lenta y pausada. Ante esto, es necesario que el/la intérprete logre hacer comprender a las partes las diferencias en el uso, el ritmo y los límites de tiempo de cada una, así como identificar cuál sería el lapso de atención mínimo para que ambos se sientan satisfechos.
 - *Contexto histórico.* Por ejemplo, antecedentes históricos del problema: si, previamente han sucedido conflictos de entendimiento sobre la misma problemática u otras similares, cuáles desencuentros se pudieron identificar con otros actores, si han sucedido conflictos previos en el transcurso de esa atención, entre quiénes y qué tipo de desencuentros.
 - *Contexto social.* ¿Cuál es el contexto social y de conflictos en el que el funcionario público dará la prestación del servicio público? ¿Se conoce casos similares o relacionados en donde surgieron conflictos de entendimiento?
 - *Palabras mágicas* (o lenguaje no verbal o conductas) generadoras de confianza o palabras generadoras de distanciamientos.
 - *Asimetrías de poder.* Se requiere reconocer si existen diferencias de poder (poder económico, institucional, simbólico, de discurso, político, social, etc.) entre el funcionario y el/la ciudadano(a) indígena, las cuales influyen en la cosmovisión y visión del conflicto de las partes.
- **Preparar a los actores**

Antes de dar el servicio, el/la intérprete podrá reunirse con las partes —el funcionario y la persona, grupo o pueblo indígena u originario— de forma separada o conjunta, para:

 - *Desarrollar preventivamente un proceso de aprendizaje y conocimiento mutuo.* Es necesario que el intérprete brinde conocimientos acerca de los conceptos y enfoques que usa la otra parte frente al problema, así como sobre el uso de palabras o conductas que pueden generar confianza o pueden ahondar distanciamientos interpersonales. El/la intérprete ayudará a las partes para que hagan explícitas las formas en que ven el mundo, el servicio público a realizarse y las problemáticas o conflictos que se puedan generar, a fin de que el funcionario encargado del servicio público se sensibilice y tenga en consideración el contexto cultural en el que realizará su trabajo, y de que los usuarios dispongan de una mejor comprensión del servicio público.



III. Guía para intervenir como intérprete



III. Guía para intervenir como intérprete

- *Desarrollar la empatía hacia la otra parte.* Para generar empatía entre los roles que cumple el funcionario y las demandas del ciudadano(a) que acude al servicio, se podrá utilizar herramientas o expresiones que ayuden a las partes a colocarse en el lugar del otro y comprender sus perspectivas, pero también a expresar sus propias preocupaciones, dificultades y límites de acción. Por ejemplo, incluir en las presentaciones iniciales de los actores elementos como: su historia personal, información sobre su lugar de procedencia, su experiencia de vida, logros o dificultades personales, alguna característica positiva o situación desafiante que haya ocurrido en su vida, etc.
- *Sensibilizar sobre las asimetrías de poder existentes entre las partes y los derechos/responsabilidades según su rol.* Es necesario que el miembro o los miembros del pueblo indígena se logren posicionar como actores y ciudadanos, que perciban el servicio como un derecho, y al funcionario como representante del Estado que garantiza su acceso al mismo. Se debe garantizar que, en las situaciones de asimetría, la víctima no sea revictimizada; cuidar el uso de la terminología y disponer de un ambiente adecuado, ya que las personas afectadas pueden serlo nuevamente si se les brinda un servicio inadecuado. Asimismo, se puede sensibilizar al funcionario sobre la importancia del uso del idioma materno para explicar mejor cómo ve el problema el/la ciudadano(a) desde sus propias categorías y sobre la importancia de que el intérprete “traduzca” dichas categorías. Se debe considerar de manera prioritaria que, en algunos casos, es mejor que las funcionarias sean las que atiendan a las mujeres.
- *Explicar cuál es el rol del intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público.* El intérprete no debe suponer que las partes conocen o entienden su rol. Por lo tanto, debe explicar claramente cómo será su desempeño y cómo las asistirá durante los momentos en que ocurra un desencuentro entre las cosmovisiones. En este sentido, el intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público tiene un rol educativo, porque al hacer las veces de puente cultural, ayuda a que los actores se eduquen mutuamente, a ponerse en los zapatos del otro y a que se ejerciten en el diálogo intercultural.



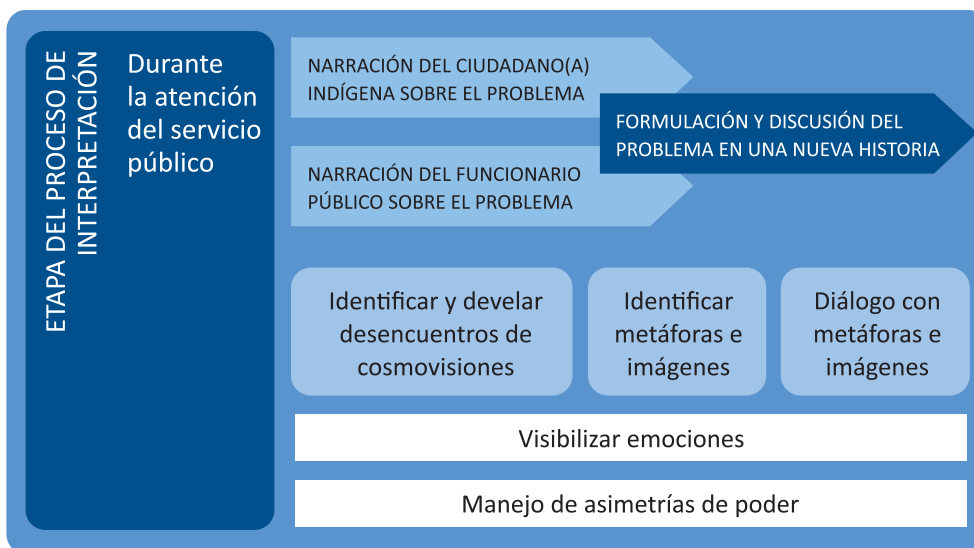
III. Guía para intervenir como intérprete

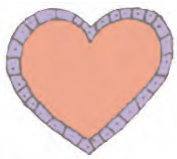
DEBEMOS RECORDAR:

La diferencia en sí no es conflicto. Sin embargo, puede producir conflictos cuando:

- Ambas partes asumen que hablan de lo mismo porque usan las mismas palabras, pero estas tienen significados distintos para cada una de ellas. Por ejemplo, para un médico occidental, el término 'sida' refiere una enfermedad contagiosa de inmunodeficiencia causada por un virus, mientras que para un médico indígena refiere un malestar que es consecuencia de un acto dañino cometido por el/la enferma o por alguien que le busca hacer daño. Ante esta situación, se debe deconstruir los significados de las diferentes palabras y conceptos.
- Una persona asume que su conceptualización del problema es la real o la única que existe, o que esta es mejor o superior que la del otro. Por ejemplo, ya que, para el médico occidental, el sida es una enfermedad infectocontagiosa y no causada por el daño, el daño, para este, no existe. Por eso, si bien acepta que las personas "crean" que el sida es causado por el daño, no incluye la atención de este en el tratamiento.

3.3.2 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos





III. Guía para intervenir como intérprete

Frecuentemente, el/la intérprete en lenguas originarias es convocado(a) cuando las barreras lingüísticas se hacen evidentes durante la prestación de un servicio público. A lo largo del proceso de interpretación, durante la prestación de los servicios públicos, el/la intérprete puede observar el surgimiento de impases, malentendidos, imposiciones, desencuentros, etc., los cuales pueden generar un potencial conflicto entre las personas.

Inicialmente, cada parte podrá tener una posición aparentemente contrapuesta y **narrará el problema (su visión del problema y cómo le afecta)**. Cuando, en situaciones de desencuentro intercultural, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural del servicio público no haya podido acompañar o ser testigo de los hechos, este(a) buscará promover que los actores cuenten estas narraciones sobre el problema y los hechos en torno al servicio público. Las partes tienen distintas maneras de relatar cómo ocurrieron los hechos y cuándo se originó el problema. Por ejemplo, un actor puede contar los hechos con un enfoque legal o técnico. Por su parte, otros podrán contarlos como historias personales, como hechos similares que ocurrieron a terceros o en su comunidad, como historias que se repiten o mediante analogías de situaciones que ocurren en la naturaleza o aludiendo a otras experiencias.

Estas formas de contar las historias responden a distintas maneras de organizar las ideas y reflejan patrones de comunicación intercultural distintos: unos presentan los hechos y los argumentos de manera inductiva, otros los presentan de manera deductiva; unos enfatizan el tiempo presente o futuro, otros enfatizan el pasado; para unos, las acciones dependen del individuo, mientras que para otros dependen de la colectividad o de un ente externo, etc.

A partir del conocimiento de las formas de comunicación intercultural de las partes, el/la intérprete de cosmovisiones hará explícitos dichos aspectos en la comunicación para facilitar la comprensión mutua entre las partes, en consideración de los siguientes aspectos:

- **Identificar y develar desencuentros de cosmovisiones**
 - *Alerta ante el surgimiento de desencuentros.* El/la intérprete debe ser capaz de identificar cada una de las situaciones en las que se ha producido un desencuentro intercultural y tener la sensibilidad para reconocer las expresiones corporales, culturales y lingüísticas (narrativas, argumentos y exclamaciones de los actores).
 - Si el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público está presente durante el inicio de la prestación del servicio, podrá identificar a lo largo del proceso del servicio las situaciones de desencuentro intercultural, lo cual le permitirá acompañar y adelantarse a distintas situaciones de desencuentro que emerjan.
 - Si el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público no ha estado presente al inicio de la prestación del servicio y se

incorpora al proceso posteriormente cuando ya ha surgido un desencuentro intercultural que se ha problematizado y/o convertido en un conflicto, tendrá que realizar un recojo rápido de información, así como un recuento de lo sucedido para entender los aspectos claves de la etapa previa: significados, aparentemente contrapuestos, de conceptos, temas y consideraciones culturales involucrados en el problema, contexto histórico y social, asimetrías de poder, etc.

- *Análisis rápido con las partes encontradas en el conflicto de cosmovisiones.* A partir del conocimiento profundo de las cosmovisiones de las partes, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público realizará un análisis rápido en búsqueda de las premisas, conceptos y entendimientos distintos propios de cada uno de los actores que dificultan el diálogo para la prestación de los servicios públicos.

- Los hechos en torno a la prestación del servicio público y su interpretación por parte del servidor público y de la persona, grupo o pueblo indígena u originario
- El desencuentro intercultural desde la perspectiva de los actores
- Los impactos y emociones que se han desencadenado

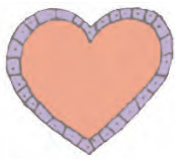
- *Visibilizar con las partes los desencuentros de cosmovisión existentes entre ellas.* El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público deberá utilizar sus habilidades de cuestionamiento y su capacidad inquisitiva para preguntar de forma respetuosa y culturalmente apropiada a los actores, y así develar las razones y los significados que están en juego como consecuencia del desencuentro en la prestación del servicio público.

