



# Mediación intercultural: formación y praxis de convivencia. La experiencia de Sevilla Acoge

Manuel Vicente Sánchez Elías, Sevilla Acoge

Este trabajo plantea cómo, durante un proceso de formación intercultural llevado al interior de la asociación Sevilla Acoge, fue surgiendo la necesidad de definir la Mediación Intercultural y de delimitar la figura profesional del mediador intercultural. De esta manera se fue caracterizando lo que distingue al mediador de otros profesionales y lo que, al mismo tiempo, lo hace complementario con ellos. Paralelamente se tuvo que reflexionar sobre los planteamientos generales para la formación de las mediadoras y los mediadores interculturales. Esta confrontación entre práctica de mediación y sistematización de la acción mediadora y de la formación, ha provocado un giro constante en la concepción que Sevilla Acoge tiene de la Mediación Intercultural. Se termina describiendo esos pasos que ha ido dando la concepción de la mediación en la asociación.

## Intercultural mediation: training and praxis of coexistence. The experience of Sevilla Acoge

This study examines how the need to define Intercultural Mediation and the professional figure of the "intercultural mediator" arose during a process of intercultural training at the association Sevilla Acoge. This gradually characterised what distinguishes mediators from other professionals and, at the same time, what makes them complement these professionals. It was also necessary to reflect on the general approaches to training of mediators and intercultural mediators. This confrontation between mediation and the systematisation of mediation and training has prompted constant changes in Sevilla Acoge's understanding of Intercultural Mediation. It concludes by describing how the association's understanding of mediation has evolved.

"Una ciudad es un mundo cuando se ama a uno de sus habitantes". Lawrence Durrell. Justine

1. Mediación. Cedita por Sevilla Acoge

## Antecedentes y planteamiento del tema

Este artículo sobre la formación y la praxis de mediadoras y mediadores interculturales se basa primordialmente en la experiencia al respecto de la asociación Sevilla Acoge. Es cierto que el camino hecho en mediación ha sido compartido con otras muchas personas y entidades, con algunas de las cuales seguimos caminando en común, pero no se pretende extrapolar las conclusiones de este trabajo. El objeto de las líneas que siguen es presentar cómo la experiencia de Sevilla Acoge y de quienes componemos este movimiento de personas que nació en 1985, se ha ido configurando como proceso de praxis y de sistematización de una apuesta por la convivencia, que es en definitiva lo que la Mediación Intercultural (MI)<sup>1</sup> nos ha hecho descubrir en estos años.

El hecho de que este artículo aparezca en una monografía sobre patrimonio cultural y gestión de la diversidad, contribuye a que se amplíe la visión que se tiene sobre la MI y a que la propia MI amplíe la mirada hacia sí misma. Con frecuencia se reduce este nuevo espacio de la acción social a un mero elemento de apoyo a los profesionales, si bien una visión integral va más allá de la técnica de mediación para convertirla en manera de afrontar las relaciones en una sociedad diversa y plural. Desde el IAPH se entiende el patrimonio cultural de manera compleja, incluyendo las identidades culturales y la cultura, lo que no podía ser de otra forma ante la situación multicultural cada vez más presente en nuestra tierra. Si entendemos la palabra patrimonio en su sentido etimológico, como los bienes heredados de los padres, podemos recuperar un legado de nuestros antepasados con frecuencia olvidado: las lecciones de convivencia entre culturas que en algunas etapas de nuestra historia se dieron (quizás no tantas como una literatura panegírica pretende mostrar, pero sí que existieron momentos de encuentro fructífero). La MI se nutre de tales intentos de vecindad y convivencia, entendiendo éstas como patrimonio cultural, patrimonio inmaterial pero bien visible. Nuestra pretensión es que la MI se convierta en parte del nuevo patrimonio cultural de la sociedad plural.

La secuencia lógica que se seguirá a continuación se puede resumir de la siguiente manera. Empezaré recordando cómo la formación intercultural nos cambió radicalmente en Sevilla Acoge. En este contexto de transformación de la asociación fue surgiendo la necesidad de la MI, y con ella el esfuerzo por definirla y por promover la figura profesional del mediador intercultural. En para-

lelo fuimos descubriendo la especificidad del papel del mediador, lo que lo distingue y lo hace complementario de otros profesionales. La definición de la MI nos encaminó a reflexionar sobre unos planteamientos generales para la formación que realizamos de las mediadoras y los mediadores interculturales. A raíz de todo lo anterior, en la confrontación de la práctica de mediación con la sistematización de la acción mediadora y de la formación, se ha ido dando un giro permanente en la concepción que teníamos de la MI. Detallaremos para terminar los pasos que ha ido dando esta concepción de la mediación en Sevilla Acoge. Cada uno de estos aspectos es un apartado que se desarrolla en el artículo.

Comienzo haciendo un recordatorio sobre cómo la introducción de procesos de formación sistemática en Sevilla Acoge, nos ayudó a replantear tanto la filosofía de la intervención que se hacía con las personas inmigrantes como la propia estructura de la organización. La formación fue en principio intercultural, aunque cada vez más fue tomando la dimensión de formación para la MI. Aunque realizamos otros tipos de formaciones o cursos muy especializados, la visión general de la formación en Sevilla Acoge se asienta en la pretensión de que la asociación sea una entidad mediadora, puente entre la sociedad receptora y los colectivos de inmigrantes.

En los años 1992 y 1993 hubo un primer proceso de formación institucional, en el que la mayoría de los miembros de la asociación fue revisando los primeros años de vida de Sevilla Acoge y cuestionando lo que se hacía a la luz del análisis de la inmigración contemporánea. A partir de esta primera formación intensa e intensiva, nos equipamos de herramientas teórico-prácticas que sirvieron para iniciar un camino de adaptación continua a la realidad.

La primera acción de formación para la MI en Sevilla Acoge, se realizó en el año 1995. Tuvo un carácter experimental, constituyendo una primera aproximación a la dinámica de grupo y la metodología que se querían emplear en este tipo de formaciones. Durante nueve meses, un grupo de personas voluntarias, que se sumaron a la iniciativa por interés personal, fue poniendo en pie un primer diseño de este tipo de formación.

El primer curso estructurado, con métodos, contenidos e instrumentos elaborados específicamente para él, comenzó en octubre de 1996 y finalizó en diciembre de 1997. Se realizó paralelamente y en coordinación con otros dos cursos similares en Almería y Algeciras, den-

tro de un programa conjunto con otras asociaciones de la Federación Andalucía Acoge.

Una medida complementaria de estos cursos de formación, fue la creación de un Taller de Formadores de Andalucía Acoge, en el que se fue diseñando, evaluando y reformulando el proceso formativo de inmigrantes para la MI. En los años 1996 a 1998 se desarrollaron 12 talleres de formadores. Tras una corta interrupción en el tiempo, en los años 1999 y 2000 se desarrollaron otros 6 talleres de formadores, en los que se continuó con el diseño de la formación de Mediadores Interculturales. A esta segunda etapa del Taller de Formadores se sumó la organización Desenvolupament Comunitari de Barcelona, dedicada también a la formación para la MI. Producto de este encuentro entre entidades, fue la publicación del primer libro sistemático sobre MI publicado en España<sup>2</sup>, tras un proceso conjunto de investigación-acción. También fruto de este proceso fue la creación en el año 2001 del Grupo Triángulo<sup>3</sup>, promotor de la formación para la MI y de la defensa del rol profesional del mediador intercultural.

Posteriormente Sevilla Acoge ha desarrollado otros dos cursos más, en el año 2001 y en el curso 2003-2004, de 400 horas cada uno. A lo largo del año 2005, bajo la modalidad de Taller de Empleo, se está impartiendo el proyecto de formación de mediadores interculturales más ambicioso hasta el momento, con un total de 1920 horas de formación entre prácticas en entidades (960 hrs.) y clases en el aula (960 hrs.).

Esta trayectoria de formación por un lado, y del Taller de Formadores por otro, es la que ha permitido, después de sucesivas adaptaciones, perfilar los distintos aspectos curriculares necesarios antes de comenzar la formación concreta.

