

Mediación Intercultural

Una propuesta para la Formación

Autores:

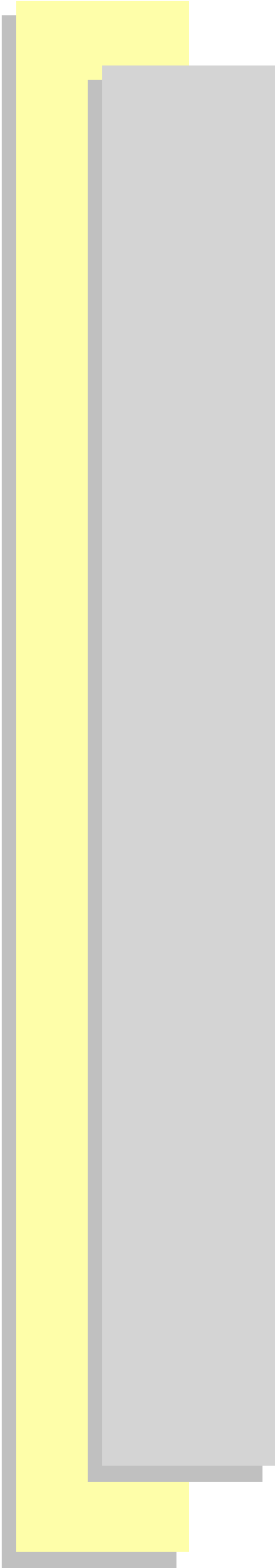
*Kira Bermúdez Anderson
Reyes García de Castro
Martín-Prat
Humberto García
González-Gordón
Abdessamab Lahib
Francisco Pomares Fuertes
Genisa Prats San Román
Juan Sánchez Miranda
Elizabeth Uribe Pinillos*



Via Laietana 54 4t.3ª
08003 Barcelona
Tel.: 93.268.04.77
Fax: 93.268.01.39
E-mail:
aep00001@sarenet.es



Pascual de Gayangos, 41.
VA-1º C
41002 SEVILLA
Tel.: 95.490.07.73
Fax: 95.490.14.26
E-mail:
acogefed@arrakis.es
Web: www.acoge.org



La ambigüedad en la actitud y el gesto; el equívoco, la tergiversación en la palabra es la primera barrera que circunda el espacio donde la acción y la figura del mediador aparecen.

María Zambrano
(La tumba de Antígona)

ÍNDICE

Agradecimientos	4
------------------------------	---

Prólogos

ÁLVARO GIL ROBLES.....	5
MARGALIT COHEN-EMERIQUE.....	7

PRIMERA PARTE

1. INTRODUCCIÓN

1.1. A modo de presentación.....	12
1.2. Las instituciones promotoras.....	14
1.3. Antecedentes en la formación de mediadores.....	16

2. CONTEXTO DE LA SITUACIÓN

2.1. La inmigración en Europa.....	19
2.2. Políticas de integración en España.....	25
2.3. Tres dimensiones de una misma realidad.....	34
2.3.1. <i>La Diversidad cultural</i>	34
2.3.2. <i>La Diferencia sexual</i>	35
2.3.3. <i>La Desigualdad social</i>	36
2.4. Diversidad cultural y estrategias adaptativas.....	37
2.4.1. <i>La separación, la exclusión o el miedo y el rechazo a la relación con los diferentes</i>	38
2.4.2. <i>El arte de parecerse a los otros para ser aceptado, o de imponerse a los otros para que sean como nosotros: la asimilación</i>	40
2.4.3. <i>La marginalización, o el fracaso de otras estrategias</i>	41
2.4.4. <i>La suma o la compatibilidad de los mundos: La integración intercultural</i>	42
2.4.5. <i>Hacia una sociedad intercultural</i>	45

3. NECESIDADES RELEVANTES DE LAS PERSONAS INMIGRADAS Y DE LA SOCIEDAD RECEPTORA

3.1. Unas preguntas para todos y algunas respuestas.....	47
3.2. Una primera respuesta a estas necesidades: La mediación natural y sus límites.....	52
3.3. A modo de conclusión.....	56

4. LA MEDIACIÓN: UNA NUEVA PROFESIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA SOCIEDAD INTERCULTURAL

4.1. Dinámica de interacción entre culturas y competencia intercultural.....	57
--	----

4.2.	Aportaciones, desde la teoría y desde la práctica, para la profesionalización de la mediación intercultural.....	64
4.3.	¿Qué es la mediación intercultural?.....	72
4.3.1.	<i>Significados del término «mediación».....</i>	73
4.3.2.	<i>Tipos de mediación.....</i>	75
4.3.3.	<i>Concepto de «mediación intercultural».....</i>	76
4.3.4.	<i>Los ámbitos de actuación.....</i>	81
4.4.	¿Quién es el / la mediador / a intercultural	82
4.5.	Funciones de la figura mediadora intercultural.....	89
4.5.1.	<i>Facilitar la comunicación.....</i>	89
4.5.2.	<i>Fomentar la cohesión social.....</i>	90
4.5.3.	<i>Promover la autonomía y la inserción social.....</i>	93
4.6.	Cualidades de la figura mediadora intercultural.....	94
4.6.1.	<i>La responsabilidad.....</i>	94
4.6.2.	<i>La confidencialidad.....</i>	95
4.6.3.	<i>La imparcialidad.....</i>	96
4.6.4.	<i>La cooperación con otros profesionales.....</i>	99
4.6.5.	<i>El compromiso social con la población inmigrada.....</i>	100
4.6.6.	<i>La claridad del propio rol profesional.....</i>	101
4.7.	La práctica de la mediación intercultural.....	103
4.7.1.	<i>Tipos de práctica.....</i>	103
4.7.2.	<i>El triángulo como espacio de la mediación: La «posición 3» y su pérdida.....</i>	106
4.7.3.	<i>Modelos de mediación intercultural.....</i>	108
4.8.	El mediador en el proceso de mediación: fases y recomendaciones.....	110

2ª PARTE

1.	MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES	
1.1.	Necesidades formativas básicas.....	119
1.2.	Referentes teóricos.....	121
1.3.	Una propuesta pedagógica para la formación de mediadoras y mediadores interculturales.....	125
2.	DISEÑO CURRICULAR	
2.1.	Esquema de niveles y contenidos.....	128
2.2.	Objetivos generales de la formación.....	137
2.3.	Contenidos de la formación y su relevancia en el proceso formativo.....	139
2.4.	Perspectiva metodológica.....	147

3. RECURSOS DIDÁCTICOS BÁSICOS EN LA FORMACIÓN DE MEDIADORES	
3.1. Los juegos de rol.....	154
3.2. Los grupos de trabajo.....	158
3.3. La lluvia de ideas.....	159
3.4. Las dinámicas de grupo.....	160
3.5. El diario de campo.....	163
4. LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES	
4.1. Evaluación global del proyecto formativo.....	165
4.2. Evaluación general del curso.....	168
4.3. Instrumentos y técnicas de evaluación.....	173
5. ORGANIZACIÓN DEL CURSO DE FORMACIÓN	
5.1. Criterios generales.....	179
5.2. Selección del alumnado.....	181
CONCLUSIÓN.....	185
BIBLIOGRAFÍA.....	187
BREVE PERFIL DE LOS / AS AUTORES / AS.....	194

Agradecimientos

Este manual que presentamos se ha podido realizar gracias a la colaboración de una serie de personas.

Agradecemos:

- ☞ A **Margalit Cohen-Emerique**, psicopedagoga e impulsora de la formación para la mediación intercultural, su apoyo y la creación de parte del método y herramientas de trabajo que hemos utilizado.
- ☞ Al **Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI)** y a **Javier Leunda**, antropólogo y formador de formadores en mediación intercultural, su colaboración y apoyo al proyecto de Andalucía Acoge desde su inicio.
- ☞ A **Michel Louwette**, especialista en *Programación Neurolingüística (PNL)*, la formación de todos los grupos de Andalucía Acoge.
- ☞ Al grupo de personas que trabajaron en alguna de las fases del proyecto, en el diseño, la coordinación o la evaluación. **Manuel Vicente Sánchez, Nadia Bouzid, Teresa Iriarte, Hassan Yetefti, Nieves Gutiérrez, Omar El Hartiti, Abdenour Al Gouch, Inma Vázquez, Esteban Tabares, Juan Miralles, Lourdes Ruiz y Paloma López de Ceballos.**
- ☞ A las entidades socias del Proyecto Alcántara, y a las personas que más directamente colaboraron en él: **Rafaela Titos y Mercè Zegri**, del Projecte Xenofília en Barcelona; **Patrizia Baretta**, de Donnalavorodonna y **Paola Marcialis**, de Le quattro ghinee, ambas entidades de Milán, Italia; **Donatila Ribeiro**, de Moinho da Juventude en Buraca-Amadora, Portugal; **Miguel Ángel de Prada**, del Colectivo IOE (Madrid); **Gisele van Dessel**, de VCIM en Bruselas, Bélgica. También a **Cristina Pusceddu** de Inglaterra, que colaboró con su saber en nuestra red durante esta fase de nuestro trabajo.
- ☞ A **Álvaro Gil Robles**, su contribución y compromiso en la defensa de los derechos de las minorías.
- ☞ Las innumerables aportaciones de todas las personas que han participado como **docentes** en las diversas iniciativas de formación de mediadores / as interculturales.
- ☞ A los **mediadores y mediadoras interculturales** que han participado en los cursos de formación en mediación intercultural, su experiencia y práctica, que han contribuido a enriquecer el debate.
- ☞ El apoyo de las **instituciones y entidades autonómicas y locales** que han creído en nuestro trabajo, en especial de la **Junta de Andalucía y la Generalitat de Catalunya.**
- ☞ Las aportaciones de los programas europeos que han facilitado las condiciones para que nuestro trabajo se lleve a cabo: **Programa Leonardo da Vinci de Formación Profesional, Programas Horizon e Integra de Iniciativas Comunitarias.**

A todos y todas, nuestro más sincero agradecimiento.