- **Identificar metáforas e imágenes**

- *Identificar metáforas, analogías, símbolos, representaciones de objetos o imágenes usados por las partes para explicar su modo de ver y sentir el problema.* El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público analizará las narraciones de los actores sobre los hechos ocurridos a fin de identificar posibles metáforas que puedan servir para construir nuevos entendimientos entre los actores. En la narración de las historias, puede que las partes brinden ejemplos, hagan referencias o utilicen analogías, metáforas, símbolos, representaciones de objetos o imágenes propios de su cosmovisión para expresar mejor sus ideas y sentires.

A partir del conocimiento de las lenguas y de sus distintos usos, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público debe prestar mucha atención a estos recursos del lenguaje, para identificar aquellas metáforas o imágenes que condensan elementos lógicos y simbólicos con los cuales facilitar el acercamiento entre partes de cosmovisiones distintas.





III. Guía para intervenir como intérprete

El/la intérprete hará evidente con las partes aquellos aspectos encontrados en las expresiones, argumentos y narraciones de los actores que indican una manera distinta de entender y sentir el mundo, y que, por consiguiente, han generado distintas interpretaciones, preocupaciones y formas de relacionamiento entre el servidor público y la persona, grupo, o pueblo indígena u originario.

- **Diálogo con metáforas e imágenes**
 - *Proponer una metáfora o imagen que sea cercana a ambas partes.* Durante la narración de las historias, las partes han ido expresando distintos aspectos del problema que está en la base del conflicto. El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público debe escuchar atentamente para identificar las posibles metáforas que los actores estén usando. Puede ayudarse haciendo preguntas cuidadosas y neutrales (sin juicio o carga de opinión parcializada). De las metáforas encontradas, el/la intérprete debe identificar una con las que ambas partes se identifiquen o sientan cercana a su cultura. Si los actores no usan ninguna metáfora que pueda ser cercana a ambas partes, el/la intérprete debe plantear una nueva que cumpla con este requisito.
 - *Usar esta metáfora o imagen para explorar cómo cada parte se aproxima al problema.* Todas las partes deben seguir usando esta metáfora común para expresar cómo comprenden el problema. Ellos pueden añadir elementos y significados a la metáfora para ampliar o presentar más adecuadamente su manera de comprender el problema. El/la intérprete apoya este proceso haciendo preguntas que lleven a cada actor a describir, mediante la metáfora, cómo se aproxima al problema, qué implicancias trae y cómo lo afecta. El uso de la metáfora común ayudará a que las partes puedan entender el problema desde la perspectiva del otro. No se trata de trabajar una lista de preguntas, sino de descubrir y deconstruir los distintos significados que hay alrededor de dicha metáfora, con la cual las partes se han podido identificar cuando narraban sus historias.
 - *Ayudar a usar los distintos aportes de las partes en torno a la metáfora o imagen para construir una narración conjunta del problema, en donde se incluye la visión de ambas partes.* El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público tiene la tarea de captar todos los distintos aspectos que han sido expresados por las partes y presentarles una historia completa que integre los distintos aspectos y factores identificados.
 - En algunas circunstancias, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público deberá ampliar el entendimiento del problema de una de las partes, utilizando las metáforas que se utilizaron anteriormente, para ayudar al actor a entender distintos aspectos del problema. La nueva narración del problema debe ser lo suficientemente

inclusiva y amplia como para permitir que las historias de cada una de las partes tengan cabida. De esta manera, las partes construyen un “terreno común”, un sentido de la realidad compartido que les resulta aceptable. A esto se llama “diálogo de metáforas”.

- *De ser necesario, acordar con las partes que, sobre algunos puntos, existirán comprensiones comunes, mientras que sobre otros coexistirán verdades y entendimientos distintos.* En la discusión del problema, las partes pueden acordar que en ciertos puntos coexistirán diferentes verdades y entendimientos, mientras que en otros aspectos del problema sí pueden ponerse de acuerdo en el entendimiento mutuo de uno o más aspectos del problema. En este último punto, el/la intérprete de cosmovisiones podrá facilitar el diálogo para consensuar los aspectos o criterios sobre los que se definirá el problema.

¿QUÉ ES EL «DIÁLOGO DE METÁFORAS»⁴⁴?

La cosmovisión suele ser implícita e inconsciente, está más ligada a la experiencia que a la conceptualización o al análisis. Por ello, para acercarse a ella, en lugar de centrarnos en los argumentos lógicos, nos debemos centrar en los símbolos, metáforas e historias (narraciones) que la gente expresa. Las metáforas son figuras del lenguaje de las que nos valemos cotidianamente para referirnos a realidades que nos desbordan por su densidad o complejidad. Constantemente, comparamos o asemejamos para facilitar la comprensión y comunicar la interpretación sobre un aspecto de algo que nos desafía.

Para contribuir a que los actores se acerquen a las cosmovisiones de los otros actores y comprender cómo entienden el problema, el/la intérprete puede usar el “diálogo de metáforas”:

- Las metáforas pueden clarificar aspectos de un conflicto que, de otro modo, permanecerían ocultos: cómo comprenden y sienten los actores el conflicto.
- Los actores pueden identificar imágenes comunes para hablar y organizar los elementos del conflicto, para comprenderlo mejor: lo que los une, pero también lo que los desune. De esta manera, se produce una relación de identidad entre las partes, sus conceptos, emociones y reflexiones. Estas

⁴⁴ Los conceptos sobre el “diálogo de metáforas” son elaborados a partir de: Nudler, O. (1993) y Docherty, J. (2003).





III. Guía para intervenir como intérprete

imágenes comunes abren nuevas posibilidades para encontrar alternativas al conflicto.

- El uso de metáforas, por su capacidad de condensar significados a través de imágenes, permite aplicar el enfoque intercultural para promover el diálogo horizontal entre las diferentes culturas y la cooperación entre ellas como medio para la transformación de los conflictos generados por la jerarquización o exclusión entre las culturas.

El “diálogo de metáforas”, como hemos señalado, se da alrededor de una metáfora (símbolo, representación, objeto, etc.) cuyo uso es común entre las partes o actores. Por ejemplo: una canoa en el río. El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público puede plantear algunas preguntas a los actores para que puedan dialogar: ¿A quiénes pertenece la canoa?, ¿a dónde se dirige?, ¿qué rol cumple cada uno(a) de ellos(as) durante la navegación?, ¿cómo se reflejarían los problemas que existen actualmente si tuviera que navegar con esa canoa?, etc.

Veamos el siguiente ejemplo:

La casa

Un funcionario ingresa a una comunidad a realizar una campaña para identificar a las madres gestantes. La situación conflictiva se genera porque no pide permiso para ingresar a la comunidad y, sin coordinar la actividad con las autoridades, recorre la comunidad preguntando por estos casos. El Presidente de la comunidad se queja con él: “Viene acá y se porta como si estuviera entrando en su casa. No saluda, no pide permiso”. El funcionario le contesta que no ha ingresado a ninguna casa, que todas las conversaciones fueron en la calle. El Presidente de la comunidad le explica que, para la comunidad, su casa es todo: “Es la gran casa: las casas, las chacras, el monte y las montañas”. Y le pregunta al funcionario: «¿Qué te gustaría que las personas hagan para entrar a tu casa?”. El funcionario comprendió que no había seguido las normas de conducta apropiadas, pidió disculpas y solicitó los permisos para ingresar a la comunidad y realizar su trabajo.

En este caso, “la casa” fue el terreno común que permitió que los actores puedan hablar sobre cómo comprendían el espacio de la comunidad y las normas de conducta que debían seguir para ingresar a ella. Usando como metáfora «la casa», ambos actores identificaron que ambos sienten que «su» espacio debe ser respetado y que existen ciertas normas de conducta a seguir. Pero también, esta metáfora permitió que los actores dialoguen sobre sus diferencias respecto de las formas de comprender “la casa” y los límites del espacio privado.

- **Visibilizar las emociones**

A lo largo de su intervención, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público deberá, además, visibilizar las emociones que se están generando o han generado dichos desencuentros interculturales, a fin de que los actores hagan un reconocimiento del sentir de unos y otros, y de cómo se ha afectado la condición humana de los actores.

Si las emociones son expresadas de manera tan intensa que choca con la sensibilidad del otro actor, el/la intérprete deberá explicar a éste el componente cultural de la expresión de dichas emociones. En tanto la expresión afecte o tenga un impacto sobre el sentir del otro actor, el/la intérprete podrá contener y regular la expresión de las emociones a través de intervenciones culturalmente apropiadas:

- Usando el humor
- Hacer una pausa en el proceso
- Proponiendo alternativas para la expresión de emociones

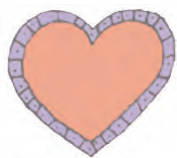
- **¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?**

A pesar del trabajo preparatorio y preventivo, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público puede encontrar que, en el conflicto de cosmovisiones vinculado a la prestación del servicio, los actores se encuentran en posiciones jerárquicas. Frecuentemente, son los actores estatales quienes ocupan posiciones de poder que les brindan ventajas respecto de los actores indígenas. Si bien el/la intérprete no puede cambiar las relaciones históricas de poder que enmarcan esta situación (ni tampoco el diseño institucional del servicio público, que puede ser excluyente o desigual), sí debe manejar las asimetrías existentes para lograr transformar el conflicto de cosmovisiones.

- Si las asimetrías se deben a causas psicológicas⁴⁵, donde un(a) ciudadano(a) está afectado por algún evento o situación intensa, o se pone en gran riesgo la integridad o seguridad de la persona, grupo o pueblo indígena u originario, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público deberá evaluar y recomendar no proceder o poner en pausa la prestación del servicio público hasta que las condiciones para la persona, grupo o comunidad indígena u originaria mejoren.

45 Definimos por asimetría psicológica cuando la persona, grupo o pueblo indígena u originario está profundamente afectado por un proceso de violencia, intimidación, exclusión, etc. Esto limita o interfiere con su capacidad de participar plenamente en la atención del servicio público.





III. Guía para intervenir como intérprete

- Si las asimetrías pueden ser niveladas, el/la intérprete deberá mejorar las capacidades, conocimientos y recursos de la persona, grupo o pueblo indígena u originario a fin de mejorar participación en el proceso de prestación del servicio público.

3.3.3 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de seguimiento a la prestación intercultural de los servicios públicos



Luego de la prestación del servicio público, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público puede realizar labores propias de seguimiento, acompañamiento o retroalimentación con uno o ambos actores.

- **Identificar otros posibles puntos de desencuentro intercultural**

Durante este periodo, el/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público podrá identificar otros posibles puntos de desencuentro intercultural que se generan a partir de la experiencia, los hechos, las interpretaciones e impactos dados a lo largo de la prestación del servicio público o después de haberlo concluido.

Para ello, el/la intérprete deberá entrevistar a las partes a fin de identificar los posibles escenarios de problemas, conflictos y desencuentros interculturales. Así, podrá alertar a ambas partes sobre la existencia de estos últimos y plantear los siguientes pasos para prevenirlos.