El trabajo reflejado en las líneas anteriores, está orientado a plantear a la sociedad la necesidad de reflexionar sobre la interculturalidad y de interesarse por las salidas de esta nueva profesión. La formación de mediadores debe plantearse como indispensable transformar sus potencialidades en profesionalidad. Esta formación es importante en tanto que los mediadores interculturales necesitan ser reconocidos y legitimados en sus acciones, pues no disponen aún de un estatuto legal en muchos países europeos, mientras que son cada vez más numerosos para intervenir y más demandados. Esta formación les aporta esa competencia que legitima su intervención, hasta que llegue su reconocimiento legal.

Antes de profundizar en distintos aspectos de esta formación, demos algunos pasos previos que permitan entender el modelo de formación que vamos diseñando a partir de la MI tal como se va desarrollando en la práctica de la acción mediadora.

## Cómo, por qué nace la mediación intercultural

Ciertamente nos encontramos ahora en un momento en el que parece que ha crecido la importancia de la MI. No estoy seguro, sin embargo, de que se haya comprendido a la misma MI, sus fundamentos, su razón de ser.

Hace apenas veinte años que la MI comenzó a desarrollarse en algunos países centroeuropeos, poco más en Canadá o en Estados Unidos. Nuestros padres y abuelas que emigraron a Alemania o a Francia, a Suiza o a Bélgica, casi no escucharon hablar de interculturalidad, y por supuesto no vieron jamás un mediador intercultural, por la sencilla razón de que no los había. Es decir, el descubrimiento de la necesidad de la MI fue en tales estados bastante tardío en relación con la llegada de los inmigrantes.

Algo diferente ha ocurrido en Italia, Portugal o España, donde se ha empezado a hablar y a valorar la MI aproximadamente al mismo tiempo que han ido llegando los inmigrantes. Aunque se aprecia ya la importancia que va adquiriendo la MI, no es tan seguro que se haya comprendido, como decía más arriba, su papel. Me explico.

Es cierto que la MI es ya un lugar común en todos los ámbitos que tienen que ver con la inmigración. Se habla de MI en los servicios sociales, en el mundo de las ONGs, en los centros educativos de primaria y secundaria, en las sedes religiosas; políticos de todo color se refieren a ella y prometen servicios de mediación... es, en definitiva, parte de la agenda de la actualidad, contenido de los buenos discursos y objeto del diseño de las mejores prácticas. No hay universidad que se precie que no haya ofertado ya algún curso de postgrado (o mejor, un máster) sobre MI, si bien la mayoría están carentes de contenidos sobre mediación y llevados a menudo por personas que no han trabajado adecuadamente el tema. Pero lo dicho, se hace porque es parte de la agenda, está de moda, y de paso da dineros europeos. Afirmo desde aquí que buena parte de estos esfuerzos, aun siendo loables muchos de ellos, están hechos sin profundizar, en ocasio-

nes sin creer en lo que se hace, y hasta en algunos casos desvirtuando o negando el rol de la MI en la sociedad, el propio papel de los mediadores. En Andalucía, sin ir más lejos, dentro del discurso de lo políticamente correcto se mantiene la defensa de la MI por parte de las personas que tienen en su mano la sartén del poder político y académico, pero la práctica hasta ahora demuestra que ellas otorgan muy poco valor a lo que dicen defender (por no decir que algunos ni creen siquiera en la MI).

Pero siguiendo con el tema que interesa ahora, ¿por qué se desarrolla y toma importancia en la actualidad la MI? ¿Qué es lo que aporta de diferente o de nuevo a la realidad de una sociedad multicultural? ¿Qué ofrece, que no den ya otras aproximaciones existentes al fenómeno de la inmigración, para que se hable tanto de ella, se la tome de referencia, se postule su importancia?

Principalmente, pienso que ante la presencia emergente de colectivos inmigrantes como usuarios e incluso dispensadores de servicios sociales o de otro tipo, se está constatando que los actores institucionales encargados de la integración no son capaces de afrontar esa tarea por ellos mismos. Con frecuencia les resulta difícil la acción con inmigrantes pues no dominan su idioma, no disponen de instrumentos para la comprensión sutil del mundo del otro, ni de los límites que no deben traspasar cuando afrontan un proceso de cambio con familias o individuos de origen inmigrante; tampoco tienen suficiente disponibilidad para afrontar las situaciones que se les plantean, que exigen por lo general mucho tiempo. En Sevilla Acoge recibimos continuamente demandas de asesoramiento de profesionales de la salud, la educación, los servicios sociales y otros ámbitos de intervención. Desde diversas instituciones, maestras, trabajadores sociales, pedagogas, médicos, psicólogas, enfermeras, orientadoras laborales, abogados, educadoras, etcétera, acuden a nosotros porque no saben cómo afrontar la relación con personas inmigrantes.

Necesitan, en fin, la ayuda de mediadores-as interculturales, quienes poseen las potencialidades para la tarea de acercamiento y compromiso entre la sociedad mayoritaria y los colectivos inmigrantes. Gracias a la especificidad de su rol, que no poseen ni tienen por qué poseer los profesionales “autóctonos”, la persona mediadora podrá animar a éstos a una mejor comprensión de los colectivos inmigrantes, y a los propios inmigrantes les facilitará el acercamiento en condiciones de igualdad ante nuestras instituciones. Así permitirá el diálogo con profundidad y la búsqueda de espacios comunes.

Esta es la principal aportación de la MI: su capacidad para acercar dos mundos en desigualdad y distintos, el de la sociedad receptora y el de los colectivos de inmigrantes. Labor complicada, pues poner en comunicación a mundos distintos es algo fácil cuando estos mundos están en situación de igualdad, pero cuando el desnivel, simbólico y real, es tan grande como ocurre entre la sociedad mayoritaria y los colectivos minoritarios (de inmigrantes, de gitanos...), la tarea es harto difícil. Por tanto, entiendo que la MI es algo esencial para los profesionales confrontados ante personas diferentes.

Esta capacidad propia de los profesionales de la MI, que no tienen otros profesionales, deriva de la naturaleza misma de la MI. Según Carlos Giménez<sup>4</sup>, los mediadores y las mediadoras interculturales tienen algunas especificidades respecto a otros profesionales y respecto a otros tipos de mediación:

1. La naturaleza etnoculturalmente diferenciada de las partes involucradas. El punto de partida de la MI es que las personas o grupos involucrados tienen bagajes o identidades culturales diferenciadas. Además, como he dicho hace un momento, las diferencias se suelen dar en contextos de desigualdad y tensión. Una gran capacidad del mediador es su conocimiento de cómo interactúan los sistemas de estratificación y dominación cultural, de clase y de género.
2. La incidencia de la diferenciación etnocultural en la relación existente entre las partes. Toda mediación actúa sobre una relación, y todo conflicto social tiene un carácter relacional. El mediador intercultural tendrá en cuenta las distintas ideas, valoraciones y percepciones de los actores sobre el conflicto.
3. La relevancia del bagaje cultural del mediador. El perfil más idóneo del profesional de la MI es el de una persona “bicultural” en relación a las culturas mayoritaria y minoritaria, lo que asegura el conocimiento de los marcos de referencia que se relacionan. Además, debe tener capacidad para mediar.
4. La interculturalidad como objetivo. Entendida como un proyecto que busca establecer relaciones interpersonales y sociales en las que no se discrimine, y en las cuales las partes se reconozcan mutuamente.

En el apartado sobre la especificidad del profesional de la MI profundizaré el análisis de esta cuestión, que ahora apenas se ha esbozado.

El caso es que, en la práctica, la MI se va desarrollando entre dos constataciones:

★ Los agentes sociales que trabajan con los inmigrantes no tienen en cuenta los aspectos culturales. El profesional desconoce las cuestiones etnoculturales y los procesos de aculturación. Por eso su intervención no es buena, no sabe cómo intervenir, lo hace mal.

★ La manera habitual de afrontar los conflictos que los inmigrantes habían aprendido en sus países de origen ya no funciona aquí, y por eso hay que buscar un equivalente que sustituya a esa mediación tradicional.

Por otro lado, la investigación y el conocimiento sobre el terreno de la acción social nos informan de una gran resistencia por parte de los profesionales de lo social; ante el temor de que su profesión sea invadida y copada por los mediadores, se sienten amenazados. Con frecuencia se utiliza también a los profesionales de la MI como parches, para tapar agujeros, para hacer recados o traducir a usuarios extranjeros.