El lector tiene entre sus manos un libro que es fruto de la experiencia de un grupo de personas profundamente comprometidas en la defensa de los derechos de aquellos que, por distintas razones, se han desplazado desde su país de origen al nuestro para residir en él, temporal o definitivamente, y aportarnos su trabajo así como la riqueza de su diversidad cultural.

No soy especialista en la materia pero sí tengo claro, después de muchos años de estar en estrecho contacto con el fenómeno migratorio, que éste no puede ni debe abordarse como un problema, sino como un fenómeno de sociedad que es necesario entender y ordenar adecuadamente, huyendo de fórmulas simplistas basadas exclusivamente en un enfoque temporal de la cuestión.

El inmigrante, sin perder sus raíces, busca establecerse adecuadamente en el país de acogida, estabilizar su vida laboral, familiar y la relación con su entorno social. Los autores afirman que *“la integración supone siempre una gran disposición, tanto a afirmar y mantener la propia identidad, como a establecer relaciones e intercambios con los miembros de otros grupos. Hay, por tanto, una valoración positiva propia, aprecio y curiosidad por los otros, así como por los resultados de las relaciones de intercambio. A este tipo de apuesta por la interacción y la mezcla se le ha denominado como integradora”*. Estoy de acuerdo con esta valoración (aún cuando hoy se pague un precio de confusión conceptual en torno al término integración) porque, entre otras cosas, queda claro que no hablamos de asimilación.

Ahora bien, esa integración enriquecedora para todos y generadora de estabilidad social y respeto debido para quienes vienen a trabajar en nuestro país, no es posible si no se erradican los factores de discriminación y marginación que, con excesiva frecuencia, sufre la población inmigrante, como consecuencia de conductas inaceptables de algunos sectores de la sociedad de acogida, e incluso de las autoridades que debieran velar activamente por el respeto y defensa de sus derechos.

No me es posible aquí extenderme sobre cuestiones de sobra conocidas y que los propios autores tratan en profundidad y con rigor a lo largo de las páginas de este libro, pero sí recordar que este esfuerzo para hacer posible una integración positiva obliga a una participación activa no sólo de las autoridades y de las organizaciones no gubernamentales comprometidas en la defensa de los derechos de los más débiles, sino también de los propios inmigrantes.

Pero, además, este esfuerzo de protección de los derechos de los inmigrantes y demandantes de asilo, no debe de hacerse sólo a partir del momento en que ya se

encuentran en el país en donde desean establecerse y, en su caso, trabajar, sino desde el mismo momento en que llegan a nuestras fronteras y han de hacer frente a los primeros problemas de rechazo injustificado o al margen de los derechos y procedimiento establecido en las leyes y tratados internacionales vigentes.

Como Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, este primer momento me parece de extraordinaria importancia por el profundo desamparo en que se encuentran estas personas y por ello, ya he remitido a los gobiernos de los países miembros, la que ha sido mi primera Recomendación de carácter general “*Relativa a los derechos de los extranjeros que desean entrar en el territorio de los Estados miembros del Consejo de Europa y en cuanto a la ejecución de las decisiones de expulsión*”, pues entiendo que ya en este primer momento de la vida de un potencial inmigrante o solicitante de asilo, se están produciendo serios problemas que es necesario corregir.

A estas dificultades ya existentes, se añaden aquellas otras que se derivan de la difícil época que estamos viviendo como consecuencia de los acontecimientos terroristas del pasado 11 de septiembre, que no han hecho más que agravar las difíciles condiciones de vida de millones de inmigrantes que, desde hace muchos años, residen y trabajan en los distintos países europeos. Se han resucitado miedos a lo diferente, suspicacias hacia los no nacionales, temor ante quienes practican otra religión o simplemente tienen otro color de piel y por todas partes se elevan voces para pedir que se adopten medidas que garanticen la seguridad en primer término y, aparentemente, incluso por encima o sacrificando cualquier otro derecho o valor democrático.

Es éste un momento en el que debemos estar sumamente atentos para que, so pretexto de librar una necesaria, legítima y eficaz lucha contra el terrorismo, no se adopten medidas innecesariamente restrictivas de las libertades individuales llevados de un desproporcionado, u oportunista, espíritu de seguridad a ultranza. Y mucho me temo que si llegáramos a deslizarnos por esa peligrosa pendiente, además de regalarles a los terroristas un importante triunfo al mostrar falta de confianza en la fuerza de nuestro sistema democrático y de libertades (lo que nos diferencia de ellos), los primeros y más directamente afectados serán los no nacionales, los inmigrantes, los diferentes.

Creo que este libro es una aportación lúcida y muy positiva para facilitar no sólo un más eficaz trabajo de quienes han de desarrollar la labor de mediación intercultural, sino también y en general para el mejor conocimiento del fenómeno de la inmigración, que permitirá erradicar muchos infundados miedos basados las más de las veces en el desconocimiento y los prejuicios. Felicito por ello a los autores y les agradezco que me hayan permitido acompañarles con estas líneas.

Estrasburgo a 6 de noviembre de 2001.

Álvaro Gil Robles.

Entre los cambios más importantes que han marcado los últimos decenios del siglo XX, se encuentra el desarrollo de contactos con países extranjeros y diferentes culturas. Tales contactos se han realizado tanto por la multiplicidad de intercambios comerciales y la difusión de los medios de comunicación a nivel mundial, como por la afluencia a Europa, desde los años cincuenta, de inmigrantes y refugiados de los países del Sur y más recientemente de los países del Este.

Con respecto a la adaptación de los inmigrantes al país receptor, se pensó durante mucho tiempo que eso era una cuestión únicamente de ellos. En la actualidad, se toma cada vez más conciencia de la necesidad que tiene la sociedad receptora de hacer, ella también, un esfuerzo para ajustarse a las especificidades de esos colectivos, lo cual denota una concepción de la integración percibida como un proceso de cambio y no solamente como adaptación de las minorías a una mayoría.

Este esfuerzo de ajuste puede adoptar diversas formas: - preocuparse por acoger a estos colectivos y ayudarles a encontrar sus señas de identidad en el primer período de desarraigo; - facilitarles el acceso a los diferentes servicios públicos para que puedan disfrutar de los mismos en igualdad de derechos; - realizar programas en distintos ámbitos que respondan a sus necesidades específicas. Todo esto exige que el país de llegada abra un camino hacia el inmigrante y el exiliado, dentro del marco de los servicios públicos encargados de la regularización de su nueva inscripción jurídico-administrativa, de los organismos sanitarios, de los servicios sociales, de la vivienda, de la escuela, del aprendizaje del idioma para los adultos, etc... Habrá que encontrar disposiciones, compromisos y nuevas formas que sean verdadera expresión de su adaptación a esos colectivos.

España, que ha conocido mucho más recientemente la realidad de la inmigración y durante mucho tiempo fue tierra de emigración, está descubriendo ahora esas numerosas cuestiones que afectan a los esfuerzos que se han de realizar para facilitar la integración de los inmigrantes: ¿Qué hacer y cómo para poner en pie esos procesos? ¿Cómo facilitar la comunicación entre los servicios públicos y esos colectivos? ¿Qué salidas y qué riquezas aportan dichos colectivos a nuestra sociedad?... Este libro intenta ofrecer algunas respuestas a tales cuestiones.

Efectivamente, aquí se plantea que esta adaptación de la sociedad a los colectivos de culturas diferentes, y su enriquecimiento gracias a ellos, pasa entre otras cosas por la formación de agentes institucionales encargados de su integración. Esta formación se presenta como muy necesaria para preparar a los agentes del campo social, educativo, sociosanitario, etc. en su apertura y respeto a la diversidad cultural; necesaria también para que sepan integrar en su práctica profesional esa diversidad así como las

experiencias migratorias de esos grupos desarraigados y siempre afectados por procesos de aculturación. Una formación, en fin, muy importante para animarles a realizar cambios en su práctica profesional y en el funcionamiento de las instituciones.

La adquisición de conocimientos sobre las realidades sociales, históricas, económicas y culturales de las sociedades de origen de los inmigrantes, e incluso el aprendizaje de idiomas extranjeros, constituye una importante etapa en la preparación para una práctica intercultural. Pero tales conocimientos, aunque importantes, son insuficientes e incluso peligrosos si se quedan sólo en eso.

La búsqueda intercultural en general, así como nuestras modestas investigaciones-acciones, han puesto en evidencia los múltiples filtros y pantallas grabados en la subjetividad de los individuos, producto de sus pertenencias culturales, sociales y profesionales. Estos son, por ejemplo, los etnocentrismos, prejuicios, estereotipos, sistemas de valores, modelos profesionales, supuestos, etc. que son, a su vez, causa de malentendidos e incomprensiones en la relación y comunicación entre personas de culturas diferentes, pudiendo acabar en tensiones en la interacción y, de ahí, en prácticas inadecuadas. Así, para el profesional del país receptor implicado en una relación significativa con una persona o una familia de cultura diferente, es su propia identidad la que constituye la pantalla más importante para descubrir y aceptar al otro portador de una cultura distinta; y esto a pesar de la dimensión humanista que caracteriza a las profesiones del campo educativo y sociosanitario.

Además, al definir lo intercultural como el encuentro entre dos identidades que se dan sentido mutuamente, en una relación social y en un contexto a definir cada vez, la práctica en un medio cultural diferente ha de enfocarse como un proceso dinámico que implica con frecuencia un sentimiento de amenaza a la propia identidad, tanto por parte del inmigrante o del refugiado como por parte del agente social o educativo.

Ante tal complejidad, es importante contemplar una formación para los profesionales “autóctonos” a fin de desarrollar en ellos una dimensión y competencia intercultural, que nosotros definimos en un triple aspecto:

- **La descentración:** *Hacer emerger los propios marcos de referencia y sus representaciones del otro diferente para relativizarlas y acceder a una cierta neutralidad cultural.*
- **Descubrir el marco de referencia del otro:** *Intentar ver el mundo a través de la mirada del otro, es decir, a través de sus marcos de referencia, para encontrar sentido a sus demandas y conductas y darles una respuesta adecuada.*
- **La negociación - mediación:** *Se sitúa en la fase de resolución de problemas que el profesional ha de ayudar a resolver. Esos problemas son producidos bien por una gran distancia o incomprensión entre los colectivos inmigrantes y los*

servicios encargados de acogerles, atenderles, y/o ayudarles; bien por los conflictos de valores que se producen entre la sociedad y la familia inmigrante; o bien dentro de la familia misma: entre padres e hijos, o entre la pareja, pues todos se hallan afectados por diferentes procesos de aculturación.