- **Identificar los desencuentros interculturales latentes o potenciales**

El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público podrá facilitar el diálogo entre los actores a fin de que lleguen a un entendimiento mutuo sobre los desencuentros interculturales que han quedado latentes o potenciales, y se comprometan a rectificar acciones, ampliar o reforzar la comunicación, abrir nuevos espacios de diálogo, etc.

Para trabajar dichos desencuentros interculturales, el/la intérprete de cosmovisiones podrá retomar la mediación desde el punto (3.3.2) Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos.

- ***¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?***

El/la intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público puede identificar los obstáculos potenciales que afectarían la participación de la persona, grupo o pueblo indígena u originario en la etapa de seguimiento y monitoreo de la atención del servicio público. El/la intérprete deberá identificar y visibilizar posibles asimetrías de poder entre las partes a fin de que tengan pleno conocimiento de las mismas y tomen acciones en forma conjunta para nivelar aquellas que puedan desarrollarse en la etapa posterior a la atención del servicio público. Por ejemplo, si se realiza una campaña pública de salud, es necesario identificar cómo las personas que han participado en la atención del servicio público de salud se empoderan para comunicar sobre el servicio a su grupo o comunidad y se organizan para tener una participación y atención más adecuada.



III. Guía para intervenir como intérprete

IV. Guía para organizar un proceso de mediación intercultural en conflictos sociales







IV. Guía para organizar un proceso de mediación intercultural en conflictos sociales

4.1 ¿Qué hacer si se presenta el pedido para que el/la intérprete en lenguas originarias actúe como mediador(a) intercultural en un conflicto social?

Como hemos señalado anteriormente, los(as) mediadores(as) interculturales en conflictos sociales pueden ser externos o miembros del pueblo originario. En cualquiera de los dos casos, pueden desarrollar las capacidades interculturales para poder cumplir las funciones de puente intercultural propias del mediador(a) intercultural.

Sin embargo, es frecuente que el/la intérprete en lenguas originarias se sienta “presionado(a)” a asumir un rol activo en procesos de mediación de un conflicto social, debido a que las partes perciben su manejo de conocimientos de ambas lenguas y contextos culturales como un recurso importante. Frente a este tipo de presiones, es necesario que el/la intérprete asuma un rol activo en decidir si es pertinente cambiar su rol. Para tomar esta decisión, el/la intérprete debe considerar lo siguiente:

RECORDEMOS:

- Los roles de intérprete lingüístico, de intérprete que actúa para la prestación intercultural de un servicio público y de mediador(a) intercultural en conflictos sociales son diferentes.
- Si estamos interviniendo como intérpretes, podemos asumir el rol de mediadores en conflictos sociales solo si una parte lo solicita o propone y si todas las partes expresan su acuerdo con esta decisión.
- El mediador(a) intercultural en conflictos sociales tiene que hacer explícito el rol que está asumiendo antes de iniciar su intervención a fin de evitar confusión y posibles conflictos de intereses.
- Asumir el rol de mediador(a) intercultural en conflictos sociales implica negociar con las partes un periodo previo para preparar y diseñar el proceso de mediación.



IV. Guía para organizar un proceso de mediación

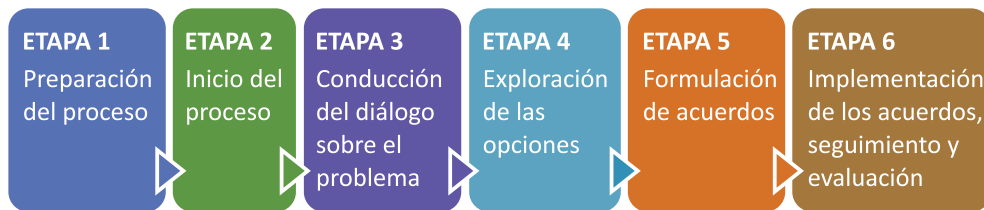
La labor del mediador(a) intercultural en conflictos sociales, al igual que la que cumple el/la intérprete en lenguas originarias o el que actúa para la prestación intercultural de un servicio público, requiere de una formación y preparación especial. Parte de esta formación consiste en manejar los conceptos presentados en los capítulos I y II. Asimismo, necesita comprender cómo debe diseñarse el proceso de mediación intercultural para que sea exitoso. Revisaremos estos aspectos a continuación.

4.2 ¿Cómo organizamos un proceso de mediación intercultural en conflictos sociales?

A continuación, presentamos un conjunto de etapas que nos pueden servir de guía para organizar una mediación entre grupos de lenguas, culturas y de cosmovisiones diferentes en situaciones de conflictividad social. Esta guía ha sido diseñada en base a la experiencia de conflictos sociales donde han intervenido o podrían intervenir los intérpretes en lenguas originarias cambiando su rol al de mediador(a) intercultural.

Esta guía está organizada en 6 etapas o momentos de la mediación intercultural:

Cuadro 5: Etapas del proceso de mediación intercultural en conflictos sociales

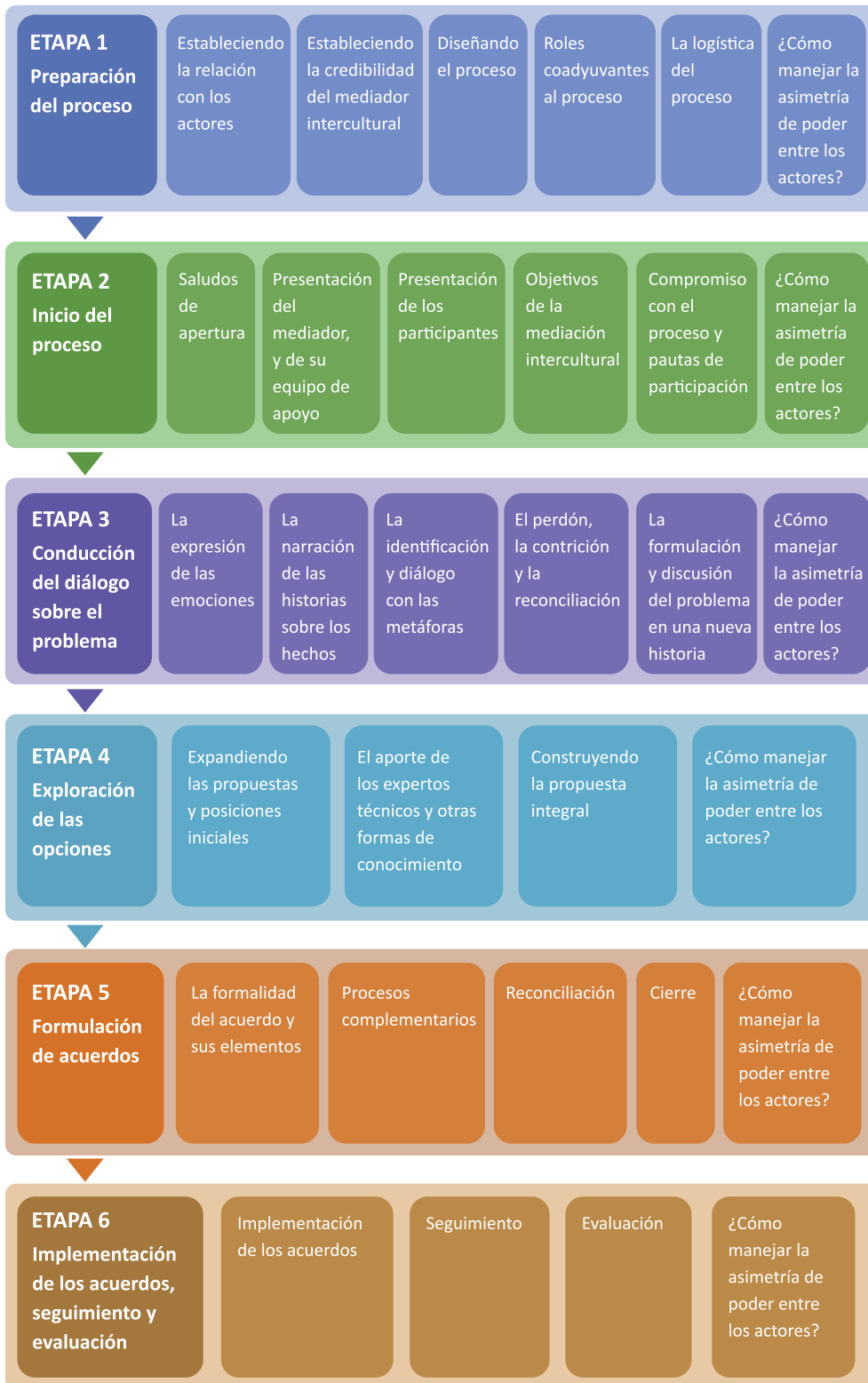


En cada etapa, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe estar atento(a) a ciertos aspectos para lograr establecer un proceso de diálogo y compromiso para encontrar alternativas al conflicto de manera conjunta. Por ello, se presenta algunos de estos elementos que deben ser considerados antes y durante el proceso de mediación intercultural, así como recomendaciones sobre cómo hacerlo.

El proceso de mediación intercultural en conflictos sociales considera el contexto de discriminación y exclusión en que viven los pueblos indígenas u originarios. Por ello, se incluye en cada etapa consideraciones y recomendaciones sobre cómo manejar las posibles relaciones de desequilibrio de poder entre estos actores o partes.

Esta guía, con los ajustes pertinentes, también puede ser útil para organizar la mediación intercultural en cualquier otra situación en la que se identifica que los actores no comparten la misma cultura, cosmovisión o lengua.

Cuadro 6: Resumen del proceso de mediación intercultural en conflictos sociales

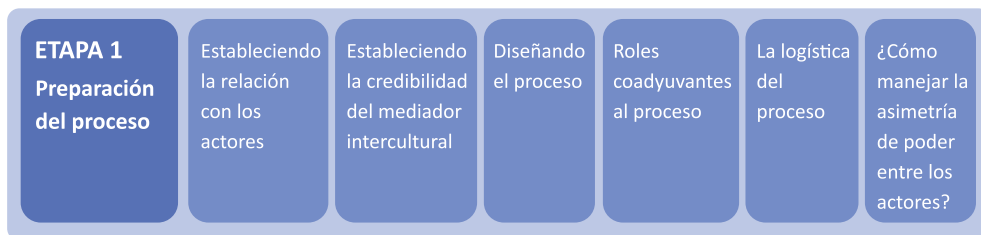


IV. Guía para organizar un proceso de mediación



IV. Guía para organizar un proceso de mediación

4.2.1 Preparación del proceso



El tipo de proceso de mediación que describimos en este documento es delicado y complejo. En él, no solo se debe trabajar las disputas de intereses y las tensiones entre los actores en conflicto. Se debe, además, considerar las formas profundamente diferentes de entender y valorar el problema que tienen los actores. Por tanto, es necesario establecer un clima de confianza propicio al intercambio de saberes entre los actores a través del trabajo realizado por el/la mediador(a) intercultural, la preparación del ambiente y del proceso de la mediación, así como la preparación anímica y cultural de los actores.