Es necesaria una transformación en las instituciones para que se produzca una toma de conciencia sobre la situación de multiculturalidad significativa que se produce en nuestra sociedad. No sólo los barrios y las calles se perciben distintas a las que eran habituales veinte años atrás, también las escuelas han cambiado su composición y sus necesidades, los hospitales se encuentran con pacientes a los que no entienden, los servicios sociales no saben cómo actuar con las personas diferentes que son sus nuevos usuarios. Los cambios en la composición de la sociedad son claros. Sin embargo, las instituciones no están cambiando con el mismo dinamismo. En este sentido, la verdadera MI no es sólo la que ayuda a dar un mejor servicio en las entidades, sino la que lleva a la transformación. Esta transformación comienza a producirse en algunos sitios en un doble sentido:

★ Una transformación en la representación de las instituciones, en la forma de entender su misión, su papel.

★ Una transformación en la forma de trabajar, que modifica presupuestos hasta hace poco considerados centrales e inmutables: la atención individualizada, la representación de las necesidades sociales (Maslow), la relación entre profesional y usuario, el principio de no directividad en la acción social u otras nociones similares, son puestas en cuestión por la interacción con el otro distinto.

Dos aspectos se han recogido hasta ahora como importantes en la génesis de la MI y en la relevancia que ésta

va adquiriendo: la capacidad del mediador para la relación entre mayoría y minoría, y el potencial de transformación que lleva en su seno.

Avancemos algunos aspectos más a partir de una definición sobre el campo de actuación de la MI y los tipos de mediación que se están desarrollando.

## Definición de la mediación intercultural

Hacer una definición de la MI a partir de la práctica real de mediación que se está dando, no es fácil. Si nos limitamos al Reino de España, se dan suficientes variaciones como para que evitemos dar una definición que sea común y aceptada. Si tenemos en cuenta otros países, aún se vuelve más difícil buscar un campo de convergencia. Esto es algo normal ante un nuevo ámbito de lo social que se está desarrollando desde hace poco tiempo. Con todo, sí hay algunas intuiciones que la mayor parte de quienes nos dedicamos a la MI compartimos. Veamos.

En primer lugar se constata una diversidad grande de entidades o instituciones que se dedican, favorecen, promueven o realizan en mayor o menor grado procesos que tienen que ver con la acción mediadora. Esto se traduce en una gran diversidad de formas con las que cada una de esas entidades o instituciones entiende la MI y la práctica concreta de la acción mediadora por parte de los mediadores profesionales.

En España básicamente empezaron siendo asociaciones, ONGs, las que promovieron la figura profesional de la persona mediadora intercultural. Enseguida, siguiendo el ejemplo de las ONGs, lo hicieron también algunas administraciones locales y autonómicas. Las ONGs son mayoritariamente asociaciones que trabajan con la población en general, no sólo con los inmigrantes, y que tienen profesionales que hacen acciones de carácter intercultural, y entre ellos mediadores-as. Dentro de estas ONGs hay también asociaciones de inmigrantes, aunque curiosamente potencian más la MI las asociaciones mixtas o pro-inmigrantes, que las propias asociaciones de inmigrantes.

Un caso peculiar es Sevilla Acoge, pionera en la formación y profesionalización de la figura mediadora intercultural. Es una entidad que trabaja exclusivamente con inmigrantes<sup>5</sup> y que posee un equipo de mediadores y mediadoras interculturales que trabaja con enti-

dad propia y en coordinación con otros profesionales de diversas disciplinas de la propia entidad.

En los ayuntamientos o servicios de gobiernos autónomos que tienen contratados a mediadores-as, se viene dando con demasiada frecuencia una “domesticación” de la figura del profesional de la MI. Ocurre esto hasta el punto de que tales mediadores acaban siendo auxiliares de otros profesionales de la acción social. O bien, como dicen con frecuencia los mismos mediadores, son utilizados como “mediadores bomberos” para apagar los fuegos provocados por situaciones de marginación de ciertos sectores de población inmigrante. Se dan casos de una labor adecuada en algunos barrios o en colegios por parte de mediadores-as de servicios públicos, aunque la tendencia es la de desvirtuar el rol profesional de la MI. A esto se refieren algunos de los últimos trabajos de Margalit Cohen Emerique, como veremos unas líneas más abajo.

En cualquier caso, el modelo que se va imponiendo es el de profesionales de la MI que trabajan en proyectos o servicios dirigidos y gestionados por entidades privadas o públicas, las cuales se dedican a muchas otras cosas además de a la acción socioeducativa con inmigrantes (salvo casos muy contados como el de Sevilla Acoge). Ha habido intentos tímidos de asociacionismo de mediadores o de experiencias autónomas de profesionales de la mediación, que no han fructificado o que perviven sin relevancia alguna. Sí se intenta trabajar en determinados lugares una cierta independencia de los mediadores respecto de otros profesionales con los que comparten proyectos o servicios. En definitiva, esto de la independencia del profesional de la MI es uno de los temas centrales actualmente: no se facilita desde las entidades, pero paradójicamente no hay posibilidad de acción mediadora sin independencia.

La dificultad radica básicamente, desde mi punto de vista, en que no se está dando un reconocimiento profesional del mediador intercultural ni de su ámbito de actuación. Algunos ejemplos sobre esto: en la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha han empezado a contratar mediadores-as, con una muy buena intención y perspectiva, aunque la función que se ha recogido en sus contratos es la de auxiliares del trabajador social; en Cataluña, tras una cierta indefinición de sus funciones laborales, se les pretende equiparar a la categoría de traductores; la Fundación Secretariado General Gitano, tras una etapa en que los llamaba mediadores interculturales, ha corregido la categoría para llamarlos

agentes interculturales; en otros lugares están contratados como educadores, monitores y hasta como personal auxiliar o peones. Esto evidencia (aparte de que la figura profesional no esté registrada en la CNO<sup>6</sup>) una falta de reconocimiento de la MI como competencia técnica y, por supuesto, de la aptitud profesional del mediador, o sea, de la profesión misma de la mediación. En la práctica lleva a que ni profesionales, ni servicios ni entidades reconozcan efectivamente la importancia de la figura del mediador intercultural, por desconocimiento a veces, más frecuentemente por un sentimiento de amenaza que sufren los agentes sociales confrontados con la MI. Margalit Cohen Emerique habla de la amenaza a la identidad profesional<sup>7</sup> o del choque cultural de los profesionales entre inmigrantes<sup>8</sup>.

A esta falta de reconocimiento del rol profesional por parte de profesionales y de servicios, se suma el hecho de que con frecuencia lo que se realiza es una mediación a la carta, es decir, profesionales y servicios solicitan la intervención de un mediador para cuestiones muy puntuales y limitadas (tanto en tiempo como en contenido): traducciones, pequeñas consultas sobre “la cultura del otro”, ayuda para desbloquear la resistencia de algún usuario, llevar avisos a las personas o los colectivos. Es decir, se concibe el papel del mediador intercultural como algo para respuestas urgentes, desde la inmediatez, y sólo al servicio del profesional. En nuestra opinión, la MI debe ser concebida como acción a largo plazo, con un nivel alto de autonomía respecto de profesionales y de usuarios, lo que exige la búsqueda de nuevos espacios de trabajo social.

En el caso de los mediadores y mediadoras contratados por entidades, que es el modelo que se impone entre nosotros como hemos dicho más arriba, la apuesta debería apuntar a un partenariado concertado y permanente entre profesionales de los servicios y mediadores. Sólo de esta manera se podrá dar valor a la figura mediadora respetando al mismo tiempo su autonomía.

Una vez vista, a muy grandes rasgos, la situación en la que se está desarrollando la nueva figura profesional del mediador-a intercultural en España, paso a apuntar una definición que surge de la reflexión sobre las prácticas observadas en el terreno. Más concretamente, la definición que sigue ha sido elaborada por el Grupo Triángulo, del que es miembro el autor de este artículo, tras un trabajo de investigación-acción sobre su propia práctica de mediación.



Para el Grupo Triángulo, la MI es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Este proceso de construcción de convivencia lo lleva a cabo una tercera persona, el profesional de la MI, que interviene entre otras dos partes en conflicto real o latente. El profesional de la MI está capacitado para dar a conocer las claves y representaciones culturales y sociales de los actores implicados. La gran tarea del mediador intercultural es la de superar situaciones de desconocimiento mutuo e incomunicación entre las partes, sus conflictos de valores e intereses, la existencia de diferencias o desigualdades.