¿Qué hacer cuando los códigos culturales del profesional - que encarnan gran parte de los valores de la sociedad receptora - y los del inmigrante entran en oposición o incluso en conflicto, pudiendo llevar al primero a considerar al segundo como inadaptado? ¿Qué hacer, por ejemplo, cuando una madre no envía a su hija a la escuela para que pueda ayudarle en casa y ocuparse de sus hermanos más pequeños? Para esta madre, según su clase social y su sociedad de origen, lo importante es asegurar lo más pronto posible la socialización de su hija para sus futuras funciones de esposa y madre. Además, habiendo perdido con el desarraigo el apoyo de la familia extensa, su hija es para ella una ayuda necesaria. Sin embargo, para nuestra sociedad la niña, como persona, tiene derecho a la enseñanza, al menos hasta los 16 años.

¿Qué hacer cuando unos padres no dejan ir a su hija adolescente a un viaje escolar debido a su carácter mixto? Para los profesores, esta actividad extraescolar se enmarca dentro de un proyecto pedagógico de desarrollo psico-afectivo del niño, de su apertura al mundo exterior y de ampliación de su vida social a través de contactos íntimos con sus compañeros, sean chicos o chicas. En cambio, para los padres, procedentes de una sociedad donde la virginidad de la hija carga con el honor familiar, esa salida es percibida como muy peligrosa.

¿Qué hacer cuando un padre pega violentamente a su hijo porque le ha faltado el respeto? Para ese padre es un castigo que debe marcar el espíritu del niño para que aprenda el valor fundamental de su sociedad de origen: el respeto a los padres. En cambio, en nuestra sociedad tal padre es considerado como maltratador, pudiendo incluso ser denunciado ante el juez.

¿Qué hacer cuando una mujer inmigrante y embarazada rechaza una ecografía porque, según sus creencias, mostrar el niño a una mirada exterior, aunque sea en estado embrionario, puede ser peligroso, mientras que en nuestras sociedades modernas es un medio indispensable de prevención y tratamiento? ¿Qué hacer en tales casos y en muchos otros que podríamos citar aquí? Todos sirven para ilustrar los límites de la tolerancia y del respeto de modelos culturales diferentes cuando han de coexistir juntos.

La respuesta es una postura de negociación caso por caso, es decir, una búsqueda en común del profesional y de la familia inmigrante, mediante el diálogo y el intercambio, de un mínimo de acuerdo, de un compromiso donde cada cual se vea respetado en su identidad y en sus valores básicos al acercarse al otro. Este acercamiento debe hacerse por ambas partes, aunque generalmente se espera que sea únicamente del lado inmigrante. Se trata de un acercamiento recíproco para alcanzar un compromiso

aceptable para todos, que permita evitar la imposición ciega de la regla de la mayoría sobre la minoría y, con ello, impedir la exclusión y marginación del inmigrante.

Los actores institucionales pueden afrontar esta tarea por ellos mismos. Pero en muchos casos les resulta difícil, muy difícil, pues no sólo no dominan el idioma que les posibilitaría una comunicación llena de matices, sino que no disponen de instrumentos que les permitan una sutil comprensión del mundo del otro y de los límites que no deben traspasar cuando intentan un cambio de normas y de valores. Finalmente, tampoco tienen suficiente disponibilidad para ayudar a la resolución de este tipo de conflictos, que exigen por lo general mucho tiempo. Viendo todas estas dificultades, creemos que necesitan ser ayudados por los mediadores interculturales (agrupados ya en asociaciones), pues éstos poseen todas las potencialidades para abordar la tarea de acercamiento, de compromiso entre la sociedad y los colectivos inmigrantes.

Generalmente, por ser de origen inmigrante o por haber vivido bastante tiempo en el extranjero, en los países de origen de los inmigrantes, estos mediadores pueden situarse muy bien entre las dos culturas, dominan el idioma de los inmigrantes y comparten con ellos la experiencia de desarraigo y el esfuerzo de adaptación a un nuevo país. Y también estos mediadores y mediadoras basan una gran parte de su potencialidad, fundamento de su futura profesionalidad, sobre su propia interculturalidad. En efecto, ellos han tenido que encontrar por sí mismos esa articulación entre dos o incluso tres códigos culturales, en una búsqueda de compromiso y de negociación interior. Han logrado instalar pasarelas entre dos o más universos culturales y saben cuáles son los límites que no se pueden traspasar si uno quiere mantener la alianza con su comunidad cultural y/o religiosa de origen, y a la vez encontrar un sitio en la nueva sociedad. Gracias a esta competencia tan específica que no poseen los profesionales “autóctonos”, ellos podrán realizar la mediación intercultural, animando a los actores institucionales a una mejor comprensión de los colectivos inmigrantes y a una evolución de sus representaciones y prácticas con respecto a éstos últimos.

Esta proximidad que comparten a distintos niveles con los colectivos inmigrantes va a permitir a los mediadores un diálogo en profundidad y la búsqueda de un espacio común, de un compromiso entre mayorías y minorías, única vía para evitar la violencia simbólica donde uno –el representante de la sociedad receptora– impone sus normas y valores al otro, el extranjero, el exiliado... La mediación es, pues, esencial para los profesionales confrontados a situaciones difíciles y los mediadores tienen un rol muy importante que jugar junto a ellos.

Ralmente se trata de un asunto muy complejo que plantea cuestiones fundamentales: ¿Hasta dónde llegar en los compromisos o provocar cambios sin perder su identidad específica a nivel nacional, institucional o profesional? ¿En qué casos hay que llamar a un mediador intercultural? ¿A qué nivel jerárquico se tomará esa decisión? ¿Se va a constituir una categoría nueva de mediadores culturales, o se trataría de que los profesionales de la acción social, sociosanitaria o educativa aprendan a hacer esta

función? Finalmente, al optar por este camino de conceder importancia a la mediación, ¿no existe el riesgo de ocultar los problemas más globales que se le plantean a la sociedad (pérdida del vínculo social, malas viviendas, fracaso escolar, paro, malestar de los jóvenes, etc.) y que tiene la responsabilidad de resolver?

Con todo, la dimensión de mediación/negociación intercultural tiene el mérito de plantear a nuestra sociedad la necesidad de reflexionar sobre estas cuestiones y de interesarse por las salidas de esta nueva profesión. Para evitar desarrollos incontrolados en este campo, debe plantear la formación de mediadores como indispensable para transformar sus potencialidades en profesionalidad. Esta formación es tanto más importante cuanto que necesitan ser reconocidos y legitimados en sus acciones, pues los mediadores interculturales no disponen aún de un estatuto legal en muchos países europeos, aunque son cada vez más numerosos. Esta formación les aportará esa competencia que legitimará su intervención, hasta que llegue su reconocimiento legal.

Este libro aborda con gran seriedad y hondura todas estas cuestiones y plantea una propuesta de formación que constituye una primera etapa para la profesionalización y el reconocimiento legal.

Margalit Cohen-Emerique.

1

INTRODUCCIÓN

1.1. A MODO DE PRESENTACIÓN

Esta propuesta de formación está diseñada con el objetivo de que sea útil a personas interesadas en la realización de proyectos de formación en mediación intercultural. Con él, hemos querido aportar el resultado de nuestra experiencia al abanico de iniciativas que en este ámbito se conocen en Europa. Para ello, aquí se recogen desde elementos experimentados en otras formaciones y proyectos en su forma original o adaptados y transformados, hasta propuestas nuevas nacidas del trabajo conjunto de ambas entidades y de los cursos de formación de mediadoras y mediadores interculturales que hemos desarrollado. Quizá el rasgo más provechoso de esta propuesta sea el hecho de que en ella se propone una ruta formativa flexible a partir de un marco teórico abierto y en construcción, lo que significa que ofrece grandes oportunidades para su adaptación, ajuste, mejora y enriquecimiento. Así, más que un instrumento cerrado, constituye una puerta abierta a la creación de una pedagogía cada vez más cercana a las necesidades formativas reales de los mediadores y mediadoras interculturales.

Una breve explicación de cómo se estructura el libro será seguramente útil para orientar a lectores / as y usuarios / as potenciales.

Hemos dedicado una primera parte del texto a desglosar diversos aspectos del marco teórico del que partimos. En la **introducción** presentamos los objetivos, metodología y trayectoria de ambas entidades, así como el recorrido conjunto que hemos realizado en el ámbito de la formación en mediación intercultural. **El contexto de la situación** nos ofrece una descripción del entorno social y político en el que se inserta cualquier iniciativa vinculada a la inmigración y la interculturalidad en Europa hoy. El capítulo sobre **las necesidades sociales de las personas inmigradas y la sociedad receptora** recoge los resultados de las investigaciones realizadas en los distintos proyectos en los que hemos participado. Para cerrar esta primera parte, en **la mediación intercultural** se

expone la visión que sobre este ámbito hemos ido construyendo conjuntamente.

La presentación del proyecto de formación constituye la segunda parte de esta propuesta. Partiendo de una descripción de las necesidades formativas detectadas, se define **el modelo pedagógico** que inspira al proyecto. Los módulos de formación que nacen de este modelo se detallan y justifican en el **diseño curricular**, contemplando los **objetivos generales de la formación**, los **contenidos de la formación y su relevancia en el proceso formativo**, y la **perspectiva metodológica** con la que se ha trabajado. A continuación, presentamos algunas propuestas de **recursos didácticos** que consideramos **fundamentales** en este tipo de iniciativas. También se ofrecen pautas para una **evaluación de la formación** completa y continua, con participación de todos los actores implicados; y se cierra esta segunda parte del libro con unas líneas orientativas para la **organización de un curso de formación en mediación**.