- **Estableciendo la relación con los actores⁴⁶**

Cuando se establecen las primeras relaciones con cada uno de los actores, es aconsejable que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales se reúna con ellos en forma individual y por separado, de modo que pueda identificar su estado, conocer y entender los factores claves que los están movilizand, así como su nivel de voluntad y compromiso para participar en un proceso de mediación intercultural.

Con el fin de “transparentar” el proceso, es importante llevar a cabo reuniones con las bases o los grupos de apoyo de cada actor para que manejen la información relevante del proceso. Sin embargo, se necesita prestar atención al sistema de organización interna de cada actor para ser sensibles y respetuosos de las costumbres y jerarquías internas, y no provocar dificultades y tensiones innecesarias entre ellos.

⁴⁶ A partir de este punto en el proceso de la mediación intercultural se empezará a diferenciar los términos ‘actores’ y ‘partes’. El primero servirá para referir a todas aquellas personas, grupos, colectividades, instituciones, organizaciones, entes, etc. que se sienten afectados o tienen un interés directo o indirecto en el contexto del conflicto. El segundo designará solo a aquellos actores que han aceptado participar en el proceso directamente o a través de sus representantes.

- ***Estableciendo la credibilidad del/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales***

Al inicio del trabajo de preparación, el/la mediador(a) intercultural deberá establecer su legitimidad y credibilidad como facilitador del proceso. Las fuentes de la credibilidad de las que dispone el/la mediador(a) pueden basarse en: su lugar de origen, pertenencia cultural, experiencia laboral, compromiso social mostrado, etc. Se recomienda que el/la mediador(a) se vincule con los actores a partir de aquellos aspectos culturales que comparten.

- ***Diseñando el proceso***

El diseño del proceso es una hoja de ruta que guiará la mediación intercultural en conflictos sociales y que no limitará la posibilidad de adaptar y conducir el proceso flexiblemente. Este diseño tendrá como base la experiencia de participación de cada actor en procesos similares y el grado y tipo de conocimientos que maneja sobre la cultura y cosmovisión de los otros actores.

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales diseñará y validará con los actores el tipo de proceso de diálogo en el que están dispuestos a participar: si prefieren el diálogo cara a cara o en forma indirecta, si necesitan realizar reuniones y actividades preparatorias y de conocimiento mutuo, si el diseño del proceso será una creación colectiva de los actores, si se pueden adaptar los procesos que los actores ya conocen, etc.

Otro aspecto clave a considerar es la identificación del nivel en que se encuentran las capacidades de los actores para discutir ciertos temas técnicos o complejos, a fin de desarrollar reuniones previas de capacitación que los preparen para que su participación durante el proceso sea óptima.

- ***Roles coadyuvantes⁴⁷ al proceso***

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales identificará con los actores a aquellas personas que pueden asumir el rol de Terceros coadyuvantes. Estos actores pueden contribuir en la facilitación o en la logística del proceso, o aportar sus experiencias, habilidades, conocimientos, recursos, etc. Por ejemplo: una ONG, la Iglesia, una institución internacional, una persona de mucha reputación moral, etc.

⁴⁷ Terceros Coadyuvantes son aquellas personas o instituciones que no son los actores directos en el conflicto, pero que están interesados y comprometidos en ayudar y apoyar el proceso de diálogo intercultural. Se identificarán distintos Terceros Coadyuvantes para cada caso de conflicto en función del grado de legitimidad y credibilidad sobre sus intenciones y roles.





IV. Guía para organizar un proceso de mediación

Antes de invitar a un tercero coadyuvante, el/la mediador(a) intercultural debe verificar que éste (aunque no resulte del todo conocido por las partes) tenga el respeto y la aceptación de todas las que participarán en el proceso. Una vez aceptados por las partes, los terceros coadyuvantes y el/la mediador(a) intercultural deberán planificar sus roles y participación en el proceso.

- **La logística del proceso**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe asegurar la logística del proceso con los actores, instituciones, y organizaciones involucradas a fin de garantizar la sostenibilidad y continuidad del mismo.

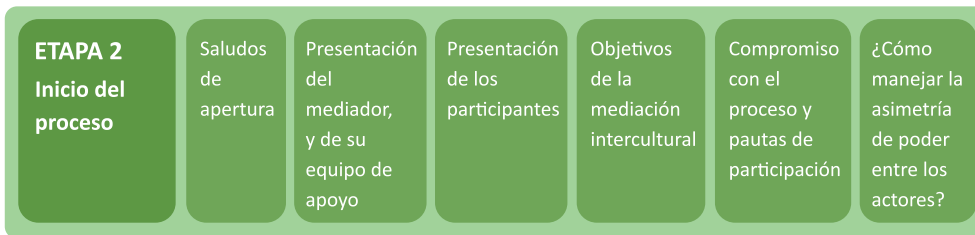
Aunque no se puede determinar con exactitud la duración del proceso, se debe proyectar, en la medida de lo posible, la logística que se requerirá. Se recomienda también incluir un plan alternativo o de cierre del proceso, en caso de que la logística falle y el apoyo al proceso se termine.

- **¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales deberá evaluar las asimetrías de poder existentes entre las partes y cuáles son los recursos de los que cada una dispone (por ejemplo: acceso a la información, nivel de manejo de aspectos técnicos, apoyo de asesores, uso o amenaza de la fuerza, recursos económicos, asesoría, género, etc.) a fin de preparar el proceso para que sea simétrico o balanceado y se garantice la participación equitativa de las partes.

Por ejemplo, en una mesa de diálogo, un funcionario público estaba explicando a un grupo de comuneros y comuneras dónde y cómo presentar proyectos. La mediadora intercultural percibió que los comuneros y comuneras no comprendían lo que era el SNIP. Por ello, acuerdan un taller de capacitación previo. Además, el presidente de la comunidad reparó en que las mujeres no participaban de las reuniones tanto como los hombres, pero que era importante tener su aporte para identificar los mejores proyectos para el desarrollo de la comunidad, especialmente el de los niños y niñas. Por ello, acuerdan organizar talleres previos dirigidos solo a las mujeres, para que elaboren sus propuestas y las presenten a la asamblea comunal. Al mismo tiempo, los comuneros y comuneras señalan que los funcionarios que los visitan no conocen la idiosincrasia ni las costumbres de la comunidad. Por ello, también acuerdan que los funcionarios se capaciten para entender la cultura de la comunidad y su noción de Buen Vivir, así como conocer su Plan de Vida. Otras opciones para equiparar el nivel de participación de todos los actores pueden ser, por ejemplo, sugerir el asesoramiento de un experto independiente o incorporar un aliado que le permita al actor en desventaja analizar mejor las opciones. Esto permitirá que la calidad de la participación de todas las partes sea significativa y que puedan contribuir al proceso.

4.2.2 Inicio del proceso



La forma en que se establece el inicio del proceso determinará la atmósfera, la fluidez y la dinámica del intercambio entre las partes.

Si, previamente, se ha tenido la oportunidad de desarrollar relaciones con las partes, de establecer la credibilidad del/la mediador(a) intercultural, de diseñar el proceso, de organizar los roles de terceros coadyuvantes y asegurar la logística, entonces el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales solo tiene que validar y reforzar dichos puntos. Sin embargo, si por distintas razones, estas tareas no han podido ser realizadas, el/la mediador(a) tendrá que trabajar cada uno de dichos puntos en la etapa de inicio del proceso.

- **Saludos de apertura**

Los saludos de apertura establecen formalmente el arranque del proceso. Es el primer momento de reconocimiento que tienen las partes para aceptarse mutuamente como contrapartes legítimas en el proceso de mediación intercultural.

Para realizar los saludos, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe tomar en cuenta el rango, estatus, género y otros criterios culturalmente apropiados que componen la identidad de cada una de las partes. Asimismo, debe realizar una evaluación sobre a quién debe dirigirse primero en el saludo, en función de la situación de desventaja o desempoderamiento en que se encuentre cada uno de los actores.

Se recomienda incluir en el agradecimiento a las partes presentes, a los auspiciadores, a las autoridades, al creador u otra fuerza superior al que veneran y respetan las partes como una forma de establecer el respeto y de reconocer a todos aquellos que han hecho posible el establecimiento del proceso.

- **La presentación del/la mediador(a) intercultural y de su equipo de apoyo**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe preparar su presentación de modo que enfatice aquellos aspectos que lo habilitan y le dan legitimidad





IV. Guía para organizar un proceso de mediación

para ser el facilitador del proceso: su identificación con los grupos en conflicto, el conocimiento de la cultura, el compromiso personal, etc. Asimismo, los terceros coadyuvantes se deberán presentar indicando el rol que les corresponde durante su asistencia al proceso.

Es importante que todos los miembros del equipo tengan discursos de presentación sintonizados entre sí, y que enfatizen las capacidades humanas y el compromiso de todo el equipo hacia el proceso de mediación intercultural.

- **La presentación de los participantes**

Este momento es la primera oportunidad que tendrán las partes para dialogar, conocerse e interactuar de formas distintas a como ha ocurrido en el pasado.

Si bien durante la presentación es posible reconocer la representación, estatus, rango y rol de cada una de las partes dentro de su organización, comunidad, etc., es importante que este reconocimiento sea realizado fortaleciendo la identidad y la dignidad de cada persona y del grupo al que pertenecen.

Se recomienda que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales piense en formas creativas para que las partes puedan presentarse entre sí y conocer otros aspectos de la humanidad de cada una de las personas involucradas en el proceso. Por ejemplo: actividades, rituales y acciones de compartir que propicien el intercambio grupal, en pareja o en pequeños grupos (ceremonias, cenas, ejercicios lúdicos, actividades artísticas, etc.).

- **Objetivos de la mediación intercultural en conflictos sociales**

Las partes pueden tener distintas expectativas y objetivos respecto del proceso de mediación intercultural. Por ello, es importante que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales, desde la etapa previa o en la instalación del proceso, sincronice estas diferencias para orientarse hacia un objetivo común.

En la definición del objetivo común, es necesario que el/la mediador(a) intercultural preste suma atención a las palabras seleccionadas: se recomienda usar palabras neutrales, sin cargas ni calificativos para definir el objetivo del proceso. Las palabras generales pueden ser muy vagas para las partes, mientras que las palabras muy concretas pueden dejar fuera y/o limitar los potenciales resultados del proceso.

Como parte de este momento, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales explicará la propuesta de proceso intercultural a desarrollarse, en qué consiste y cómo ayudaría alcanzar los objetivos señalados. Las partes, en lo posible, deben validar o confiar en la propuesta de proceso que presenta el/la mediador(a) intercultural.

- **Compromiso con el proceso y pautas de participación**

Es importante que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales logre el compromiso de las partes para comportarse en el proceso respetando las pautas consensuadas de participación: la gestión de los tiempos, el uso del espacio, etc.