Dando un paso más allá, y tratando de resumir cuáles son esas prácticas sobre las que hemos elaborado en Triángulo esta definición de MI, podemos hablar de tres tipos de mediación observados sobre el terreno. Seguimos en esto la sistematización hecha por la ya citada Margalit Cohen Emerique<sup>9</sup>.

1. El primer tipo consiste en *facilitar la comunicación* y comprensión entre personas de culturas diferentes. Se trata de prevenir situaciones de conflicto.
2. El segundo tipo interviene en la *resolución de conflictos* de valores producidos entre la sociedad de acogida y los inmigrantes, o en el seno de familias afectadas por procesos de aculturación.
3. El tercer tipo consiste en un proceso de *transformación de normas* y de creación de otras nuevas, a través de iniciativas creativas basadas en las nuevas relaciones entre las partes afectadas.

A partir de estos tres tipos de mediación se puede hablar de una primera diferenciación fundamental al hablar de MI. Hay dos grandes clases o niveles de mediación que se están dando, y a veces confundiendo, en la acción social con población inmigrante:

★ La mediación ayuda<sup>10</sup>, es un instrumento del profesional. Sirve para facilitar el acceso de los inmigrantes a los servicios: informar, traducir, acompañar, etc. Al tener dificultades los inmigrantes para orientarse en la nueva sociedad, y como también los actores sociales

encuentran dificultades para entender sus demandas, la mediación ayuda se presenta como medio para los profesionales o los inmigrantes. El problema está en que la mediación ayuda no cambia en nada la manera de intervenir, es sólo una ayuda de las políticas sociales con inmigrantes. Se limita al primer tipo de mediación, el que consiste en facilitar la comunicación y comprensión entre personas.

★ La verdadera mediación o mediación propiamente dicha<sup>11</sup>, que sí apunta a una participación crítica. Abarca los tres tipos de mediación vistos antes. En la mediación propiamente dicha el mediador acerca a las partes para que puedan comunicarse y construir acuerdos. No está al servicio del profesional, ni del inmigrante, sino que lleva a que las partes entren en una auténtica negociación. Por ello está menos controlada por los profesionales y puede llevar al enfrentamiento de éstos con el mediador.

Los límites entre los tres tipos de mediación, así como entre la mediación ayuda y la mediación propiamente dicha, son muy borrosos en la práctica. A pesar de ello, es conveniente que el mediador y la mediadora intercultural sepan en dónde están en cada momento de su acción mediadora.

Una última consideración es preciso hacer para fijar con claridad cuál es la finalidad de la acción profesional del mediador intercultural. Se trata de una dimensión que comparte con otros tipos de mediación (familiar, laboral...), de las que se nutre y a las cuales enriquece. La tarea última del mediador no es la de buscar solución a los conflictos, sino la de crear las condiciones adecuadas para que sea posible la relación entre los actores y la asunción por parte de éstos de un nuevo espacio en el que convivir y acercarse. El mediador no es entonces el que busca soluciones, aunque sea ésta una posición que el propio mediador asume equivocadamente en ocasiones porque aporta un beneficio simbólico muy poderoso: ser reconocido por resolver los problemas, convertirse en una especie de todopoderoso que consigue cosas para “su gente”.

La dificultad entre las partes no es propiedad del mediador, sino responsabilidad de ellas; la contribución del mediador es, en tanto que especialista en la comunicación, favorecer un cauce por el que una y otra parte son capaces de recuperar su relación y decidir juntos qué hacer, es decir, dar ellas la solución. El trabajo del mediador no debe valorarse pues por los resul-



tados, sino por su habilidad para mejorar la calidad de la comunicación y del encuentro.

Definitivamente, el profesional de la MI ayuda a descubrir que la integración no es únicamente el deber del inmigrante. La sociedad mayoritaria da por supuesto que el autóctono no tiene que integrarse a nada, ya está integrado. Pero en una situación nueva como la que están presentado los fenómenos migratorios recientes en Europa, es cada vez más claro y aceptado que el camino de acercamiento y de integración debe ser en ambas direcciones: de los inmigrantes hacia la sociedad mayoritaria, y de la sociedad mayoritaria hacia los inmigrantes, hasta construir una sociedad integrada<sup>12</sup>. El mediador analiza el contexto intercultural desde ambas partes, penetrando el significado de los comportamientos y de las situaciones no sólo del lado de los inmigrantes, sino también desde el mundo de los diferentes profesionales que representan el país de acogida en centros educativos, administraciones, empresas, servicios sociales y para el empleo, hospitales, etc.; y enseña acompañada a las dos partes en el camino de acercamiento mutuo, buscando qué van a ganar ambas.

### Mediación... ¿Intercultural?

Un debate presente entre quienes se dedican al tema de la mediación en contextos de multiculturalidad significativa, es el de si debe hablarse de mediación social o de mediación intercultural. Hay quienes deciden solventar la situación por la vía rápida y hablan de mediación social intercultural. Pero detrás hay algo más que un simple juego de palabras.

Una primera circunstancia que provoca este debate, tiene que ver con una vieja rivalidad académica (proveniente del ámbito de la antropología) sobre el significado y la dimensión del concepto "cultura", batalla que ha provocado la publicación de no pocos libros y artículos. Desde una visión clásica marxista (aunque los autores neomarxistas han suavizado mucho sus posiciones, o incluso han propuesto ideas diferentes) la desigualdad entre grupos de origen cultural distinto sería un efecto de las divisiones económicas existentes en la sociedad, dicho de otro modo, un subproducto del conflicto fundamental entre la clase trabajadora y sus patronos capitalistas. Es decir, se representa la cuestión de la diversidad cultural en términos negativos, como algo que desvía la atención del enfrentamiento radical entre la burguesía y los trabajadores. A partir de los años 70, cada

vez más autores neomarxistas adoptaron una postura culturalista más decidida, insatisfechos por las explicaciones económicas estructuralistas que dejaban de lado la dinámica interna y la autonomía de las relaciones sociales. Afirman que los procesos ideológicos y culturales de la sociedad son relativamente autónomos de las infraestructuras económicas.

Alimentados por aquellas primeras ideas estructuralistas, algunos afirman que en las situaciones que demandan mediación se trata casi siempre de "conflicto social", y no de "conflicto de valores". Por consiguiente, según ellos hay mediación social y no mediación intercultural. Esta última sería una mediación reductora, parcial y que parte de una visión esencialista de la cultura... les faltaría decir, para hacer honor a los autores a los que siguen, que la diversidad cultural es un residuo precapitalista, y que la MI como tal sirve sólo para desviar la atención del conflicto principal entre los poseedores de los medios de producción y los obreros (sean estos inmigrantes o autóctonos). Queda claro que nosotros no compartimos esta visión, pues parte de una concepción caricaturesca de la cultura, y porque al negar la importancia de la MI en el fondo está negando el hecho de la diversidad étnica y cultural, y la posibilidad de que el inmigrante se reconozca y se afirme como diferente. Con el pretexto de una ideología solidaria y universalista, se cae en el no reconocimiento del otro en su "otredad", en su "alteridad". Por decirlo con términos que están ahora más de moda, se llega a la negación de la identidad del otro.

Es cierto que hay un determinado conflicto social, pero también se producen conflictos de valores (de valores culturales, de visiones del mundo, de concepciones de la sociedad). Una dimensión no debería ocultar a la otra, sino complementarse.

Desde esta misma visión que afirma que existe la mediación social, y no la intercultural, se llega a opinar, por ejemplo, que en los conflictos al interior de las familias inmigrantes puede intervenir cualquier mediador, orientador, educador. Cada vez más trabajamos con casos de familias atravesadas por muy diversos procesos y vivencias del trayecto migratorio; familias en las que conviven ya la primera generación de inmigrantes con la segunda y hasta la tercera generación. Ante una situación tal, defender que cualquier mediador u orientador puede intervenir en familias surcadas por procesos de aculturación diversos, no es correcto. En el caso de la familia musulmana (por poner un ejemplo que podría extenderse a otros), nos encontramos con un esquema profunda-

mente religioso que no puede ser comprendido por cualquier mediador, al menos no en toda su dimensión ni con la riqueza de matices que en la relación padres – hijos se puede presentar. No se puede pasar de la tradición a la modernidad de golpe, no es posible dejar un universo de significaciones y adoptar otro como quien se cambia una camisa. En nuestra opinión sólo el mediador intercultural es capaz de descubrir lo que debe cambiar y lo que debe permanecer. Él tiene la destreza para que los cambios y las adaptaciones vayan haciéndose sin rupturas, sin sobrepasar barreras que no tengan vuelta atrás, descubriendo qué zonas son más y menos fáciles de cambiar, encontrando los lugares que permitan ser uno mismo dentro de la complejidad.