Por último, se ha confeccionado una **bibliografía general** desglosada por ámbitos de interés (mediación intercultural, pedagogía, inmigración e interculturalidad, resolución alternativa de conflictos) con el ánimo de dar a conocer las fuentes que han contribuido al proyecto. El **perfil de los autores** con el que cerramos el libro pretende ofrecer a aquellos que lo utilicen un acercamiento a quienes hemos materializado un esfuerzo en el que, como ya ha quedado expresado, han participado muchas más personas.

Las preguntas, dudas y vías de solución que se insinúan a partir del muy diverso contenido que abordamos serán el material de trabajo de aquellos y aquellas que sigan comprometidos con la mediación intercultural a partir de la experiencia recogida en este propuesta. A quienes se acerquen a conocer el trabajo que aquí se presenta, esperamos que el contenido responda a sus necesidades e interés y, cuando así no sea, confiamos en que será un estímulo para seguir adelante, una invitación a profundizar en propuestas que han quedado apenas esbozadas y una inspiración o punto de partida para su enriquecimiento y mejora.

1.2. LAS INSTITUCIONES PROMOTORAS

AEP Desenvolupament Comunitari es una entidad sin ánimo de lucro que lleva a cabo servicios de investigación y desarrollo en el ámbito de las políticas sociales a escala local y regional. Nuestra actividad profesional presenta las siguientes singularidades: articulación de la dimensión social y económica, promoción de la participación de todos los agentes sociales (asociaciones, instituciones públicas, agentes económicos y grupos informales alrededor de un pacto local), el trabajo en red, el desarrollo de redes locales auto-sostenibles, el desarrollo sinérgico de instituciones sociales y políticas, metodología de investigación-acción-participación, formación-acción y formación continua, promoción de procesos auto-sostenibles y formación estratégica para la sostenibilidad, la dimensión intercultural, el enfoque transdisciplinar, el equilibrio entre el medio rural y urbano, la gestión estratégica del territorio, la inclusión de la acción local en el marco de procesos regionales, las acciones integrales (cohesión entre todas las dimensiones del desarrollo: *económico, social, cultural y político*), *la evaluación participativa*.

El equipo de *Desenvolupament Comunitari* está formado por personas expertas en diferentes especialidades propias de estas actividades, con una metodología de trabajo en red transdisciplinar.

La **Federación Andalucía Acoge** nace en el año 1991, siendo sus socios fundadores las Asociaciones: Almería Acoge, Granada Acoge, Málaga Acoge y Sevilla Acoge. Desde entonces hasta nuestros días, el número de Asociaciones Pro-Inmigrantes que se han ido sumando a la Federación ha aumentado progresivamente. Es una entidad sin ánimo de lucro, no gubernamental, apartidista y acofensional, que trabaja en el ámbito de la inmigración; cuenta con diez Asociaciones federadas de la Comunidad Autónoma de Andalucía y de Melilla, siendo su ámbito de actuación nacional.

Andalucía Acoge es un movimiento de personas que intentan llevar a la práctica, de manera organizada y consciente, un ideal de solidaridad y de justicia universal que, en nuestro caso, se dirige fundamentalmente a los inmigrantes extracomunitarios presentes en nuestro territorio.

Detrás del valor de solidaridad se perfila una concepción del ser humano y de la sociedad que pone en primer lugar la dignidad de la persona, de cualquier persona; ésta no puede abstraerse del medio humano que le ha dado forma y del cual depende; y ese medio humano, esa cultura, no da por sí sola una explicación única a su existencia. Solidaridad excluye paternalismo,

asistencialismo y dependencia instituida e implica el reconocimiento del otro en su singularidad.

Los objetivos generales de Andalucía Acoge se centran en favorecer la integración de los inmigrantes en la sociedad de acogida, y en la promoción de la interculturalidad, entendida ésta como la relación positiva de comunicación entre personas de diversas culturas que coexisten en un mismo marco geográfico.

1.3. ANTECEDENTES EN LA FORMACIÓN DE MEDIADORES

En el ámbito de la mediación intercultural, las dos entidades, Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari, tuvimos hasta nuestro encuentro dos trayectorias distintas.

En *Desenvolupament Comunitari* partimos del Proyecto Alcántara para el diseño de la formación de mediadoras / es interculturales, realizado en los años 1995-1998 en el marco del Programa Europeo Leonardo da Vinci. En dicho Proyecto se llevó a cabo un estudio de necesidades sociales en el ámbito de la inmigración, cuyo principal hallazgo fueron las dificultades existentes para el acceso y atención adecuada de las personas inmigradas en la red de servicios a la que tienen derecho todos los ciudadanos. Más allá de los impedimentos legales, estas dificultades se atribuyen principalmente a los obstáculos en la comunicación y relación entre las personas inmigradas y los profesionales de los servicios. En este contexto destaca la necesidad de crear un recurso que colabore con ambas partes a modo de puente, aportándoles los elementos de que carecen para que unos y otros puedan lograr sus objetivos. La investigación sobre la naturaleza de este recurso puente fue construyendo una nueva figura profesional que hemos denominado *mediador / a intercultural*, en coherencia con sus funciones y objetivos, adaptándose a la realidad social en Cataluña y en sintonía con avances en este sentido en otros países.

Nuestro trabajo de cinco años en mediación intercultural abarca varias líneas entrelazadas: el diseño y aplicación de la formación básica y continua de mediadoras / es interculturales, su asesoramiento y supervisión en contextos de trabajo, la sensibilización de profesionales que actúan en la inmigración y la interculturalidad, el apoyo a la creación y consolidación de una asociación profesional de mediadores / as interculturales. Para avanzar en nuestros objetivos, ha sido clave la relación establecida con expertos, entidades y redes del ámbito, tanto locales como europeas. De las muchas aportaciones que han enriquecido nuestro trabajo destacan las del Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI) por su trayectoria en la formación de animadores en medio multicultural; Margalit Cohen-Emerique por su investigación y reflexiones sobre una perspectiva intercultural del trabajo con personas inmigradas; María Zambrano, por su pensamiento y, en él, el exilio que constituyó más de la mitad de su vida; diversas expresiones del movimiento de mujeres y la Librería de la Donna de Milán, por poner palabras a la diferencia de ser mujer, por ponerla en el mundo, y por "traer al mundo el mundo"; y a Paulo Freire por su pedagogía de la concientización y porque nos enseñó la mejor lección sobre autoridad: el ejemplo.

En **Andalucía Acoge** realizamos la primera formación para los propios profesionales de la organización en el marco del programa europeo Horizon (1992), junto con la Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM); el desarrollo de esta primera formación contó con la inestimable colaboración del CBAI. Dicha colaboración consistió en la orientación pedagógica y la transmisión de la experiencia formativa de la citada organización tanto en la formación de los profesionales que trabajan en medios multiculturales como en la formación y capacitación de los inmigrantes para desempeñar funciones de mediación. Fue muy enriquecedor para nuestra organización conocer de cerca la interesante experiencia del CBAI, una organización que promueve la acción intercultural en la sociedad belga desde una óptica de diversidad. Testimonio de ella, la diversidad de sus miembros y la significativa responsabilidad de algunos inmigrantes entre ellos; el director era un italiano (Bruno Ducoli) y el responsable de formación era un español (Javier Leunda). Nuestro encuentro concluyó con una larga e intensa relación de colaboración e intercambio de la que ambas partes salimos beneficiados.

En cuanto a la formación de mediadores, la necesidad de capacitar a los inmigrantes que trabajaban en el seno de nuestra organización no tardó en ser relevante. Tampoco tardó en llegar nuestra primera respuesta que se concretó en la formación de un grupo de doce personas en Sevilla. La evaluación de esta experiencia piloto junto al apoyo pedagógico del CBAI y la literatura en Mediación de Margalit Cohen–Emerique fueron la base para iniciar la formación de tres grupos en Almería, Sevilla y Algeciras y la constitución de un Taller permanente de formadores cuyas funciones eran el diseño, desarrollo y evaluación de la formación y la innovación metodológica y curricular. Este Taller de formadores contó con el asesoramiento de la propia Margalit y la coordinación pedagógica del responsable de formación del CBAI. Estos cursos se desarrollaron en dos fases, una primera teórica de 400 horas y otra segunda de 300 horas teórico-prácticas

El encuentro entre ambas organizaciones se produjo tras un tiempo de escuchar referencias mutuas a través de diversos profesionales y entidades socias de nuestros respectivos proyectos europeos, que remarcaban las similitudes entre nuestras líneas de trabajo. Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari celebramos un primer encuentro en Sevilla a principios de 1998. El objetivo era conocernos y comprobar hasta qué punto eran semejantes nuestros trabajos en el ámbito de la mediación intercultural. Sin duda, diferencias había, pero nuestras fuentes, la naturaleza de nuestras acciones y los fines que perseguíamos se entrelazaban de un modo poco habitual entre las dos entidades. Lo cierto es que cada vez se habla más de la mediación intercultural y no siempre de manera rigurosa, así que habiendo encontrado, por ambas partes, un interlocutor válido en el campo del diseño y la formación de mediadores y mediadoras interculturales, merecía la pena

explorar nuestras posibilidades de trabajar conjuntamente, sobre todo con vistas a profundizar en nuestra metodología y avanzar en el reconocimiento de la profesión.

Desde la primavera de 1999, los equipos de formadores de mediadores interculturales de Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari hemos celebrado nueve talleres conjuntos en distintas poblaciones andaluzas, con el objetivo de intercambiar nuestras experiencias en la formación, contrastar nuestros modelos y unificar los objetivos, metodología, contenidos y dinámicas que constituyen la pedagogía de la formación que proponemos. Cada entidad y cada formador / a aportaba su trayectoria ya recorrida y, a partir de ahí, hemos ido haciendo camino juntos, asesorándonos mutuamente y creando nuevas estrategias y enfoques ajustados a las demandas que percibíamos en contextos de formación diversos. Todo ello ha desembocado en la construcción de un modelo de formación cuyo marco teórico y proyecto formativo presentamos aquí con el fin de que sirva a otras entidades y profesionales que se proponen trabajar en el ámbito de la mediación intercultural y, sobre todo, para aportar un punto de partida desde el cual abrir un diálogo con todos los actores implicados (administraciones públicas, servicios, entidades, colectivos de inmigrantes) en torno a la necesidad de un reconocimiento social y oficial de la colaboración que ofrecen mediadores y mediadoras interculturales a una mejor convivencia entre personas y grupos culturalmente diversos.