Según el nivel de antagonismo existente entre las partes, se requerirá señales más o menos contundentes de compromiso para el respeto del otro y de sus formas de expresión cultural. En general, se recomienda que las pautas consensuadas de participación tengan la forma de un pacto formal, a través de un documento escrito, un apretón de manos, una ceremonia, un ritual, etc. Si durante la etapa preparatoria, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales ha logrado el compromiso de cada una de las partes por separado, estos se consolidan y refuerzan en este momento.

- **¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe ser muy sensible a aquellas maneras en las que un actor o grupo establece superioridad o jerarquía frente al otro. Por ello, se recomienda que busque establecer, como parte de las reglas o pautas de participación, consenso sobre las formas de relacionamiento entre unos y otros, con el fin de evitar que, durante el proceso, ocurran demostraciones de poder, amenazas, presión, intimidación, etc.

Por ejemplo, si un funcionario quiere presentarse desde su cargo de doctor, jefe, gerente, ingeniero o abogado, el/la mediador(a) intercultural puede buscar que las partes acuerden un término general o neutral para referirse a unos y otros (el término 'representante' es una posibilidad).

Otro ejemplo es el de las reuniones en donde las mujeres con las que se tiene que dialogar no están autorizadas de hablar sin acompañamiento. En estos casos, los acompañantes debe ser incorporados al diálogo por el/la mediador(a) intercultural. Si este es un hombre, debe trabajar en conjunto con una mediadora intercultural mujer que permita un espacio culturalmente seguro para la participación de las mujeres.

En este momento, las partes también deben acordar mecanismos para hacer explícitas aquellas situaciones que consideran intimidantes, a fin de transparentar el proceso y evitar dichas situaciones que limitan el diálogo.

Por ejemplo: ocho funcionarios públicos visitan una comunidad de treinta personas para solucionar los problemas de salud y de contaminación. La comunidad prepara un almuerzo para todos, pero sólo hay una mesa para diez personas. Si los funcionarios públicos, la presidenta de la comunidad y el mediador intercultural en conflictos sociales se sientan en ella, los demás miembros de la comunidad se

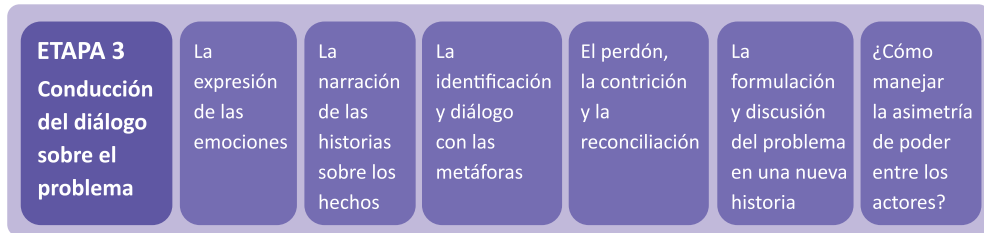




IV. Guía para organizar un proceso de mediación

sentarán en el piso. El mediador intercultural sugiere a los funcionarios públicos y a la presidenta: “¿Qué les parece si todos nos sentamos en las esteras y comemos juntos?”. Esta podría ser una de varias opciones que el mediador intercultural puede usar para equiparar las relaciones y el estatus de los participantes durante el almuerzo.

4.2.3 Conducción del diálogo sobre el problema



En la etapa de conducción del proceso, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe guiar a las partes hacia un entendimiento del problema o conflicto que tienen entre sí y de cuán importante es su solución para cada una de ellas.

Como las partes tienen distintas formas de conocer y expresar la problemática que les preocupa, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe conducir y facilitar el proceso de manera muy flexible y sensible a cómo las partes van logrando aprendizajes mutuos y entendiendo la problemática en su conjunto.

A diferencia de los conflictos por intereses contrapuestos, en los que se puede hablar directamente de estos temas, en los conflictos de cosmovisión, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales requiere que las partes hagan explícito su contexto y forma de ver el mundo, antes o mientras dialogan sobre el tema del conflicto.

A partir del conocimiento profundo de las cosmovisiones de las partes, el/la mediador(a) intercultural necesita evidenciar ante ellas aquellos aspectos en las narraciones y acciones de cada actor que expresan distintas maneras de entender y sentir el mundo, los cuales están a la base de las distintas maneras de entender y sentir el problema/conflicto en cuestión.

- **La expresión de las emociones**

Las emociones son reacciones psicológicas y físicas que expresan sentimientos vinculados a hechos, ideas, recuerdos, sobre todo en situaciones de conflicto. Es importante que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales permita que estas afloran durante el proceso, pues su expresión refleja aspectos de la humanidad y del sentir de las partes.



IV. Guía para organizar un proceso de mediación

Las formas en que una persona expresa sus emociones dependen de sus características personales, pero también están influenciadas por su cultura. Por ejemplo, en una cultura, utilizar un tono de voz fuerte o movimientos corporales de agitación para expresar en público las emociones negativas es visto como una conducta aceptable; sin embargo, en otra cultura, donde las emociones intensas no se expresan en público, esto puede ser visto como una conducta inaceptable, amenazante, etc. Las características personales de los individuos, no obstante, también influyen en cómo es que estos, dentro de su cultura, expresan con más o menos intensidad sus emociones.

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe ser sensible a las formas culturales de expresión de las emociones de cada actor, señalando cuando ello ocurra, de modo que las partes puedan mejorar su comprensión del otro. Además, puede ayudar a pausar dichas expresiones para que las emociones sean transmitidas de una manera que sea escuchable para todos. Por ejemplo, puede utilizar mecanismos propios de una o ambas culturas para permitir la expresión de las emociones.

- **La narración de las historias sobre los hechos**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales podrá revisar la sección 3.3.2 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos para poder facilitar el diálogo entre los actores a partir de la narración de las historias sobre los hechos.

En un proceso de mediación intercultural, las diferentes narraciones de las historias sobre los hechos serán importantes insumos para definir los principales puntos de la agenda del diálogo, así como las prioridades y las preocupaciones de los actores.

- **La identificación y diálogo con las metáforas o imágenes**

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales podrá revisar la sección 3.3.2 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos con el fin de trabajar la identificación de las metáforas o imágenes y poder facilitar el diálogo entre los actores a partir de ello.

Hay que subrayar que esta metodología de diálogo permite que los actores empiecen a pensar, desde una perspectiva distinta, en el problema, el contexto, el otro actor, etc.

Veamos un ejemplo:



IV. Guía para organizar un proceso de mediación

El carro

Había un conflicto entre una comunidad y una ONG por el manejo de un proyecto de desarrollo. Durante el diálogo, el representante de la comunidad dijo: «Me siento como si estuviese en un carro, me dicen “anda por acá, frena acá, dobla acá”». La mediadora usó esta metáfora y preguntó dónde se sentaba cada uno de los actores en ese carro. El representante de la comunidad dijo: “Yo soy el conductor y debo conducir por dónde creo que es el mejor camino”. La ONG dijo: “Yo debería estar sentado como copiloto, pero me siento como un paquete en la maletera, no veo nada y solo siento los golpes”. Luego, la mediadora preguntó a los actores dónde quisiera estar en el carro. La ONG dijo: “Yo quisiera estar sentado como copiloto”, y la comunidad dijo: “Bueno, puede estar como copiloto pero que no me esté diciendo a cada rato a dónde ir o que haga esto o lo otro; que el copiloto lea el mapa y me diga si por ahí demora”. Este proceso de diálogo, en el que se usó el carro como metáfora, duró casi cuatro horas.

En este caso, “el carro” fue el terreno común donde los actores pudieron hablar de cómo comprendían sus roles y expresar cómo se sentían al no poder cumplirlos. Pudieron dialogar también sobre sus expectativas en torno a cómo resolver el problema y arribar a un acuerdo.

- **El perdón, la contrición y la reconciliación**

Durante el desarrollo de las narraciones, las partes pueden encontrar un ambiente propicio para reconocer y solidarizarse con las preocupaciones, emociones e historias compartidas por ellas. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe estar atento(a) a dichas oportunidades para promover el reconocimiento y las expresiones de solidaridad entre las partes. Puede, por ejemplo, poner “en pausa” el diálogo sobre el problema con el fin de repetir y parafrasear lo expresado por el actor, reflexionando sobre lo que ha compartido o preguntando al otro actor sobre lo que ha escuchado y sobre los sentimientos, ideas y reacciones que le suscitan. A partir del conocimiento profundo de la cultura de las partes o actores, el/la mediador(a) intercultural podrá explicar en el contexto cultural de cada actor la importancia y el significado de lo que las partes han compartido.

El/la mediador(a) intercultural debe tener especial cuidado en no fortalecer narraciones y discursos que culpan o victimizan a una de las partes, sino enfocarse en los aspectos de su vivencia humana de sufrimiento, preocupación, ansiedad, desesperanza, etc.

El objetivo no es justificar las acciones narradas, sino reconocer la vivencia humana experimentada por las partes que ha sido contada en sus historias. Para ello, el/

la mediador(a) intercultural en conflictos sociales puede plantear preguntas a las partes con el fin de promover la reflexión sobre lo que pudieron haber hecho distinto para aliviar o remediar esa vivencia humana de sufrimiento.

La contrición o perdón es el resultado de este proceso mediante el cual se reconoce, en las historias compartidas, la vivencia humana y el deseo expreso de querer reparar o enmendar el pasado. Solo entonces, es posible empezar con un proceso de reconciliación entre las partes que se profundice en las siguientes etapas de la mediación intercultural:

- ***La formulación y discusión del problema en una nueva historia***

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales podrá revisar la sección 3.3.2 Interpretación de cosmovisiones durante la etapa de prestación intercultural de los servicios públicos para ayudar a los actores a discutir sobre el problema desde una nueva perspectiva. Esto consiste en pasar de la formulación del problema que puede hacer cada actor en forma individual a reformular el problema desde una nueva perspectiva elaborada de manera conjunta.

- ***¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?***

La asimetría de poder se puede manifestar durante esta etapa según cómo las partes narren su historia o en función de las metáforas que usan para explicar el problema. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe reconocer y validar con ambas partes las formas propias que tienen de narrar, conocer o explicar el problema, así como sus distintas fuentes de conocimiento.

Por ejemplo, los funcionarios públicos pueden descartar o minimizar los conocimientos colectivos de una comunidad o pueblo, especialmente los del curandero o de las mujeres, debido a que fueron desarrollados a través de métodos distintos al científico. Así, en una comunidad, se puede dar un conflicto en torno a quién debe atender una epidemia (un médico o una curandera indígena) y su causa (un virus o el daño causado por una persona o espíritu). El/la mediador(a) intercultural deberá buscar elementos comunes entre los conocimientos de la curandera indígena y el médico funcionario público para neutralizar la asimetría. Una alternativa podría ser que el/la mediador(a) intercultural ayude al médico funcionario y a la curandera indígena, reconociéndolos como especialistas en salud, a identificar elementos comunes entre las comprensiones de virus y daño (ambos son agentes externos) y las formas de enfrentarlos (es necesario hacer algo para erradicar el virus o el daño de las personas).