Hay que cuidar que el mediador intercultural no se dedique solamente a dar informaciones sobre la cultura del otro, lo que no deja de ser una función de exotismo. Así se cae en el esencialismo cultural. Esta no es su tarea, incluso hay otros profesionales con mayor preparación para hacerlo. Lo propiamente suyo es hacer que se comprendan las reacciones y las actitudes, ayudar a que se descubra la significación que tienen las situaciones, el sentido que cada persona otorga a sus acciones. El mediador es la persona más indicada para desvelar lo que hay detrás, el porqué, los valores que motivan conductas con frecuencia inexplicables para muchas personas autóctonas; y al mismo tiempo lo que de nuestras actitudes no es inteligible para el inmigrante.

En el trabajo social, en la atención directa dentro de los servicios, las personas o las familias inmigrantes generalmente no lo dicen todo, sino sólo aquello que creen que el profesional puede entender, lo que consideran que éste espera escuchar para que se les ayude. Cuando media entre el profesional de un servicio y un inmigrante que procede de una sociedad tradicional, el mediador ante este último suele emplear elementos tradicionales, descifrables para el inmigrante, que hacen resonancia a sus pertenencias, a sus raíces; el profesional, por el contrario, se centra en la persona desde el modelo de individuación propio de nuestra metodología social, mirando el futuro del inmigrante y su autonomía. Con frecuencia, sin que ni profesional ni inmigrante sean conscientes de ello, entran en colisión pertenencias frente a individuación, raíces frente a porvenir, interdependencia frente a autonomía. El mediador intercultural posee la sabiduría para que el profesional comprenda lo no evidente, ayudando a explicitar las prioridades del usuario. Es también el que sabe cómo hacer que el inmigrante diga al profesional, de manera

adecuada, ciertas cosas que normalmente no le diría. Sólo así se puede llegar al diálogo en paridad y a tomar acuerdos aceptables y admisibles para ambas partes.

## Lo específico del mediador intercultural

Hay un aspecto central en la figura del mediador intercultural, algo que lo define por sí solo y que marca tanto el tipo de formación que debe darse como la función misma de la MI: el mediador intercultural funciona desde su propia interculturalidad, a partir de la comprensión de su propio proceso de aculturación. De la misma manera que el mediador ha sabido ir tendiendo puentes entre su mundo y el mundo del otro, negociando interiormente acuerdos que le permitan conocerse a sí mismo y reconocer al otro diferente, así también busca cómo restaurar puentes para encontrar un compromiso negociado entre la sociedad de acogida y las familias inmigradas, y dentro de los propios individuos.

Esto es lo específico del mediador que no comparte con ningún actor social, ésta es su gran sabiduría: las exploraciones que él mismo ha hecho de búsqueda de sumas, de compromiso, de negociaciones internas con él mismo y también con su entorno (grupo, familia, cónyuge, hijos). El profesional de la MI se hace en el encuentro y la convivencia entre inmigrantes y autóctonos. De hecho, una gran parte de los mediadores son fruto del mestizaje cultural, bien por la propia experiencia de síntesis construida para conservar el núcleo de su cultura de origen y tomar lo positivo de la nueva sociedad, bien porque tienen de algún modo la experiencia de vivir en minoría que los ha llevado a ese camino de sondeo interno. La gran mayoría de los mediadores ha efectuado este mestizaje cultural, quien no lo ha realizado tiene una gran carencia.

Las competencias de los trabajadores sociales son muy importantes, pero insuficientes en el contexto multicultural en el que se mueven cada vez más los servicios. Una de las amenazas de identidad<sup>13</sup> de las que habla Cohen Emerique es la que proviene de la pericia del mediador para trabajar sobre la comunicación, sobre la relación; como el trabajador social también trabaja sobre la relación, esto puede ser una fuente de tensión. Una diferencia importante es que el trabajador social tiene el poder de decisión (aplicar la ley, otorgar recursos, etc.), mientras que el mediador no tiene ningún poder de decisión (si lo tiene abandona la posición de tercero), sólo puede proponer.

Sea como sea, los campos de actuación de ambos están muy próximos y eso requiere que la colaboración mutua sea imprescindible. Pero colaboración no quiere decir subordinación ni marginación. El mediador intercultural representa un papel de tercero entre dos, entre profesional e inmigrante. Sin embargo, hay profesionales de lo social, demasiados aún, que creen que el mediador debe ser una ayuda sólo para él, o lo que es lo mismo, que no debe actuar de tercero sino ponerse de su lado; pero el mediador ha de estar con las dos partes a la vez.

Aunque desde el discurso se plantea la intervención con inmigrantes desde diversos ámbitos, la práctica dice que la atención a la diversidad no es contemplada en la acción cotidiana. En investigaciones que venimos realizando desde Sevilla Acoge sobre inmigración y servicios sociales<sup>14</sup>, están emergiendo tres aspectos claros:

1. En primer lugar no hay políticas definidas de interculturalidad en casi ninguna entidad prestadora de servicios del tipo que sean (algo general en las de carácter público, además en bastantes privadas). Existe un reconocimiento de la inexistencia, poco más o menos, de programas o proyectos específicos para afrontar el reto de la normalización en el uso que inmigrantes (o gitanos) hacen de los servicios de salud, educativos, sociales o de cualquiera otra índole.

2. No existen apenas proyectos de atención a la diversidad, ya que se dice que no es necesaria una atención específica (aunque universalización y especialización constituyen la esencia de los Servicios Sociales en un Estado de Bienestar). Por tanto, el supuesto de la atención universal no es cuestionado, al contrario, se insiste en que hay que actuar de la misma manera con los usuarios autóctonos y con los que vienen de fuera. Entre otras cosas porque no se percibe que haya situaciones definidas que sean propias de la presencia de personas extranjeras.

3. Se aprecia por último un desconocimiento manifiesto acerca de las circunstancias que viven los inmigrantes. Se ignora la realidad de la inmigración en el ámbito de lo local, es decir, cómo viven, quiénes son, de dónde vienen, qué piensan, con qué sueñan, qué expectativas tienen las personas inmigrantes que viven entre nosotros, en nuestros barrios, en nuestras localidades. A lo sumo, se considera la historia del inmigrante desde que llegó hasta nosotros, pero parece que hubiera nacido al llegar aquí. Se recurre en exceso a la evidencia, entendemos al otro, conocemos quién es,

podemos predecir su pensamiento, sabemos lo que esperar de él. Surgen así incomprensiones, presuposiciones, sobrentendidos que provocan dificultades en la comunicación y pueden desembocar en conflictos.

Se produce un proceso simbólico de privación de la alteridad, de expulsión de la presencia social (no sólo se le expulsa policialmente, también de la presencia social efectiva), de no reconocimiento del otro en lo que es: distinto y cercano, diferente a la vez que próximo. En definitiva, se niega su existencia: el otro no “es”.

Si bien las instituciones no están preparadas para acometer la acción socioeducativa con una población cada vez más heterogénea y diversa, también es cierto que los trabajadores sociales no tienen aún asumida la dimensión intercultural. Las cosas han de cambiar con el tiempo, en este sentido se encamina la MI: aquí tienen un amplio y muy propio campo los mediadores, ayudando a entidades y profesionales a introducir la perspectiva intercultural en los procedimientos de actuación y en las mentalidades.

No obstante, el profesional tiene su propio lugar y función y nunca debe descargarse la responsabilidad de lo intercultural sobre el mediador. Debe ser un esfuerzo compartido. De la misma manera que no hay que dejárselo todo al mediador, tampoco hay que dejar sólo al profesional en su esfuerzo por acercarse y comprender al otro. En esto juega un gran papel el mediador intercultural. Pero también hay que hacer comprender al profesional que la sociedad de acogida, a la que él representa, debe dar un paso de acercamiento al inmigrante.

En este doble sentido, pues, se mueve el terreno más propio del mediador intercultural: por un lado, acompañar a servicios y profesionales en su asunción de una nueva manera de trabajar; por otro lado, traspasar al inmigrante su personal vivencia de negociación entre dos mundos, ayudándole a vivir sus equilibrios, los que el mediador sigue viviendo él mismo durante toda su vida.