2

CONTEXTO DE LA SITUACIÓN

2.1. LA INMIGRACIÓN EN EUROPA

Inmigración y multiculturalidad: un nuevo contexto planetario

Los seres humanos aprendemos a vivir en un medio concreto del que tomamos prestados los elementos culturales y sociales, las referencias y pertenencias con las que nos erigimos como sujetos. Nos abrimos al mundo y nos hacemos partícipes de él de la mano de los otros, con su historia y sus historias, con sus símbolos, sus normas, su lengua,... Evidentemente en un proceso dialéctico en el que el mundo nos hace a cada uno y cada una participamos en la hechura del mundo.

Las formas en que los grupos humanos se han situado y han habitado el mundo han sido, y son, muy diversas. El ser humano ha logrado organizar su vida de formas muy dispares con estrategias e instituciones que le han permitido sobrevivir como sociedades y reproducirse y evolucionar física y culturalmente. Toda esa multitud de culturas que han logrado animar y sostener a sociedades enteras y durante largos períodos de tiempo han logrado su cometido con éxito. En el fondo, aunque las situaciones y contextos cambien, los hombres y las mujeres de todos los tiempos se han tenido que hacer preguntas semejantes y dar respuesta a similares retos.

Algunos datos para recuperar la memoria histórica

En los últimos dos siglos y medio, 350 millones de seres humanos, por una u otra razón, han tenido que salir del contexto social y cultural en el que aprendieron a vivir, y afrontar el nuevo reto de hacerse un sitio en el mundo de "los otros", en otros mundos diferentes a los que ellos habitaban.

En el origen de esa multitud de viajes hay una gran disparidad de razones que van desde el espíritu de aventura hasta el comercio de seres humanos; las

grandes depresiones económicas de unos lugares del planeta y el florecimiento de otras; las guerras de religión, el ansia de poder y de dominio de conquistadores y colonizadores; y para muchos simplemente el hambre, la guerra, las epidemias, las persecuciones,...

Podemos decir que, en Europa, la **“empresa colonial”** marca el inicio de una sucesión de desplazamientos humanos a escala planetaria:

- ↳ **En primer lugar** *procedente de los propios países colonizadores para hacer efectivo su dominio político, militar y económico: delegados políticos, administrativos, militares, religiosos, mercaderes, etc.*
- ↳ **En segundo lugar**, *la mano de obra indígena resultó insuficiente a los colonizadores, para llevar adelante sus explotaciones agrícolas, mineras, arquitectónicas, etc., así que recurrirían al llamado “comercio triangular”, incorporando una verdadera masa de esclavos (entre 10 y 15 millones) procedentes del continente africano a su empresa de dominación.*
- ↳ **Por último**, *al comercio de esclavos africanos se unirían, en etapas posteriores, en régimen de semiesclavitud, nuevos contingentes de trabajadores de origen asiático.*

El inicio de **la Revolución Industrial** supone un nuevo impulso de desplazamientos humanos, dentro de los propios países en fase de industrialización, del campo a la ciudad, y de unos países a otros promoviendo un verdadero mercado libre, a escala mundial, de mano de obra.

Europa ha sido el continente que, con diferencia, ha vivido más procesos migratorios, y de manera más masiva. Se calcula que entre 1750 y 1990 han abandonado sus países de origen alrededor de 144 millones de europeos.

La época actual no es una excepción; en estos momentos unos 120 millones de personas viven fuera de sus países de origen. Parafraseando a Machado que decía en sus versos que “el mar estaba en cada gota” nosotros podemos afirmar que hoy todo el mundo está en todo el mundo, que la humanidad entera está en cada parte del planeta.

Esta realidad migratoria actual ha llevado a compartir el espacio y el tiempo a personas con diferentes referentes culturales y sociales, ha introducido a millones de seres humanos en un marco social pluricultural. A nuestro modo de ver este es uno de los elementos más originales y distintivos de nuestra época, tanto por su dimensión, su extensión a escala planetaria, como por las consecuencias y retos ante los que nos sitúa.

Esa corriente predominante de desplazamientos originados en Europa y con destino a otros continentes inicia un proceso de inversión significativo a mediados del siglo XX. **La Segunda Guerra Mundial** es el acontecimiento decisivo que **cambia el signo de las migraciones europeas**. Desde el punto

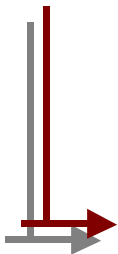
de vista migratorio **Europa se divide en dos mitades**. Por una parte están los países que ahora se convierten en receptores de mano de obra como Alemania, Francia, Bélgica, Suiza, e Inglaterra, entre otros; y por otra, los países de la ribera Sur que venían experimentando sucesivos procesos migratorios a otros continentes y que ahora cambian el destino de sus viajes. Entre ellos España, Italia, Portugal, Grecia y Turquía.

Unos países, los del Sur, inmersos en situaciones de depresión, de crisis económica y de pobreza extremas; y otros, los del Norte, que habían sufrido las peores consecuencias de la Guerra, iniciando las tareas de reconstrucción e industrialización, contando con grandes inversiones y con una fuerte demanda de mano de obra.

Junto a los países del sur de Europa, se inicia una importante **cadena migratoria** originada en los Movimientos de independencia de las más importantes **excolonias**, sobre todo de los países del norte del continente africano como Marruecos, Argelia, Túnez; y, junto a ésta, la procedente de las antiguas colonias inglesas como la India y Pakistán, entre otras.

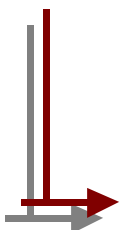
Detrás de estas corrientes migratorias hay una fuerte vinculación que proviene en muchos casos de antiguos lazos coloniales, asunto éste que ha de dejar su sello en las relaciones ambiguas de amor/ odio que se mantuvieron siempre entre unos y otros.

La crisis de los años 70 (algunos la llamaron «crisis del petróleo»)



Produce una nueva transformación en la orientación migratoria en Europa. De una u otra forma se intenta contener la corriente de inmigración desde los países receptores, que pasan por un fuerte bache en su crecimiento, viviendo importantes reconversiones industriales, crisis en sectores como la minería, crecientes cifras de paro, etc. Esta nueva situación económica hace que la Europa que había venido reclamando, casi ininterrumpidamente, la llegada de nuevos trabajadores empiece a vivir como un peso la presencia de estos inmigrantes, lo que hace que no tarden en aparecer fenómenos hasta ahora desconocidos, como la clandestinidad y el rechazo, más o menos abierto, hacia los extranjeros.

La década de los 80

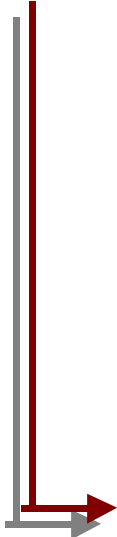


Se distingue, en el ámbito de los movimientos humanos en Europa, porque los países de la cuenca mediterránea europea, que han experimentado avances importantes en su desarrollo interno, dejan prácticamente de contar como países de emigración, al tiempo que se inicia, un doble movimiento migratorio en los mismos: de una parte el

retorno de muchos de los emigrados y, de otra, la llegada de inmigrantes de otros países. Países que, como España, Portugal o Italia, hasta ahora sólo contaban como rutas de paso para los emigrantes a otros países más al norte, se convierten de manera progresiva en lugares de destino, en países de inmigración.

El nuevo contexto económico ha hecho de Europa un continente de fuertes contrastes y aparentes paradojas. De ahí que, en un país como España, convivan al mismo tiempo fenómenos como: la existencia de cifras de paro significativas, el mantenimiento de un importante contingente de emigrantes –aún superior a dos millones-, el retorno lento, pero continuo, de éstos, importantes movimientos migratorios internos; y, al mismo tiempo, una creciente demanda y llegada de trabajadores extranjeros.

Los 90



Se convierten en la década en que **se consolida la dimensión universal del fenómeno migratorio**. Las crecientes diferencias entre los países del Norte y del Sur, la falta de esperanza de poder salir de las situaciones de pobreza endémica y de regímenes totalitarios, han convertido la emigración en una aspiración cada vez más extendida entre las gentes del Sur. En algunos países como Marruecos la emigración ha dejado de ser «una» de las salidas de los jóvenes para convertirse en «la salida».

Es, por otro lado, una década en la que aflora la gran contradicción entre las orientaciones políticas de los países europeos, que tratan de contener o de impedir la llegada de inmigrantes y hacerse con el control de los flujos migratorios, y las demandas de los empresarios, que continúan reclamando mano de obra extranjera como forma de abaratar sus costos y de encontrar personas en los sectores más duros e informales de la economía. Curiosamente la competitividad en los índices de producción y de precios, en algunos sectores productivos, sólo parece sostenible contando con la colaboración de abundante mano de obra que, por otra parte, se recibe con reticencias cuando no con abierto rechazo.

Otra de las grandes paradojas de fin de siglo, también del inicio del XXI, es la creciente supresión de barreras comerciales, de la circulación de mercancías y capitales, del crecimiento tecnológico y del despliegue industrial de los medios de comunicación de masas, de la multiplicación de los medios de transporte, de la interdependencia económica, y todo ello a escala planetaria. Y frente a este impulso del mercado global, imparabile en estos momentos, se pretende, por

parte de los gobiernos que promueven este tipo de desarrollo, el control de la circulación de los trabajadores.

En este sentido, se han orientado muchos de los recientes esfuerzos y de las líneas políticas de la Comunidad Europea. Por una parte se estrechan los lazos de la cooperación de los países miembros de la Unión y **se suprimen fronteras internas**, al tiempo que **se unen esfuerzos para frenar la llegada de nuevos refugiados e inmigrantes** de terceros países. En esta dirección se situaron los acuerdos de Maastricht y de Schengen.