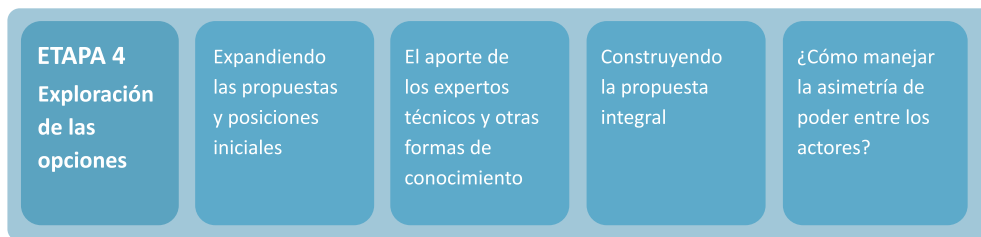
El/la Mediador(a) Intercultural también debe prestar especial atención si durante la discusión y formulación del problema se escucha e incorpora las perspectivas de las mujeres en torno a cómo el conflicto o problema las afecta.





IV. Guía para organizar un proceso de mediación

4.2.4 Exploración de las opciones



A menudo, las partes están interesadas, desde el inicio del proceso de mediación intercultural, en discutir las soluciones, cambios o mejoras que consideran necesarios para la solución del conflicto. En este contexto, las partes se posicionan con respecto a lo que quieren o demandan.

Muchas veces, se hace necesario y urgente dar una solución rápida a situaciones que constituyen un riesgo a la salud, integridad o seguridad de las personas. Por ello, resulta complicado aliviar estas situaciones de emergencia y, a la vez, promover procesos de mediación intercultural que requieren de tiempo, paciencia y delicadeza para conducirlos.

La exploración de alternativas al problema habrá comenzado en la etapa anterior, siempre y cuando la mediación intercultural haya sido facilitada cuidadosamente. Si las partes han llegado a un entendimiento común del problema, las alternativas guardarán coherencia con el problema o conflicto que se quiere solucionar. Si no se ha podido profundizar en el entendimiento del problema, las distintas opciones de solución serán distantes e incompatibles entre sí.

- **Expandiendo las propuestas y posiciones iniciales**

En esta etapa del proceso de mediación intercultural, las partes pueden percibir que sus propuestas y posiciones iniciales de solución no guardan relación con su entendimiento actual del problema.

Es necesario que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales ayude a las partes a generar alternativas que quizá no habían considerado inicialmente. Para ello, puede usar distintos métodos, como la lluvia de ideas (se recomienda hacerlo en grupos organizados por edad, estatus, género, etc.) u otras metodologías culturalmente adecuadas, especialmente para las partes indígenas. Además, se puede incluir (con la autorización previa de los actores indígenas) prácticas tradicionales como la consulta a los espíritus, a la hoja de coca, etc. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe promover distintos mecanismos para que las partes puedan, sin presión alguna de tiempo, lengua,

metodologías, etc., ser lo suficientemente creativas para encontrar y plantear estas opciones de solución.

- ***El aporte de los expertos técnicos y otras formas de conocimiento***

Las partes necesitarán evaluar cada una de estas opciones de solución al problema con el fin de determinar cuáles son las más adecuadas. Este tipo de análisis está muy vinculado con las formas en que las partes conocen y construyen aprendizajes. Muchas veces, estas formas de conocer no coinciden o no son compatibles entre sí. Por ejemplo, los miembros de una comunidad determinan que existe contaminación cuando se afecta a los espíritus que habitan en el bosque, mientras que los ingenieros la determinan cuando la presencia de componentes contaminantes medidos en el aire o el agua supera los valores máximos permitidos.

En este momento, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales puede solicitar la intervención de expertos técnicos o especialistas para aportar con su propia forma de conocimiento en el proceso. Previamente, el/la mediador(a) intercultural debe describir el proceso y darles indicaciones sobre cómo comunicar, qué contenidos enfatizar y qué analogías o metáforas utilizar para facilitar la comprensión de sus hallazgos o aportes. Si la disponibilidad de tiempo y recursos lo permiten, se aconseja que los expertos técnicos o especialistas de cada actor puedan participar en un proceso de educación mutua, con el fin de que comprendan las fuentes y referentes de los distintos saberes.

- ***Construyendo la propuesta integral***

En este momento del proceso, el rol que cumple el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales es clave para establecer el diálogo, expandir el conocimiento que tiene cada actor y explorar diversas opciones desde su saber propio.

En algunos casos, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales ayudará a las partes a encontrar coincidencias en las opciones de solución que sean coherentes con las distintas formas de conocimiento de cada actor. De esta manera, el/la mediador(a) intercultural podrá integrar las opciones de solución en una propuesta integral.

En otros casos, el/la mediador(a) intercultural ayudará a las partes a darse cuenta de que las opciones de solución de cada parte tendrán que coexistir y desarrollarse en forma paralela, a fin de que cada actor pueda aceptar y aplicar la solución propuesta por el otro actor.

Existen otros casos en los que el/la mediador(a) intercultural ayudará a las partes a reconocer que no hay compatibilidad en las opciones de solución y que tendrán que ceder frente al otro, como muestra de buena fe y de la confianza que han desarrollado durante el proceso.





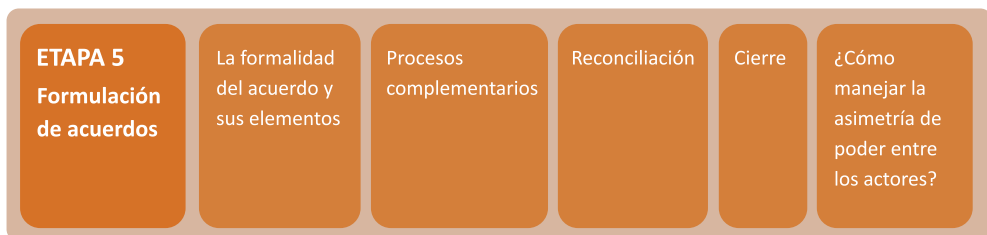
IV. Guía para organizar un proceso de mediación

- **¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?**

La asimetría de poder entre las partes se evidencia también en la cantidad de recursos, capacidades y referentes disponibles para la exploración de opciones de solución. Por lo tanto, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales deberá prestar atención a cómo las opciones de una de las partes pueden quedar anuladas por la jerarquía de poder. En el caso de una epidemia que afecta a una comunidad visitada por un equipo médico, el poder lo tiene el funcionario al poseer los medicamentos y el poder de decisión sobre si se atiende a la comunidad o no. Por ejemplo: el funcionario exige que se cumpla su protocolo de tratamiento antes de entregar medicamentos de emergencia. Ante esto, el/la mediador(a) intercultural puede incluir o crear un puente con los otros saberes, para construir una opción que incluya la opinión del curandero en todo el proceso de tratamiento y en la selección de los enfermos que recibirán primero los medicamentos de emergencia. El/la mediador(a) intercultural puede cuestionar las posiciones de las partes para que estas encuentren creativamente nuevas opciones de solución. Otra opción consiste en que el/la mediador(a) intercultural proponga que ambos especialistas —el médico funcionario y la curandera de la comunidad— trabajen como equipo, combinando sus conocimientos para atender mejor a los enfermos. De esta manera, el/la mediador(a) está reduciendo la asimetría, porque propicia una nueva manera en la que ambos actores se pueden relacionar.

El/la mediador(a) Intercultural también debe prestar especial atención a, si durante el proceso de construcción de la propuesta integral, se incorporaron de manera adecuada las propuestas de las mujeres, en consideración de cómo el conflicto o problema las afecta.

4.2.5 Formulación de acuerdos



Generalmente, los acuerdos se expresan en documentos, actas o compromisos verbales formales en los que se señalan las acciones que cada actor realizará. Sin embargo, el respeto, la aceptación y el relacionamiento respetuoso entre las partes también son componentes del acuerdo en el proceso de mediación intercultural. Es decir, existe también un acuerdo implícito de transformar la relación entre las partes. Por tanto, la etapa de la formulación de los acuerdos no solo trata de las

acciones a las que se han comprometido las distintas partes, si no de los compromisos, la palabra empeñada, el honor, y otros aspectos de la relación con la que se están comprometiendo.

- ***El acuerdo y sus elementos***

El acuerdo es la decisión conjunta que toman las partes, de forma libre y voluntaria, en relación a los temas que han sido parte de la discusión en el proceso de mediación intercultural. Mediante el acuerdo, cada parte asume una serie de compromisos. Los compromisos describen las obligaciones que asumieron cada una de las partes y que reflejan esta relación armónica entre ellas. Aunque el compromiso se puede entender muchas veces como sinónimo del acuerdo, en realidad es tan solo un componente de este.

El acuerdo debe tener el nivel de formalidad necesario e incluir información sobre los compromisos, de modo que pueda ser utilizado a futuro como un referente clave del proceso de mediación intercultural y de sus resultados.

El acuerdo puede contener diferentes elementos elegidos de manera conjunta por los actores: principios, marco de compromisos, compromisos puntuales, etc. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe consensuar con las partes el nivel de detalle al que se requiere llegar en el acuerdo, a fin de evitar que los compromisos sean muy vagos o muy detallados, no permitan márgenes de flexibilidad, o que los que han sido incluidos en el acuerdo sean poco realistas y difíciles de cumplir.

Otro aspecto clave a considerar por el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales es el significado de los verbos y las palabras empleados por las partes para hacer referencia a su compromiso. Debido a que estas pueden entender de distintas maneras el sentido de las palabras y los compromisos que de ellas se derivan —según sus propias expectativas y contexto cultural—, el/la mediador(a) intercultural requerirá interpretar dichas palabras y compromisos para que no quepan dudas respecto de lo que se está acordando.

Por último, las partes pueden necesitar ratificar el acuerdo y sus compromisos con sus bases, organizaciones o instituciones. Esta forma de funcionamiento interno debe quedar clara a la hora de acordar los compromisos, y las partes deben ser sensibles y respetuosas de las distintas formas y tiempos con que cada actor toma y ratifica las decisiones con sus contrapartes.

- ***Procesos complementarios***

Uno de los compromisos que debe ser incluido en el acuerdo trata sobre los procesos complementarios: las acciones conjuntas para realizar el seguimiento





IV. Guía para organizar un proceso de mediación

y la evaluación (junto a otros procesos de negociación alternativos) entre las partes o actores⁴⁸.

Si estos compromisos se incluyen en el acuerdo, garantizarán el futuro cumplimiento de los demás compromisos. El que los actores comprendan la importancia de realizar un seguimiento al cumplimiento del acuerdo, y se comprometan con ello a pesar de que pueda resultar difícil, fortalecerá la sostenibilidad de la implementación de los acuerdos.