## La formación de los mediadores

A partir de todo lo expuesto hasta aquí, queda claro un primer objetivo que debe perseguir toda formación de futuros mediadores y mediadoras interculturales: motivar en el mediador la toma de conciencia de la negociación que él mismo ha tenido que realizar, tanto dentro de él mismo como con su familia y con el entorno.

Negociación que se lleva a cabo interna y externamente, tanto sobre los elementos más extrínsecos de la relación (códigos de cortesía, ritos de saludo, vestimenta, adecuación laboral...) como sobre los más intrínsecos (noción de persona, representación de la sociedad, modelos de familia, visión del otro, vivencia de la religión...). Se trata de revelar y sistematizar el camino que la persona en formación ha recorrido en su esfuerzo de combinación de elementos nuevos con las antiguas formaciones.

Esta sistematización de la propia interculturalidad, conlleva que durante la formación se le provea de instrumentos antropológicos, psicológicos, sociológicos y de otras disciplinas afines para analizar su trabajo. Se persigue con ello que el mediador pueda pasar del nivel intuitivo, de la interculturalidad vivenciada, a un nivel más conceptual y de abstracción. Se obtiene así una mayor destreza en la técnica de la mediación y una mayor base profesional.

En los cursos desarrollados hasta ahora por Sevilla Acoge, caracterizados por la composición multicultural de los grupos, se ha venido dando una doble tentación que presenta un riesgo de pervisión de la formación intercultural:

- ★ Reducir al otro a un misterio que hay que descifrar: el otro es un otro tan diferente que es casi imposible conocerlo.
- ★ Banalizar las diferencias, pensando que no hay razón para no entendernos: el otro ya no es el otro, pues "todos somos iguales".

Las dos tentaciones parten del intento de respetar y del interés por acercarnos al otro, pero conducen de hecho a la segregación del otro o a la negación de la diferencia. Son tentaciones, por tanto, a tener presentes y a prevenir de manera permanente en el transcurso formativo.

Desde el punto de vista de la metodología, un punto de partida en nuestra formación es la consideración de que se trata no sólo de una formación para mediadores, sino de una formación mediadora. Es decir, el marco de la formación, las clases, los contenidos, las dinámicas, los ejercicios, todo elemento pedagógico está al servicio de una dinámica de negociación entre alumnado y profesorado. El grupo se convierte en un laboratorio en el que se ponen en juego y se regulan las propias actitudes y aptitudes de los alumnos para la mediación.

La formación para la MI debe centrarse en los entrenamientos, sólo secundariamente en los conocimientos teóricos (al revés que los postgrados y los expertos universitarios). En el grupo se buscan unas condiciones semejantes a la realidad en la que habrá que intervenir. Luego el entrenamiento se irá haciendo en la propia realidad, durante las prácticas profesionales en entidades. La teoría viene después para conceptualizar, explicar, estructurar. Por consiguiente, es una metodología inductiva, más participativa, más del Sur.

El grupo multicultural es el protagonista de la acción pedagógica. En este sentido es esencial la heterogeneidad del grupo. Se saca un gran aprovechamiento del hecho de que no se trata de una formación entre iguales heterogeneidad en las nacionalidades y culturas de origen<sup>15</sup>, en las situaciones escolares, en las sociales, en la edad, en el sexo, en las religiones, en las motivaciones hacia la formación. Incluso las expectativas personales al llegar a la formación son muy distintas. En el grupo se clarifican esas expectativas, buscando una convergencia, un espacio común que ayude a todos a trabajar por un proyecto compartido: esto es mediación.

Como se parte del adiestramiento, lo intercultural se alcanza no en las nociones sobre mediación, sino sólo a través de las personas: el otro está en el grupo, y en él descubriremos la particularidad personal, comprenderemos la construcción de sentido que cada uno realiza, huyendo de los estereotipos que brotan en la confrontación con el diferente.

Esta manera de instituir al grupo como elemento de formación y de experimentación, nos lleva a que el grupo se construya como lugar legítimo y seguro, como espacio nuevo donde se vivencie la confianza y el respeto, frente a la historia del inmigrante que está marcada por habitar un sitio ilegítimo e inseguro (la calle, la policía, los papeles, el rechazo, la incompreensión...).

Como ya se avanzó más arriba al hablar de la provisión de instrumentos de distintos dominios, el enfoque de la formación de mediadores es interdisciplinar. Los temas se ven de forma global y también desde diversos ángulos, perspectivas, disciplinas. Desde aquí se intentan desarrollar competencias en tres niveles: en el saber (conocimientos), en el saber hacer (habilidades) y en el saber ser (actitudes). En este contexto, el formador crea situaciones, facilita la palabra, hace descubrir, hace hacer. Propone una obra que hay que crear juntos, en la que cada uno representa un papel, es actor.

Por último, es importante no conformarse con la formación inicial, sino actualizarse permanentemente, tener supervisión, hacer cursos nuevos, leer. Las ofertas de temas de formación han de estar contextualizadas, es decir, que respondan a una necesidad o demanda de los propios mediadores. De lo contrario, serán cosas puntuales que se realizarán y pasarán sin interés, sin dejar nada dentro.

### **Pasos históricos en la visión de Sevilla Acoge sobre la acción mediadora**

La transversalidad del aspecto intercultural se ha ido introduciendo en Sevilla Acoge de una manera progresiva pero decidida y planificada. Éramos conscientes del cambio de perspectiva que se iba produciendo en nuestra acción y de las nuevas necesidades que emergían a medida que los inmigrantes adquirían una presencia más permanente y estable en el equipo de trabajo de la asociación. Nuestra concepción clásica del trabajo social se quedaba estrecha ante muchos aspectos para los que no teníamos una respuesta ni una intervención adecuadas.

Por eso, en el año 1991 decidimos realizar una formación de profesionales (entre los que también había inmigrantes) sobre aspectos interculturales y de mediación. Para ello tuvimos que contar con especialistas venidos de Bélgica en su mayoría, pues no los había debidamente preparados aún en España. Dicha formación intensiva cambió con profundidad nuestros esquemas de referencia e influyó en un nuevo giro práctico y significativo en la orientación del trabajo dentro de la asociación. Más tarde, consideramos necesario realizar una formación específica para mediadores y mediadoras, como queda reflejado en la introducción de este trabajo. La realización de estos cursos se ha convertido en una práctica habitual entre nosotros, de modo que varias promociones de mediadores han sido ya formadas y muchos de ellos realizan mediación bien en Sevilla Acoge o en otras asociaciones e instituciones.

Nuestra manera de concebir la acción intercultural y el rol de la MI queda reflejada en las páginas anteriores. Ahora el interés reside en recoger cómo ha sido la evolución que nos ha llevado a la situación actual, los diversos momentos y cambios por los que hemos pasado al interior de Sevilla Acoge. Estos cambios dan cuenta del dinamismo de un movimiento de personas que no se ha instalado en la facilidad de la acción estándar, sino

que ha buscado la experimentación, la innovación, el diseño de lo que ahora se llaman “buenas prácticas”.

Se puede hablar de cuatro pasos históricos, secuenciados en el tiempo, que resumen cómo ha ido progresando la visión de Sevilla Acoge sobre la acción mediadora:

- ★ En un principio nos centramos prioritariamente en el inmigrante, que era el objeto de nuestra acción: había que conocerlo bien para plantear una mejor intervención. En esta primera etapa nos pusimos a conocer y estudiar las culturas de nuestros inmigrantes. Organizábamos cursos sobre el Islam, sobre la cultura árabe, sobre el mundo andino, sobre los proverbios en los pueblos centroafricanos, etcétera. La intención era muy buena, se trataba de conocer al otro, en un interés por acercarnos a él, a su mundo, a su visión de las cosas. Eso mismo habían hecho, en distintos tiempos, Pizarro, Hernán Cortés y otros colonizadores europeos. Así también nació la antropología. Poco a poco nos fuimos dando cuenta de que nos habíamos olvidado de nosotros mismos, la otra parte en la interacción con el inmigrante. Además, estábamos cayendo en el riesgo de estereotipar al otro, de elaborar una visión esencialista de la cultura.