Este intento de contención y de control migratorio se ha encontrado de frente con una **escasa o nula cooperación de los países de origen** de los inmigrantes, entre otras razones porque éstos son una de sus principales fuentes de divisas y, por otra, porque la emigración supone una válvula de escape para el malestar creciente de importantes capas sociales. De cualquier forma se ha tratado de implicar a estos países en el control de la salida de sus ciudadanos con la firma de acuerdos que se vinculan, más o menos abiertamente, a la concesión o no de subvenciones y ayudas al desarrollo.

Los sucesivos cambios legislativos en materia de nacionalidad, extranjería, integración, la necesaria frecuencia con la que han de realizarse procesos de regularización -recientemente se han producido en Italia, Portugal y España- etc., en los diferentes países europeos, están indicando la relevancia de este fenómeno en toda la Unión. Al tiempo que se ha venido realizando un progresivo endurecimiento de las medidas para acceder, de manera regular, al espacio europeo se han multiplicado las formas y lugares de entrada y de estancia irregular.

Se mantiene, por otra parte, la tensión entre el celo de los países por conservar la libre soberanía en las decisiones a tomar, en ésta como en otras materias, y la constatación de que no es posible, para ninguno de los países por separado -muchos pensamos que tampoco uniendo esfuerzos-, lograr el control de la presión migratoria actual. De ahí que, a pesar de las reticencias de algunos países y de las particularidades que se dan en cada uno de ellos, **la política europea tiende a seguir avanzando por la vía del consenso hasta lograr una legislación única.**

A la hora de hablar de la realidad europea, o del contexto europeo de la inmigración, hemos de tener ciertas precauciones y evitar dos extremos que pueden falsear nuestro análisis: el de pensar en el espacio de la Unión Europea como un todo uniforme y, por el otro extremo, entender la realidad y las políticas migratorias como aisladas y ajenas entre los países y regiones.

Evidentemente **las trayectorias de los diferentes países europeos han sido muy diversas.** Basta con que nos atengamos a la cronología para comprender

que unos países se iniciaron como «países de inmigración» a mitades del siglo XX, en tanto que otros, como España, apenas si llevan 15 años abordando este fenómeno.

Las trayectorias y los proyectos migratorios, las formas en las que los países conciben la inmigración y afrontan los retos que supone la llegada y la estancia de las personas inmigrantes no pueden entenderse de manera estática y lineal, sino que están sometidos a un continuo dinamismo y evolución en el tiempo; ocurre de manera similar con los proyectos de las propias personas inmigrantes.

Así, por ejemplo, mientras unos países, como Francia, centran sus esfuerzos en afrontar las problemáticas que genera el fracaso de sus políticas educativas y de integración con las llamadas “segundas generaciones”, otros, como es el caso de España, apenas acaban de iniciar los primeros dispositivos para incorporar a la escuela a las familias que están reagrupándose.

De manera esquemática podemos señalar algunas de las principales características que han diferenciado las orientaciones de las políticas migratorias en Europa:

Alemania

Ha potenciado el valor de la identidad y el orgullo de pueblo, (*ius sanguinis*) y ha concebido a los inmigrantes como trabajadores invitados, promoviendo la doble integración de las personas inmigrantes:

- ✦ *Con relación a la sociedad alemana, para que acepten las leyes y costumbres de la misma.*
- ✦ *Favoreciendo el mantenimiento de lazos, costumbres, lengua... con los pueblos de origen, para facilitar y hacer viable el retorno.*

Suiza

El Gobierno llegó a decir (1964) que para nacionalizarse había que haberse asimilado hasta sentirse suizos y adquirir sus costumbres.

Francia

Ha impregnado su política de inmigración de su ideal republicano: la integración de los ciudadanos se realiza por identificación con este ideal, acentuando el hecho de que todos los franceses son iguales en el espacio público. Las diferencias han de quedar relegadas a la esfera de lo íntimo, de lo privado. Las políticas han tendido a no crear servicios ni tratos específicos sino orientadas a la asimilación con el resto de ciudadanos.

Inglaterra

Herederas de un pasado como imperio colonial, no ha entendido nunca que sea posible ni deseable la asimilación, de ahí que sus políticas hayan ido por la afirmación de los grupos, de las respectivas pertenencias, potenciando las instituciones culturales y étnicas, como interlocutores. La integración aquí no pasa por la asimilación, sino por dar un sitio propio a cada uno de estos colectivos.

2.2. POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN EN ESPAÑA

Algo de Historia

Evidentemente **nada se dice de integración en la primera Ley** que regula el mundo de la inmigración en España, de 1985 (L.O. 7/85). La preocupación en aquellos momentos no era precisamente la integración de las personas inmigrantes sino prevenir y ponerse al día con relación a lo que ya venía sucediendo en Europa. Recordemos que desde la crisis económica de los “70” se van tomando una serie de iniciativas para contener la llegada de nuevos inmigrantes.

En ese contexto de **tratar de prevenir en España los problemas que estaban encontrando otros países**, y dado que era ya un hecho la incorporación progresiva a Europa, se hacía necesario promulgar una ley que regulara el fenómeno migratorio en nuestro país.

Son **las organizaciones sociales las que empiezan a hablar de integración** y lo hacen, con mucha frecuencia, desde la crítica a una ley muy preocupada por evitar la entrada, pero que no decía casi nada de cómo regular la estancia.

Son también las organizaciones sociales las que, con las primeras subvenciones, comienzan a dar los pasos hacia una política de integración. Así, se inician medidas que tienen que ver con asuntos clave como la educación, la vivienda, la convivencia o la participación asociativa, entre otros. El papel de los respectivos gobiernos se centra en la gestión administrativa de los permisos, y en esta labor también, muy vinculado a la acción y reivindicación de las organizaciones sociales.

En 1991 tiene lugar la **Proposición no de Ley de 09/ 04/ 1991** que contempla un marco de **“igualdad de derechos de los inmigrantes con los españoles”**, entre cuyas 11 propuestas, de desigual alcance, incluye: la necesidad de emprender medidas de control de flujos, otras encaminadas a la cooperación al desarrollo de los países emisores y acciones dedicadas a asegurar la integración de los extranjeros en la comunidad nacional, así como a promover la modernización y adecuación de la infraestructura administrativa. Se produce entonces un **proceso de regularización** al que se acogen más de cien mil personas (10/06/ 1991- 10/12/ 1991).

Tiene que llegar diciembre de **1994**, para que el Gobierno del PSOE presente su **PLAN PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LOS INMIGRANTES (PISI)**.

Aunque se venía produciendo una presión constante para que se modificase la L.O. 7/85, las organizaciones sociales que la protagonizan, dirigen su presión hacia la modificación del Reglamento, dado que no ven viable un cambio de la Ley.

El cambio del Reglamento supone importantes mejoras, algunas rozando los límites que permitía la propia Ley (Real Decreto 155/96 de 2 de febrero). Entre otras cuestiones se plantea:

- ↘ *Fijar contingentes anuales.*
- ↘ *Promover acciones para que afloren las situaciones de clandestinidad.*
- ↘ *Dotar de recursos al PISI.*

La modificación de la Ley 7/85 tiene lugar en el 2000, siendo sustituida por la nunca aplicada Ley 4/2000, de 11 de Enero. Es importante recordar el nombre de la misma: «*sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social*», pues es una muestra de la apertura que promovía una de las leyes más integradoras de Europa y del esfuerzo de consenso que realizaron todos los partidos políticos y organizaciones sociales implicadas en su redacción.

A pesar del aparente consenso social alcanzado en el nuevo marco legal, pronto reaparecieron las divergencias introduciéndose la propuesta de su reforma, por parte del Partido Popular, en la campaña electoral de 2000. El nuevo período legislativo se abriría con una nueva mayoría parlamentaria de dicho partido, que llevaría a la modificación de la Ley 4/2000 por la 8/2000, y que supuso importantes retrocesos en algunos de los avances alcanzados.

La orientación global de la política migratoria en España

A la hora de evaluar la orientación de la política migratoria en nuestro país nos vamos a fijar en dos de los documentos que tienen una mayor relevancia, que hacen referencia a dos períodos, y en las políticas de “integración” que contienen; uno del último gobierno del PSOE y otro, que ha sido aprobado más recientemente, por el gobierno del Partido Popular. Nos referimos al «PLAN PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LOS INMIGRANTES» y al «PROGRAMA GLOBAL DE REGULARIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LA EXTRANJERÍA EN ESPAÑA».

▶ **Plan para la Integración Social de los Inmigrantes (PISI).**

Se aprueba el 2 de diciembre de 1994 ubicándose en el Ministerio de Asuntos Sociales y marcándose una temporalización de dos años, aunque nunca llegó a desarrollarse realmente.

En líneas generales afirma defender una política de inmigración que conjugue:

- ✓ Cooperación al desarrollo.
- ✓ Control de flujos y contingentes asumibles.
- ✓ Integración social de los inmigrantes.

Pretende:

- ✓ Eliminar discriminaciones injustificadas.
- ✓ Promover la convivencia basada en los valores democráticos y la tolerancia.
- ✓ Garantizar una situación jurídica y social estable.
- ✓ Combatir las barreras que dificultan la integración.
- ✓ Erradicar la explotación.
- ✓ Movilizar a la sociedad contra el racismo y la xenofobia.

En su introducción se señala: *"Frente a la mentalidad característica de la política de extranjería, es necesario articular una política de inmigración, que, sin abandonar los aspectos relacionados con la limitación y control de los flujos, enfatice la necesidad de subrayar los aspectos referidos a la integración de los inmigrantes y la cooperación al desarrollo"*

Y más adelante lo sitúa en el marco de la Comunidad Europea acentuando la necesidad de un enfoque global: *"una respuesta integrada y coherente, que combine realismo y solidaridad, a los desafíos que plantean a la Unión en su conjunto las presiones migratorias y la integración de los inmigrantes legales"*.