Acordar hacer un seguimiento a la implementación de los acuerdos y evaluar el proceso de mediación intercultural es también una muestra de respeto y cuidado de la nueva relación. En este paso, es importante el rol que cumplen los Terceros Coadyuvantes al ayudar a definir estos procesos complementarios.

- **Reconciliación**

Muchos de los acuerdos logrados en los procesos contemplan medidas de reparación o compensación por los daños causados como una manera de expresar el deseo de reparar el pasado. Sin embargo, la reconciliación está muy vinculada a actos simbólicos de contrición y perdón, comportamientos que no pueden ser impuestos en las partes, sino que tienen que nacer de ellas. En algunas culturas, esto implica el desarrollo de una limpieza espiritual o física, la participación en un ritual de expiación o en un desahogo colectivo, etc.

A partir de su conocimiento profundo de las prácticas culturales de las partes o actores, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales puede identificar, proponer o adaptar distintas prácticas de reconciliación a una nueva manera consensuada por las partes o actores de lograr la reconciliación entre ellos.

- **Cierre**

El momento de cierre del proceso de mediación intercultural en conflictos sociales debe tener coherencia con la profundidad y significancia del proceso para las partes. Asimismo, debe tomarse en cuenta las distintas prácticas culturales de cierre de momentos importantes.

En ese sentido, el cierre debe considerar:

- El nivel de formalidad que requieren ambos actores para cerrar esta etapa del proceso. Por ejemplo, puede realizarse una ceremonia de clausura, un ritual o actividad social (por ejemplo, una fiesta, un intercambio artístico o deportivo), etc.

⁴⁸ Ver los detalles de cómo realizar el seguimiento y la evaluación del acuerdo en la siguiente etapa.

- La calidad de la participación de los distintos grupos. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales puede sugerir que aquellos actores que tuvieron poca participación al inicio del proceso tengan una mayor participación en el cierre del proceso para equiparar la participación de las partes.
- El agradecimiento a todas las personas e instituciones involucradas. Los actores pueden dar un reconocimiento o agradecimiento al esfuerzo y trabajo realizado durante el proceso de mediación intercultural.
- La calidad de la reflexión producida durante la apertura del proceso. Por ejemplo, si los actores agradecieron a una deidad e hicieron ofrendas al inicio del proceso, es recomendable realizar un cierre que contenga acciones similares. Asimismo, es necesario retomar las expectativas que los actores tuvieron al inicio del proceso, y examinar cómo fueron satisfechas o superadas y cuáles son las expectativas que se tienen al futuro.

Ésta es una oportunidad para que el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales promueva el relacionamiento entre los actores en espacios diferentes al de la mediación. Por ejemplo, a través de actividades de tipo lúdico, recreativo, espiritual, etc., según las costumbre de los actores, o adaptando las existentes en una nueva práctica cultural conjunta.

Hay que enfatizar que el cierre no significa un corte o terminación del proceso, sino la transición de una etapa de conducción liderada por el/la mediador(a) intercultural hacia otra en la que las partes asumen el protagonismo en la conducción de la implementación de los acuerdos. A partir de este momento, el/la mediador(a) intercultural pasa a ser un recurso eventual para la situación en que se dificulte o rompa el proceso de implementación.

- **¿Cómo manejar la asimetría de poder entre las partes?**

En esta etapa, las partes asumirán compromisos coherentes con la buena voluntad que han mostrado a lo largo del proceso. Sin embargo, también es posible que un actor use su posición de poder para imponer acuerdos no deseados por la otra parte o para que los acuerdos favorezcan de manera desproporcional a solo una de las partes. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales deberá observar si los actores asumen compromisos debido a la presión y exigencia de una parte o debido a barreras o imposiciones estructurales, para lo cual será necesario también explicitar, en presencia de ambas partes, el uso de poder o la situación de subordinación existente⁴⁹. Además, el/la mediador(a) intercultural debe revisar con los actores si los acuerdos benefician directamente a aquellos grupos que han sido afectados por el problema. Del mismo modo, debe identi-

49 Barreras o imposiciones estructurales son aquellos elementos que limitan nuestras acciones y que provienen de la estructura sociopolítica y económica en la que vivimos, por ejemplo, el ordenamiento político e institucional, el sistema económico, la desigualdad social, etc.

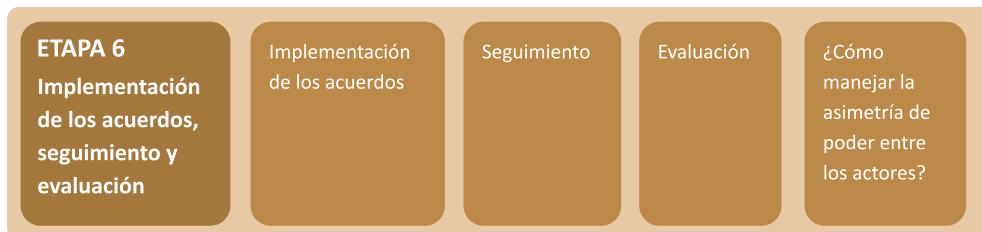




IV. Guía para organizar un proceso de mediación

ficar si los acuerdos toman en cuenta las necesidades de las mujeres, quienes deben acceder a la participación en estos procesos según cada caso específico. Asimismo, debe ayudar a las partes a evaluar cada uno de los compromisos, si podrán ser implementados y su sostenibilidad.

4.2.6 Implementación de los acuerdos, seguimiento y evaluación



La implementación del acuerdo, así como el seguimiento y evaluación de la mediación intercultural, son procesos complementarios. En esta etapa, la mediación intercultural cambia a nuevos espacios, formas, tiempos, etc. Por tanto, el/la mediador(a) intercultural necesita preparar a las partes para entrar a una nueva etapa en donde estas desempeñarán roles más laboriosos en relación al cumplimiento de los compromisos, mientras que el/ella asume el rol de supervisor(a).

- **Implementación del acuerdo**

El periodo de implementación de los compromisos del acuerdo plantea como reto que las partes se mantengan involucradas con la misma energía y dedicación anterior. Naturalmente, las partes esperan que los compromisos se cumplan dentro de los plazos y bajo las condiciones pactadas, sin ninguna dificultad. El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales tiene como tarea mantener abiertos los canales de comunicación entre los actores o partes para informar sobre los desafíos reales que existen con la implementación del acuerdo.

- **Seguimiento a la implementación del acuerdo**

Las partes deben acordar el tipo de seguimiento que quieren realizar en función a sus expectativas sobre lo que debe pasar luego de haber llegado a los acuerdos. Existen varias maneras de realizar el seguimiento, el cual a su vez está compuesto de momentos específicos. Se puede realizar durante el proceso de mediación intercultural y en la fase de implementación de los acuerdos. En este Manual, proponemos iniciar el seguimiento a partir del momento en que las partes toman los acuerdos. El seguimiento se puede enfocar en tres aspectos⁵⁰:

50 Adaptado de: USAID-PRODES. (2012). “Programa de Capacitación en Gestión de Conflictos Sociales para Gobiernos Regionales y Locales”, Módulo III: Identificación temprana, monitoreo y evaluación de Conflictos Sociales (Lima).

- (1) *Cambios en el proceso o dinámica del conflicto.* A través de criterios o categorías acordadas, los actores observan los cambios en el proceso o dinámica del conflicto con el fin de mapear o establecer su desarrollo a través del tiempo hasta su transformación. Algunos ejemplos de estos criterios pueden ser: el grado de resistencia por parte de los pueblos indígenas a la presencia de los funcionarios que brindan los servicios públicos, el nivel de apertura y sensibilidad de los funcionarios hacia los pueblos indígenas, etc.
- (2) *Avances en la implementación de los acuerdos.* A través de indicadores pactados, las partes monitorean cada uno de los compromisos, sus plazos, las condiciones, las formas de verificación, etc. Por ejemplo, un acceso sin conflictos a los servicios públicos por parte de los pueblos indígenas, una mejor calidad de los servicios públicos brindados por los funcionarios, etc.
- (3) *Cambios en el nivel de participación de las partes o los actores:* Se miden a través de indicadores consensuados sobre el nivel de involucramiento en la implementación de los acuerdos. Por ejemplo: los pueblos indígenas participan activamente del proceso de implementación del acuerdo, los funcionarios comunican los acuerdos a sus superiores y cuentan con su respaldo, etc.

Establecer una buena estrategia o canales de comunicación permitirá a los actores o partes estar informados de los cambios, avances, dificultades, etc., que ocurren durante el proceso de implementación de los acuerdos y durante el conflicto. Para ello, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe prever quién y cómo informará, qué medios utilizará, los recursos necesarios, etc. Si se identifica que hay cambios significativos en el proceso de implementación del acuerdo, en el contexto del conflicto o en el proceso mismo, el/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales deberá convocar a las partes para evaluar conjuntamente las acciones y estrategias a tomar.

Si los actores no logran desarrollar o consolidar una nueva relación entre ellos, el proceso de implementación de los acuerdos tendrá grandes dificultades para sostenerse. El monitoreo o seguimiento constituye una etapa de prueba en donde los actores van a tener la oportunidad de demostrar su compromiso real y la buena fe entre unos y otros.

- ***Evaluación de la mediación intercultural***

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales podrá promover un proceso de evaluación del proceso de mediación intercultural, poniendo énfasis en:

- (a) ¿Cómo se favoreció el proceso de diálogo? ¿Qué elementos ayudaron? ¿Qué elementos lo dificultaron?





IV. Guía para organizar un proceso de mediación

- (b) ¿Se construyeron nuevas formas de relacionamiento entre las partes? ¿Qué elementos ayudaron? ¿Qué elementos las dificultaron?
- (c) ¿Se manejaron las asimetrías de poder? ¿Qué elementos ayudaron? ¿Qué elementos constituyeron un obstáculo para lograr el manejo de las asimetrías?
- (d) ¿Cómo se considera la calidad de los compromisos? ¿Cómo han impactado en su vida personal, familiar o comunitaria?

La evaluación puede estar a cargo de una persona, grupo o institución con credibilidad, externa al proceso, o del mismo mediador(a) intercultural con el fin de generar aprendizajes, recoger lecciones y recomendaciones, o identificar debilidades, vacíos y dificultades en el proceso de mediación intercultural.

La evaluación puede realizarse a través de distintas herramientas, tales como entrevistas personales, grupos focales, cuestionarios, observación, métodos cuantitativos, etc. Sin embargo, la evaluación también puede realizarse de manera participativa, con los actores o partes involucradas en el proceso de mediación intercultural a fin de mejorarlo, renovar las relaciones entre ellos, fortalecer los compromisos, etc.

A manera de “termómetro”, la evaluación también puede enfocarse en uno o varios de los siguientes aspectos:

- El proceso de la implementación
 - El proceso de mediación intercultural
 - Los impactos del proceso o del conflicto
 - Los cambios en los actores
 - Otros temas o puntos que los actores consideren importantes
- **¿Cómo manejar las asimetrías de poder existentes entre las partes?**

Durante esta etapa del proceso de mediación intercultural, los actores o partes demostrarán cuán comprometidos están con el empleo de los mecanismos de diálogo del proceso de mediación intercultural, en lugar de utilizar sus propios recursos de fuerza, presión, y otras formas coercitivas. Aunque el uso de las formas de presión puede ser saludable para lograr la implementación final de los acuerdos, también puede indicar la resistencia de una de las partes al cumplimiento de sus compromisos.