- ★ Más tarde, en la interacción con el inmigrante (los usuarios y los compañeros de trabajo), comprendimos que era preciso mirar más a la figura del profesional que se relaciona con el inmigrante en distintos servicios, profundizando en la amenaza de identidad que éste experimenta. En los profesionales de lo social de Sevilla Acoge íbamos apreciando resistencias. Por un lado, los presupuestos de la acción social asimilados durante la formación académica se veían quebrados con frecuencia ante el mundo del otro. Por otro lado, cada vez eran más los profesionales foráneos en la asociación, especialmente los que se dedicaban a acciones de mediación; y nosotros, los autóctonos, nos sentíamos amenazados ante el temor de que nuestra profesión se viera invadida y copada por los mediadores. Decidimos pues mirarnos hacia dentro, cuestionando y haciendo aflorar las incógnitas que la alteridad nos proponía. Ya no sólo era conocer al otro, ahora se proponía igualmente mirarnos a nosotros mismos. Nos fuimos especializando en la formación sobre el acercamiento intercultural, gracias al acompañamiento y a la amistad de Javier Leúnda; y bajo la guía y la inspiración de Margalit Cohen Emerique, quien nos entregó especialmente un valioso instrumento diseñado y enriquecido por ella en la formación de agentes sociales: el Método de los Incidentes Críticos, para el análisis de los choques culturales en la

relación interpersonal. Buscábamos así mejorar la competencia intercultural de los profesionales y de los mismos mediadores que ya había en el equipo.

★ A partir de esta profundización en la competencia intercultural, empezamos a mejorar el instrumento de la mediación. Fue la época en que nació el Grupo Triángulo, desde el que profundizamos, elaboramos y experimentamos instrumentos de formación y supervisión de la práctica de la MI. Asumimos una apuesta resuelta de trabajar con mediadores y de difundir su figura profesional con decisión. Nos alentaba la idea de contribuir con una nueva figura profesional, la del profesional de la MI, a la construcción de una sociedad más tolerante y abierta. Al mismo tiempo estábamos convencidos de que los profesionales debían aprender la mediación en ellos mismos y recurrir sin recelos a los mediadores cuando los necesitaran. Esto llevó con frecuencia a una “mediación a la carta”, pues el profesional sólo recurría al mediador cuando no sabía qué hacer, como un instrumento a su servicio para resolverle problemas. Es el uso del mediador “bombero” o “apaga fuegos”. Es una de las denuncias que los propios mediadores hacen sobre la falta de reconocimiento de su función por parte de los profesionales. A esta manera de entender la mediación la llama M. Cohen Emerique “*médiation-relais*”<sup>16</sup>, e insiste en que no modifica en nada las prácticas sociales.

★ Como lo anterior no resultaba nada fácil, y se daba con frecuencia una instrumentalización de la figura del mediador, hemos dado un último -por ahora- paso en la mediación. Antes pensábamos que el profesional debía negociar él y sólo en casos difíciles llamar al mediador intercultural; ahora pensamos que los dos deben trabajar juntos. Debe darse un partenariado permanente, una acción concertada a largo plazo. El mediador vive en medio de la paradoja de una doble fidelidad: debe ser fiel a las personas y a los grupos de inmigrantes para los que trabaja, cuya integración pretende; al mismo tiempo debe fidelidad a la sociedad donde vive y a las entidades que le pagan. Con frecuencia se le pide, de un lado y otro, que renuncie a una de las dos fidelidades y se quede con un lado sólo. No es fácil, es una de las tensiones internas que durante toda su vida profesional afronta el mediador. Desde el punto de vista de una entidad como Sevilla Acoge, donde los mediadores conviven con otros muchos profesionales de lo social, la mejor manera de superar la tensión inherente a tal heterogeneidad de disciplinas y de culturas es estableciendo acuerdos de colaboración, a los

que queremos ir llegando poco a poco, superando las resistencias de ambas partes.

## Para terminar, algunos retos

Después de abrir tantas puertas (tantas cuestiones sobre la MI), llega el momento de encajar algunas. Y no hablo de cerrar, pues sería demasiado pretencioso y muy arriesgado, dado que ahora estamos en un momento de ir recreando y desvelando el rostro de la MI, no de definirlo ya para siempre como dogma.

Me planteo entonces, a modo de conclusión de este trabajo, lanzar algunos retos de futuro por los que siento que deben adentrarse la mediación y todos los que caminamos con ella. No quiero hacer ahora propuestas de acción, pues para ello habría que sentarse con cada servicio concreto, en cada barrio, con cada colectivo de inmigrantes, con cada equipo de mediadores y mediadoras, para ver juntos qué es lo que en su contexto determinado puede ser más o menos adecuado. Tampoco pretendo dar respuestas definitivas, pues como dije antes no es el momento de cerrar para siempre la mediación, sino de descubrir su lugar. Los mediadores no estamos para dar palabras finales, la palabra la tienen las partes. El dominio del mediador es el camino, el proceso, la comunicación. Por tanto, ni respuestas ni propuestas. Vamos a los retos. Los planteo en dos ámbitos: en el de la formación y en el de la praxis de mediación.

### Retos para la formación:

★ Con la presencia que hay ya de mediadores y mediadoras realizando su trabajo, es el momento de normalizar su profesión y su formación. Hace falta pues diseñar modelos de formación para profesionalizar públicamente la función de la MI. Desde la trayectoria del Grupo Triángulo, consideramos que lo apropiado sería, en una primera etapa, constituir un Ciclo Formativo de Grado Superior. La experiencia del Taller de Empleo que desarrollamos en este año 2005 (la Fundación Secretariado General Gitano hizo algo similar el año anterior) nos parece idónea para la formación inicial, por su duración (1920 horas) y por el reparto entre horas de formación teórica y formación práctica. En un futuro a medio plazo habría que pensar en una titulación universitaria, similar a las actuales diplomaturas, pero por ahora lo que urge es este Ciclo Formativo. Para el diseño curricular sería muy importante contar con las entidades que nos estamos dedicando ahora a la formación de mediadores, así como con los propios



mediadores y mediadoras que están trabajando; encarar el currículo sólo a gente de la academia sería destrozar todo el camino hecho hasta ahora.

- ★ Muchos de los mediadores que están trabajando no tienen titulación ninguna, ni siquiera tienen homologada la titulación, del grado que sea, que habían obtenido en sus países. Por ello, a la vez que se normaliza la formación con una titulación oficial, habría que reconocer la trayectoria de los que ya están haciendo mediación, buscando mecanismos para que experiencias de cierta duración y avaladas por profesionales, entidades y colectivos de inmigrantes puedan ser homologadas a la obtención del título que se formalice.

- ★ Junto a los dos retos anteriores, habría que instar a que se reconozca oficialmente la profesión de la persona mediadora intercultural. Entre otras cosas, porque al no tener reconocimiento legal esta nueva profesión, se están dando auténticos abusos por parte de los servicios en la contratación y remuneración de los profesionales de la mediación.

- ★ No hay que quedarse con la formación inicial y la obtención de un título. De la misma manera que la mediación es una tarea para toda la vida, hay que pensar en una formación para toda la vida, continua, permanente, que recoja las necesidades de los profesionales y ayude a la búsqueda conjunta de nuevas alternativas. Son los propios mediadores y mediadoras, asociados de cualquier manera, los que deben fomentar su formación y actualización permanente.

- ★ En todo este recorrido que se vaya haciendo de formación, homologación de experiencias y reconocimiento profesional, hay un reto trascendental que es el del equilibrio entre academicismo y vida cotidiana. Si convertimos la MI en una disciplina más teórica, habremos anulado su potencial de proposición social. La universidad, desgraciadamente, vive hoy en general de espaldas a la sociedad, y si se adueña de la mediación también la separará de donde ha nacido. Para muchos será una magnífica idea, ya que matarán otra fuerza de cambio social. Para los que creemos en la MI será otra ocasión perdida.

#### **Retos para la praxis mediadora:**

- ★ Un primer reto no sólo para los mediadores, sino para el propio estado social, es el acercamiento de la dinámica intercultural a los servicios de toda índole y a los profesionales. Ya no es cuestión exclusiva de los mediadores,

lo intercultural es una competencia que debe poseer todo profesional enfrentado a una sociedad multicultural.