Concibe la integración como *"un largo proceso dirigido a conseguir la gradual incorporación y participación de los inmigrantes en la vida económica y social del país de acogida, en un clima de respeto y aceptación recíprocas"*.

▶ **Programa Global de Regulación y Coordinación de la Extranjería en España (Plan GRECO).**

Este programa se ubica en diversos ministerios, pero liderado en la mayor parte de sus iniciativas por el Ministerio del Interior. Incluye la creación de

la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración y se plantea un periodo de actuación de cuatro años (2000 a 2004).

Del **análisis que se realiza de la situación** actual del fenómeno en nuestro país se derivan como conclusiones:

1. *Es un momento apropiado para diseñar un programa global.*
2. *El previsible incremento de población extranjera.*
3. *El incremento de flujos irregulares.*
4. *El aumento de los procedentes de terceros países y reducción de los de la U.E.*
5. *La concentración en algunas comunidades autónomas.*

Estructura de este programa global:

▶▶ **Fenómeno deseable para España.**

"Al permitir la emigración, hacemos posible oportunidades de futuro o cotas de libertad personal que no existen en sus países..."

"En otras ocasiones (...) deberíamos hacer reflexivo que la inmigración por razones económicas puede llegar a empobrecer a los países de origen... fuga de cerebros."

Conclusión importante: *"la inversión para el desarrollo de los países de emigración tiene que ser pieza clave en el diseño de una política global,... y favorecer, entre otras actuaciones, el retorno".*

▶▶ **Integración de los extranjeros y sus familias.**

"Debe ser objetivo fundamental de la política de extranjería e inmigración la adaptación e integración a la sociedad a la que van a pertenecer, a la que sumarán su esfuerzo personal, cotizarán a la S.S. y pagarán impuestos".

"Serán titulares de derechos fundamentales como personas y de derechos sociales, como vecinos".

▶▶ **Regulación de los flujos, con las siguientes concreciones y criterios:**

➤ *Respeto de la Ley y lucha contra cualquier conducta ilícita destinada al tráfico de seres humanos y explotación.*

➤ *España sigue siendo un país con dos millones de emigrantes y otros dos de parados.*

➤ *Círculo vicioso: La inmigración clandestina lleva a la estancia ilegal, ésta a la explotación laboral, la pobreza, los hechos delictivos para sobrevivir y la confrontación social.*

➤ *Círculo virtuoso: la entrada legal.*

▶▶ **Mantenimiento de los sistemas de protección para refugiados y desplazados.**

Evolución y especificidades de las políticas migratorias en España

Si nos fijamos en la estructura y contenidos de ambos documentos (hecha la salvedad de que no siempre se corresponden con las políticas y medidas que realmente se impulsan), cabe preguntarse si estamos ante dos concepciones diferentes de la inmigración y, por tanto, dos formas distintas de orientar una política global de inmigración. De manera esquemática, apoyados en el mero análisis de ambos documentos podemos establecer algunos elementos de continuidad o de coincidencia y otros que marcan claras diferencias.

▶ Elementos de continuidad:

- ▶▶ *Ambos documentos pretenden afrontar de manera global el fenómeno migratorio.*
- ▶▶ *En los dos se conjuga cooperación al desarrollo, medidas de integración y otras encaminadas al control de flujos.*
- ▶▶ *En los dos planteamientos se excluye a los inmigrantes de la participación de los derechos políticos, especialmente del derecho de sufragio, si bien en el primero se contempla la participación en elecciones municipales, eso sí, bajo el principio de la reciprocidad.*
- ▶▶ *En ambos aparece una concepción unidireccional: el país de acogida es el que toma la iniciativa para integrar, controlar los flujos, prevenir la discriminación o sancionarla, etc. La implicación, participación e iniciativa que se da a una de las partes de la integración –los inmigrantes– es muy reducida. Son en gran medida concebidos como objetos sobre los que intervenir, y no como sujetos activos con los que contar.*
- ▶▶ *En ninguno de los documentos aparecen conceptos ni medidas orientadas a facilitar la mediación entre inmigrantes y sociedad española.*
- ▶▶ *En ambos documentos, es el que llega el que ha de integrarse o adaptarse a la sociedad española. Como mucho, en el documento del PISI, se habla de conocimiento y reconocimiento mutuo de la cultura y valores de los otros, pero nunca de abrir procesos de mediación o negociación en los que se facilite el intercambio y la relación entre la diversidad de formas culturales que han de convivir en una sociedad multicultural.*

▶ Diferencias entre ambos planes de actuación:

- ▶▶ *En el Plan para la Integración Social de los Inmigrantes, el núcleo de los contenidos y los principales destinatarios de las medidas a poner en marcha son los propios inmigrantes.*
- ▶▶ *En el Programa Global de Regulación y Coordinación de la Extranjería en España la preocupación principal que aparece entre sus líneas básicas es hacer que la inmigración sea “un fenómeno deseable para España”, de ahí que el objetivo*

primero no sea la integración de los inmigrantes sino la defensa de los intereses nacionales.

- ▶▶ *El primero surge al final del último periodo de gobierno socialista, por tanto, y como ya se ha dicho, no hubo lugar para desarrollar gran parte de las iniciativas que allí se proponían. Otro gran defecto del mismo estaba en que realmente no iba acompañado de los recursos presupuestarios que lo hicieran viable.*
- ▶▶ *El GRECO se gesta en la primera legislatura del Partido Popular, aunque realmente se empieza a poner en marcha en su segundo mandato. Tampoco en este caso se libera un presupuesto específico para su puesta en marcha, sino que será desde los diferentes ministerios implicados desde donde se dispongan las diferentes partidas para su ejecución. Las cantidades más importantes se destinan al control de los flujos, especialmente el reforzamiento de los controles fronterizos con importantes dotaciones para mejorar los recursos humanos y técnicos.*
- ▶▶ *Otra diferencia importante está en que en el primero se da el protagonismo mayor al Ministerio de Asuntos Sociales y en el segundo al Ministerio del Interior, si bien dependiendo de qué líneas de actuación, se cuenta con la participación o liderazgo de otros ministerios.*
- ▶▶ *En el PISI predomina como núcleo central la integración; en el GRECO, si bien está presente, es la Extranjería la que tiene mayor peso y protagonismo, tanto en los objetivos como en las actividades propuestas.*
- ▶▶ *El concepto de integración en el PISI hace referencia a un proceso que facilite la incorporación y participación de los inmigrantes en la vida económica y social, desde el respeto y aceptación recíprocas. La integración exige el diálogo de todas las partes, en la que se considera interlocutor básico a la sociedad civil organizada; y la sitúa en el marco y valores de la convivencia democrática. Se concretan medidas positivas para facilitar esta integración y actuaciones dirigidas a superar o combatir la discriminación o aquellas realidades que la favorecen.*
- ▶▶ *El GRECO habla de la integración de los residentes extranjeros y sus familias que contribuyen activamente al crecimiento de España. De esta forma se quiere acentuar que la integración va dirigida exclusivamente a quienes, y porque, contribuyen al bienestar de este país.*
- ▶▶ *La integración, desde el GRECO, se concreta en que los inmigrantes puedan acceder al ejercicio de aquellos derechos que les da este país, como son las prestaciones sanitarias, educativas, reagrupación familiar y libertad religiosa; la mejora de los procedimientos de acceso a la nacionalidad; la incorporación al mercado de trabajo; y la acogida de quienes padecen especiales situaciones de vulnerabilidad.*

▶ **Especificidades de un Estado plural:**

Si bien el marco global de las políticas migratorias en el Estado Español se ha diseñado de forma estatal, es necesario tener en cuenta que nos encontramos en un sistema político descentralizado, donde las autonomías tienen transferidas buena parte de las competencias en materia de inmigración.

Por otra parte la pluralidad lingüística y cultural, resultado de las particularidades sociohistóricas de cada una de las comunidades autónomas, tiene su reflejo en las concepciones y las políticas migratorias que se desarrollan en cada una de ellas. No es el objeto de nuestro trabajo el entrar a detallar sus especificidades sino resaltar el hecho mismo de que no exista una única política migratoria en España, sino diferentes concreciones de un marco global.

Entre otros muchos elementos que marcan las diferencias entre unas comunidades y otras están sus respectivas experiencias como tierras de emigración e inmigración. Por una parte estaría el conjunto de las autonomías que durante largos periodos han sido receptoras de procesos migratorios interiores, como son el caso de Cataluña y País Vasco, y que a mediados de los 70 empezaron a recibir inmigrantes de otros países; y por otra, aquellas que han sido emisoras de emigración, ya fuera interna o externa, como Andalucía, Galicia, Extremadura, etc., y que a partir de finales de los años 80 se han convertido en lugares de recepción de migraciones extracomunitarias.

Como otra particularidad propia de la diversidad española podríamos señalar el que en algunas comunidades autónomas haya una larga experiencia como minoría cultural dentro del Estado Español y como grupo mayoritario que acoge en su espacio autonómico a otros colectivos minoritarios. Por el contrario otros territorios nunca han experimentado tener que vivir en minoría, y apenas si llevan una decena de años afrontando los retos que supone convivir como grupo mayoritario con otras minorías.

A las diferencias culturales habría que añadir aquellas que hacen referencia a la diversidad social y económica que configuran las otras dimensiones de la pluralidad de nuestro país. Sumadas unas variables y otras, podríamos dar razón de la diversidad de respuestas y de puntos de coincidencia en las políticas migratorias que es posible encontrar en el contexto de la sociedad española.

► **Mas allá de las diferentes políticas migratorias de países y de partidos:**

Los problemas reales de la relación entre personas, culturas, y situaciones económicas y sociales diferentes han hecho emerger problemas y contradicciones semejantes en todos los países. Y sin decir que todo es lo mismo, en el fondo, las medidas que se han tomado no han sido tan abismalmente diferentes como pudiera parecer y cada uno de los países ha tenido que ir corrigiendo su orientación primera para dar respuesta a los problemas reales que han aparecido.

Como resultado hemos visto cómo se ha avanzado, y seguiremos avanzando, en la dirección de dar un papel cada vez más importante a la Unión Europea en el diseño de las políticas migratorias de los países que la conforman.