El/la mediador(a) intercultural en conflictos sociales debe monitorear y evaluar dicha dinámica, a fin de hacer explícitos, junto a las partes, los riesgos de dicho patrón de comportamiento.

Asimismo, el/la mediador(a) intercultural deberá incentivar que las mujeres participen en el seguimiento de los acuerdos y/o garantizar que los acuerdos sean implementados en consideración de las diferencias que existen entre hombres y mujeres.



IV. Guía para organizar un proceso de mediación

V. Glosario



V. Glosario

Actores. Se refiere a aquellas personas, grupos, colectividades, instituciones, organizaciones, entes, etc., que tienen un interés o afectación en un contexto de conflicto. Si bien, al hablar de conflictos, se puede usar ‘actores’ y ‘partes’ de manera indistinta; cuando se habla de un proceso de mediación intercultural, es más preciso usar ‘partes’ para referirse a aquella que interviene de manera directa en el proceso de negociación.

Cultura. Existen varias definiciones de cultura. En este manual, la entendemos como una red o tejido (dinámico y cambiante) de significados o sentidos —objetivos y subjetivos— que un grupo le da a los fenómenos y eventos de la vida cotidiana (Geertz, 1987). Otra definición es la propuesta por Abou (1986, p 17): “Conjunto de maneras de pensar, actuar, sentir en la triple relación con la naturaleza, con el hombre y con lo absoluto”.

Empatía. Es la capacidad, que todas las personas podemos desarrollar, de “ponerse en los zapatos de la otra persona” para comprender lo que siente y la manera en que ve las cosas. Si bien esto no se logra al cien por ciento, la intención es conectarse a otra persona y responder adecuadamente a sus necesidades.

Partes. Se refiere a los actores de un conflicto ubicados en el contexto de un proceso que busca encausarlo o resolverlo. Por ello, las partes (generalmente se establecen dos) al interior de un proceso de mediación intercultural son quienes se disponen a dialogar y son asistidas por el/la mediador(a) intercultural, considerado(a) como el tercero o la tercera parte. Hay que señalar que no todos los actores que se sienten afectados por el conflicto participan en el proceso de mediación intercultural. Sin embargo, dado que el proceso de mediación intercultural debe involucrar a todos los actores en el conflicto como partes en el proceso de mediación, en este documento se utilizará ambos términos, salvo que se requiera enfatizar las ‘partes’ del proceso de mediación intercultural.

Paz. En el sentido positivo, es un estado a nivel social o personal en el cual se encuentran en equilibrio y estabilidad las partes de una unidad, la cual también puede ser de carácter personal o social. En su sentido negativo, paz es la ausencia de violencia o guerra.

Proceso de seguimiento. Se refiere a la observación y vigilancia detallada del proceso con el objetivo de mejorar el cumplimiento de los compromisos suscritos en

el acuerdo. El proceso de monitoreo se refiere a las acciones destinadas a conocer cómo se encuentra el proceso, evaluando y recolectando información para entender el estado de cumplimiento de los compromisos suscritos por las partes.

Terceros Coadyuvantes. Son aquellas personas o instituciones que no son los actores directos en el conflicto, pero que están interesados y comprometidos en ayudar y apoyar el proceso de diálogo intercultural. Se identificarán distintos terceros coadyuvantes para cada caso de conflicto en función del grado de legitimidad y credibilidad sobre sus intenciones y roles.

VI. Bibliografía

Sélim Abou

1986 “L’identité culturelle, relations interéthniques et problèmes d’acculturation”. París: Anthropos.

Adjuntía para la Prevención de Conflictos y Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo

2015 “Mecanismo de Mediación Intercultural”. Lima: GIZ.

Aneas Álvarez, María Asunción

2005 “Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía”. En: Revista Iberoamericana de Educación (OEI). No. 35/5. Pp. 1-10.

Augsburger, David W.

1992 “Conflict mediation across cultures. Pathways and patterns”. Kentucky: Westminster John Knox Press.

Coser, Lewis

1956 “Las Funciones del conflicto social”. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Chen, Guo-Ming y William J. Starosta

1998 “Foundations of Intercultural Communication”. Boston: Allyn and Bacon.

Deardorff, Darla K. (Ed).

2009 “The SAGE handbook of intercultural competence”. California: Sage.

Docherty, Jayne Seminare

2004 “Metaphors: Narratives, Metaphors, and Negotiation”. En: Marquette Law Review No. 87. Pp. 847-851.

2003 Entrevista de Julian Portilla. En: beyondintractability.org/audioplay/docherty-j

Farrés Fernández, Guillem

2012 “Poder y análisis de conflictos internacionales: el complejo conflictual”. En: Revista CIDOB d’afers internacionals. No. 99. Pp. 179-199.

Fisas, Vicenç

2006 “Cultura de paz y gestión de conflictos”. Barcelona: Icaria UNESCO.

- Fry, Douglas P. y Kaj Björkqvist (Ed.)
1997 "Cultural variation in conflict resolution. Alternatives to violence". New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Geertz, Clifford
1987 "La interpretación de las culturas". Barcelona: Gedisa.
- Grupo Internacional de Expertos sobre los Pueblos Indígenas
2010 "Reunión del Grupo Internacional de Expertos sobre los Pueblos Indígenas: Desarrollo con Cultura e Identidad: Artículos 3 y 32 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas", 12 a 14 de enero de 2010. En: www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/EGM_DCI_Concept_Paper.doc
- Gudykunst, William B., Ting-Toomey, Stella y Wiseman, Richard L.
1991 "Taming the beast: designing a course in intercultural communication". En: *Communication Education*, Vol 40, Issue 3. Pp. 272-285.
- Guimarães, Robert
2006 Ponencia presentada en el Conversatorio el "Perú celebra su lado indígena" Día Internacional de los Pueblos Indígenas. En: www.aidesep.org.pe/sp/Discurso/Ponencia_robert.html.
- Henderson, Errol
1997 "Culture or Contiguity". En: *Journal of Conflict Resolution*. No. 4-5. Pp. 649-668.
- Henderson, Errol y Richard Tucker
2001 "Clear and Present Strangers: The Clash of Civilizations and International Conflict". En: *International Studies Quarterly*. Vol. 45. Pp. 317-338.
- Huamaní Ober, Giselle
2011 "Dinámica de los Conflictos en torno a la Mina del Cerro Corona de Gold Fields" Lima; Lutheran World Relief. Documento interno.
- Kupka, Bernd
2008 "Creation of an instrument to assess intercultural communication competence for strategic international human resource management" (Tesis, Doctor of Philosophy). University of Otago. En: hdl.handle.net/10523/163
- Larrea Maldonado, Ana María
2008 "La Plurinacionalidad: iguales y diversos en busca del Sumak Kawsay". En: *Nuestra Constitución: Nuestro Futuro. Entre voces*, Revista del Grupo Democracia y Desarrollo Local. Número 15. Agosto/setiembre 2008. Quito.

Luna, Fabiola

2004 “Interculturalidad, un signo de los tiempos”. Lima, CAAAP.

Lustig, Myron y Jolene Koester

1996 “Intercultural Competence. Interpersonal Communication Across Cultures”. New York: Harper Collins College.

Malgesisni, Graciela y Carlos Giménez

2000 “Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad”. Madrid: La Cueva del Oso.

McCartney, Clem; Fernando Aramayo; Leslie Villapolo e Ismael Vega Díaz

2010 “Desarrollo de un concepto para el fomento de mecanismos de diálogo y consulta entre las instancias estatales y los pueblos indígenas”. Informe elaborado para la Defensoría del Pueblo, Perú. Lima: Deutsche Gesellschaft für Zusammenarbeit, GTZ; Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica, CAAAP; Berghof Peace Support.

Muldoon, Brian

1998 “El corazón del conflicto”. Barcelona: Paidós Ibérica.

Navaza, Bárbara

2010 “Sociedad multicultural y demanda de traducción e interpretación: necesidades y carencias actuales” Ponencia presentada en la Jornada «La traducción y la interpretación contra la exclusión social» Madrid, 1 de octubre de 2010, organizado por la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea.

Nudler, Oscar

1993 “In Search of a Theory for Conflict Resolution: Taking a New Look at World Views Analysis”. En: ICAR Newsletter. Vol. 5, No. 5. Pp. 1-5.

2004 “Hacia un modelo de cambio conceptual: espacios controversiales y refocalización”, En: Revista de Filosofía. Vol. 29, N.º 2. Pp. 7-19.

Organización de Naciones Unidas

Carta de las Naciones Unidas.

Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

Ruiz, Blanca

1998 “Cultura del conflicto y diversidad cultural” En: Cuadernos electrónicos de filosofía del derecho. No. 1. En: <http://www.uv.es/cefd/1/Ruiz.html>.

Sanhueza Henríquez, Susan; Fraño Paukner Nogués; Víctor San Martín y Miguel Friz Carrillo

2012 “Dimensiones de la competencia comunicativa intercultural y sus implicancias para la práctica educativa” En: Folios. No. 36. Pp. 131-151.

Serrano Lizarzaburu, María Verónica

2013 “Mediación intercultural: solapamientos, interconexiones y especializaciones potenciales en los ámbitos de la resolución de conflictos y la interpretación comunitaria” Trabajo de Fin de Master Universidad de Salamanca. En: www.academia.edu/6428255

Solís, Gustavo

2001 “Interculturalidad: encuentros y desencuentros en el Perú”. En María Heise (compiladora). Interculturalidad: Creación de un concepto y desarrollo de una actitud. Lima: FORTE – PE. Pp. 97 – 110.

Tubino, Fidel

s/f “Acciones afirmativas: de multiculturales a interculturales”. En: <http://red.pucp.edu.pe/ridei/wp-content/uploads/biblioteca/090714.pdf>.

USAID-PRODES

2012 “Programa de Entrenamiento en Gestión de Conflictos Sociales para Funcionarios/as de Gobiernos Regionales y Locales”, Módulo III: Identificación temprana, monitoreo y evaluación de Conflictos Sociales. Lima: USAID-PRODES.

Vilches, Amparo y Daniel Gil

2003 “Construyamos un futuro sostenible. Diálogos de supervivencia”. Madrid: Cambridge University Press.

Vargas-Urpi, Mireia

2013 “ISP y/o mediación intercultural: la realidad de los profesionales que trabajan en el contexto catalán”. En: Cuadernos de ALDEEU. Vol. 25. Pp. 131-164.

Villapolo Herrera y Teresa Valiente

2013 “Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad”. Lima: GIZ.

Villapolo, Leslie y Liz Soldevilla

2007 “Percepción de la interculturalidad desde los jóvenes estudiantes indígenas”. Lima: CAAAP (Documento interno).