- ★ Hay que conseguir el reconocimiento del ámbito de la MI y del rol profesional del mediador. Como esto no está delimitado aún, se está comenzando a llamar mediador y mediación a cualquier cosa (ya hay un anuncio de televisión que llama mediadores a los agentes comerciales de una casa de seguros: el comercial no media entre el seguro y la persona, sino que sirve exclusivamente a la compañía aseguradora para asegurarle más beneficios). La domesticación del mediador, que ya he denunciado más arriba, por parte de algunos servicios (normalmente públicos) es otra amenaza para el rol profesional. Hay que ser rigurosos y exigentes con las acciones que llamamos mediadoras, y con las funciones que proclamamos propias de un mediador. Falta definir un código deontológico.

- ★ Otro desafío necesario es la colaboración entre profesionales y mediadores. Hoy se está dando, de hecho, una disputa por los espacios y por los usuarios, entre otras cosas por la falta de delimitación del ámbito de la mediación, como dije en el punto anterior. Ya conocemos experiencias en escuelas, hospitales, servicios, que hablan de lo positiva que es la cooperación entre mediadores y otros profesionales. Se trata de buscar lo que une en lugar de lo que diferencia, afrontando el trabajo en equipo no desde lo que se tiene que ceder al otro, sino desde lo que nuestra acción puede ganar con la tarea conjunta.

- ★ Por último, para que la colaboración no dependa de las buenas voluntades (del profesional de turno, o del jefe que ha descubierto la MI), pensamos que es recomendable elaborar y poner por escrito acuerdos de partenariatado entre profesionales de los servicios y mediadoras. Se trata de delimitar funciones, aclarar procedimientos de intervención y de comunicación, formalizar el intercambio de informaciones, buscar herramientas de trabajo compartidas, fomentar la confianza mutua. Las evidencias al final dan malos resultados: no sólo porque yo crea que la mediación es interesante, voy a dejar al mediador ocupar su espacio. Hace falta comprometerse formalmente, en acciones acordadas mutuamente y a largo plazo, cumpliendo etapas, evaluando. Lo que no es revisado y actualizado, se convierte en rutina.

Estos retos, tanto para la formación como para la acción mediadora, no tienen otro fundamento ni otra consecuencia que la certeza de que la interculturalidad es tarea de todas, de todos. Pongamos, pues, manos a la obra.



## Notas

<sup>1</sup> A partir de ahora se sustituirá la expresión Mediación Intercultural por la abreviatura ya común MI, a fin de evitar la incomodidad de su uso prolijo a lo largo de estas páginas.

<sup>2</sup> Kira Bermúdez, Reyes García de Castro y otros, *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*, Editorial Popular, Madrid-2002.

<sup>3</sup> El **Grupo Triángulo** es un espacio para la Mediación Intercultural, formado por entidades de Andalucía, Cataluña y Madrid que trabajan la MI en los campos de la inmigración y el mundo gitano: Sevilla Acoge, Fundación Secretariado General Gitano (FSGG), Desenvolupament Comunitari, Andalucía Acoge, Etnic, Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM, Asociación para la Cooperación Internacional y la Solidaridad Internacional (ACISI).

<sup>4</sup> Ver el artículo de Carlos Giménez *La naturaleza de la mediación intercultural*, publicado en el Número 2 de la "Revista Migraciones" del Inst. Español de Migraciones (UPCO), Madrid-1997.

<sup>5</sup> Aunque se realizan acciones de sensibilización o formación con población autóctona, Sevilla Acoge dirige sus proyectos prioritariamente a los colectivos de origen inmigrante.

<sup>6</sup> Clasificación Nacional de Ocupaciones.

<sup>7</sup> Cfr. M. Cohen Emerique, *La negociación intercultural, fase esencial de la integración de inmigrantes*, en el número 1.208 de la revista "Hommes et Migrations", Paris-1997.

<sup>8</sup> Cfr. M. Cohen Emerique, *Elementos básicos para una formación de acercamiento a los inmigrantes*, en el número 17 de "Annales de Vauresson", Paris-1980.

<sup>9</sup> Principalmente dos trabajos de M. Cohen Emerique, uno con varios años ya

y otro muy reciente: *La negociación intercultural, fase esencial de la integración de los inmigrantes*, Revista "Hommes et Migrations", n° 1208, Paris-1997; y *La Mediación Intercultural. Los mediadores y su formación*, en Francesco Remotti y otros, Corpi individuali e Contesti Interculturali, Editorial L'Harmattan Italia Connessioni, Turin-2003.

<sup>10</sup> M. Cohen Emerique habla, en francés, de la "médiation-relais". En España se ha venido hablando de mediación natural, espontánea, voluntaria. En Sevilla Acoge hemos optado por esta expresión de "mediación-ayuda", que nos parece más correcta y expresiva.

<sup>11</sup> Traducción literal de la expresión que utiliza M. Cohen Emerique. Ver obras de la nota 9.

<sup>12</sup> Expresión acuñada por Stefano Zamagni, recogida de su artículo "Migraciones, multiculturalidad y políticas de identidad", *Revista de Fomento Social* n° 56, pp. 555-589, Córdoba-2001.

<sup>13</sup> Es el tema que Margalit Cohen Emerique profundiza en las obras citadas en las notas 7 y 8.

<sup>14</sup> Aparecen a continuación algunas de las categorías analizadas en la investigación "Tratamiento que desde los Servicios Sociales se da al fenómeno de la Inmigración", realizada por Sevilla Acoge durante el año 2004 para la Diputación Provincial de Sevilla.

<sup>15</sup> Hasta ahora han pasado por los cursos de MI de Sevilla Acoge alumnos y alumnas de 18 lugares distintos de procedencia: Marruecos, Argelia, Senegal, Perú, Ecuador, Armenia, Ucrania, Sudán, Nigeria, Etiopía, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Irak, Argentina, Colombia, Cuba, Sahara y España.

<sup>16</sup> Que nosotros traducimos como mediación ayuda. Véase en este artículo la nota 10 y el texto relativo a la cuestión en el apartado "Definición de la Mediación Intercultural".

## Bibliografía

**CARLOS GIMÉNEZ**, *La naturaleza de la mediación intercultural*, publicado en el Número 2 de la "Revista Migraciones" del Inst. Español de Migraciones (UPCO), Madrid-1997.

**CARMEL CAMILLERI Y M. COHEN-EMERIQUE**, *Chocs de cultures*, edit. L'Harmattan, Paris-1990.

**CARMEL CAMILLERI Y OTROS**, *Stratégies identitaires*, PUF, Paris-1990.

**GILLES VERBUNT**, *Obstáculos culturales en la intervención social con inmigrantes*, Cuadernos de Formación de Sevilla Acoge (para uso interno), Sevilla-1998.

**GILLES VERBUNT**, *Construcción y estrategias de la identidad de niños y adolescentes en contexto migratorio*, publicación en el marco del Proyecto Itaca gestionado por CEPAIM, Madrid-1999.

**KIRA BERMÚDEZ, REYES GARCÍA DE CASTRO Y OTROS** (AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge), *Mediación Intercultural. Una propuesta de formación*, Editorial Popular, Madrid-2002.

**MARGALIT COHEN EMERIQUE**, *Elementos básicos para una formación de acercamiento a los inmigrantes*, en el número 17 de "Annales de Vauresson", Paris-1980.

**MARGALIT COHEN EMERIQUE**, *La negociación intercultural, fase esencial de la integración de los inmigrantes*, Revista "Hommes et Migrations", n° 1208, Paris-1997.

**MARGALIT COHEN EMERIQUE**, *El acercamiento intercultural*, Cuadernos de Formación de Sevilla Acoge (para uso interno), Sevilla- 2000.

**MARGALIT COHEN EMERIQUE**, *La Mediación Intercultural. Los mediadores y su formación*, en Francesco Remotti y otros, Corpi individuali e

Contesti Interculturali, Editorial L'Harmattan Italia Connessioni, Turin-2003.

**MARGALIT COHEN EMERIQUE**, *Memorias e informes de los proyectos de intervención de la Asociación Sevilla Acoge*.

**STEFANO ZAMAGNI**, *Migraciones, multiculturalidad y políticas de identidad*, artículo en la Revista de Fomento Social n° 56, pp. 555-589, Córdoba-2001.

**VV.AA.**, *El acercamiento intercultural*, Cuadernos Comunitarios Andalucía Acoge n° 8, Sevilla-1996.

**VV.AA.**, *La identidad cultural*, Cuadernos Comunitarios Andalucía Acoge n° 9, Sevilla-1997.