De momento parece claro que si no hay integración los problemas que se pueden generar afectarán a toda la sociedad y esto exige que se aborde de manera muy seria la cuestión de la integración de los inmigrantes.

Tampere dirá que se hace imprescindible un trato digno dentro del espacio europeo. Esto supone, según esta cumbre, que sólo entran las personas que pueden encontrar acomodo en el mercado laboral, lo que exige control de flujos y, junto a éste, la distinción de trato entre «legales» e «ilegales».

Lo que está por ver es si los países de inmigración, la llamada Ribera Norte, serán capaces de contener la presión migratoria, originada con los desajustes que crea el mercado global en el Sur, del que provienen los inmigrantes; y si será posible desarrollar, con éxito, políticas verdaderamente integradoras en cada uno de nuestros países de acogida, si no se acompañan de medidas capaces de integrar a la gran masa de personas y pueblos excluidos a nivel planetario.

2.3. TRES DIMENSIONES DE UNA MISMA REALIDAD

Al detenernos en el contexto, no podemos limitarnos a un mero análisis de la situación actual de los inmigrantes, o de las políticas puestas en marcha para afrontar el fenómeno de la inmigración. Supone, también, pararnos a repensar dicha realidad desde algunas claves que nos permitan tener una visión más completa de la misma, intentando mirar la situación desde distintos puntos de vista, con el fin de abordar el hecho migratorio en toda su complejidad.

De las múltiples claves o ejes posibles, hemos elegido tres, a los que denominamos las **3D's**: Diversidad cultural, Diferencia sexual y Desigualdad social, que nos parecen más clara y directamente determinantes en las situaciones que se producen en la relación entre aquellas personas que, un día, decidieron dejar su lugar de origen y los miembros de la sociedad que los recibe.

2.3.1. LA DIVERSIDAD CULTURAL

La apuesta por el reconocimiento de la **diversidad cultural** y por construir una sociedad intercultural es aún eso: una apuesta llena de complejidades y riesgos. La tensión y el conflicto es inherente a la relación entre personas con identidades culturales diversas, sobre todo cuando esta relación se da en contextos de marginación social y económica. En grados variables, cada quien (sea cual fuere su origen y estatus actual) quiere preservar lo propio pero también tiene necesidad de innovar frente al ritmo vertiginoso con que se suceden los cambios sociales en este fin de siglo. De ahí la urgencia de promover un respeto mutuo que permita el diálogo y la negociación entre diferencias que a primera vista se presentan como irreconciliables. No responder a esta urgencia significa dejar vía libre para la imposición a veces simbólica y otras abiertamente violenta de valores y costumbres sobre aquellos que están situados en un escalafón socialmente más vulnerable como son las personas inmigradas. Verse obligados a regar o a ocultar las manifestaciones de su bagaje cultural entraña graves riesgos para una adaptación constructiva a su nuevo lugar de residencia. La amenaza a la propia identidad provoca miedo y éste puede generar respuestas radicales en algunas personas inmigradas, de autosegregación y atrincheramiento en costumbres cuyas características hace tiempo que se van modificando en los países de origen para ajustarse a las exigencias de la modernidad. Esta negación comporta asimismo un empobrecimiento

en todos los ámbitos para los habitantes de nuestras sociedades europeas cada vez más multiculturales.

2.3.2. LA DIFERENCIA SEXUAL

¿Qué significa en nuestras sociedades pensar la **diferencia sexual**? Y, sobre todo, ¿qué significa repensarla, en un material dirigido a la formación intercultural? Nos parece que, ante todo, quiere decir “desvelar” lo evidente, lo obvio: la identidad humana existe sexuada. Existen, digámoslo mejor, mujeres y hombres.

Unas mujeres y unos hombres que encarnan cada una, cada uno en su experiencia, un sentido, un significado al ser mujer, al ser hombre, diferente también según sea su escenario humano de origen y la cultura que de ellos proceda. Sentidos y significados que han variado a lo largo de la historia, del espacio y lugar en que han sucedido y que son, han sido, y seguramente serán fuente inagotable de significado.

Dar palabra a esa experiencia, poner nombre a la diferencia de nacer en un cuerpo sexuado en femenino, es lo que una franja importante de mujeres ha hecho durante buena parte de este siglo en expresiones del movimiento de mujeres, que conocemos como práctica y política de la diferencia sexual. La categoría «diferencia sexual» nos ha precedido como un legado de lo que otras han hecho en otros tiempos y en donde el sentido del ser mujer no se adquiere en relación con el otro, en este caso, del ser hombre. El género reconoce el ser mujer, y su sentido en relación con el hombre, en una relación jerárquica, asimétrica por parte de éste, quien se constituye en referente de medida, en un régimen de mediación del UNO.

Cuando nos planteamos colocar la mediación en un régimen del DOS, las diferencias se abren sin dar lugar a la parcialidad como referente, y despejando para cada una de las partes su / un sentido propio. Nadie impone, nadie excluye, es posible pensar en la inclusión, pensar, no desde la conjunción disyuntiva “o” –por ejemplo “nosotras o ellos”–, sino desde la conjunción copulativa “y” –“nosotras y ellos”–.

En el relato de experiencias que la formación nos brinda como punto de partida para la reflexión, una clave importante de riqueza la aporta todo este sentido del ser mujer y ser hombres en escenarios humanos diversos, que se abrirá al reconocimiento de nuestra humanidad en su primera diferencia, la de existir en cuerpos sexuados en femenino y en masculino, con experiencias históricas y vividas diferentes.

2.3.3. LA DESIGUALDAD SOCIAL

Partimos de datos como los que presenta *El informe de desarrollo humano* de Naciones Unidas del año 1998, que nos habla de las 225 personas más ricas del mundo. Esas personas tienen una riqueza combinada superior a un billón de dólares, que es igual al ingreso anual del 47% más pobre de la población mundial (2.500 millones de habitantes). Con el 4% de su riqueza combinada, se podrían lograr y mantener el acceso universal a la enseñanza básica, atención básica en salud, alimentación suficiente, agua limpia y saneamiento para todos los habitantes del mundo, así como la atención a la salud reproductiva de todas las mujeres. De este contexto de **desigualdad social** y necesidad huyen las personas hacia nuestros países, con el fin de procurarse una vida digna. Pero aquí los recibe también la desigualdad, de otra graduación y de otra complejidad que en sus lugares de origen.

Para quienes emigran, la desigualdad respecto de los demás ciudadanos ya no es sólo en el plano político y administrativo, sino también en lo económico. La negación de su “personalidad jurídica” y de su condición de humano semejante-diverso reduce a las personas inmigradas a una insignificancia simbólica y social que deja a su paso miseria y pobreza, y genera para quien lo vive un riesgo altísimo de exclusión social. Sobre esta base y esta realidad se sitúan, pues, las diferencias culturales, en un terreno de pobreza y exclusión que convierte lo diferente y las diferencias en desigualdades, creando un fenómeno perverso de realidad y representación de la misma.

2.4. DIVERSIDAD CULTURAL Y ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS

Al margen de que consideremos igualmente importantes los tres ejes descritos en el apartado anterior, no podemos dejar de tener en cuenta que hablar de mediación intercultural es, ante todo, partir de una realidad: la del contacto entre personas y grupos con códigos culturales diferentes y las distintas respuestas que se derivan del mismo. Es por ello, por lo que abordamos de manera más detallada el análisis de dicho fenómeno, deteniéndonos de manera especial en las diferentes estrategias de adaptación que las personas y las sociedades suelen emplear en su relación con otras diferentes de sí.

El problema del otro, no es sino el problema de uno mismo. Lo nuevo introduce en nosotros el miedo, el cuestionamiento de lo que habíamos aprendido a ser; es una amenaza real, más que para nuestra economía o nuestra paz social, para nuestra propia identidad; y ésta, será tanto más amenazada cuanto más difusa y maltrecha se encuentre ante la llegada de “los otros”. Y sin embargo, y esto es paradójico, necesitamos del otro porque es en la confrontación con él, en el principio de la alteridad, donde encontramos nuestra identidad; tenemos la posibilidad de ver nuestra originalidad en el contraste, al tiempo que nos ofrece su diversidad como un medio para el intercambio y el crecimiento.

Evidentemente ante la presencia de “los otros” se abre un amplio abanico de actitudes y de estrategias posibles, tanto para los que están –los autóctonos–, como para los que llegan –los inmigrantes–. De cualquier manera, en cada encuentro de personas y culturas se ponen en marcha procesos dinámicos de cambio en la identidad de unos y otros, donde los valores y las costumbres de origen se modifican al entretenerse, en mayor o menor medida, con aquellos que el otro trae a la relación.

Dos conceptos entran en clara tensión en este proceso: de una parte el mantenimiento de la identidad (entendido como la tendencia a conservar “lo que se es”), frente al cambio o la fuerza que la cultura de otros grupos e individuos ejercen sobre cada persona. De la resolución de esta tensión dependerá la capacidad y la orientación de las diferentes estrategias adaptativas al nuevo medio que supone la convivencia multicultural, y que **Berry sintetiza en 4: la separación, la asimilación, la marginalización y la integración.**¹

Antes de entrar a analizar cada una de estas estrategias, hemos de señalar que estamos hablando de procesos en los que está implicada la totalidad de la

¹ Berry, J.W., Kim, U., Power, S., Young, M. y Bajaki, M.: Acculturation attitudes in plural societies. *Applied Psychology: An International Review*, 38 (2), (1989), 185-206.

sociedad, los que estaban y los que llegan, independientemente de quien tenga la iniciativa, o del poder con el que cada grupo cuente para hacer que prevalezca su forma de ver y de hacer las cosas. En este sentido hemos de desechar análisis y afirmaciones que tratan de poner sobre una de las partes la responsabilidad exclusiva de la estrategia resultante. Expresiones populares del tipo “es que no quieren integrarse”, esconden una gran ceguera, que olvida el proceso dialéctico por el que se definen el lugar que ocupan y los comportamientos que desarrollan los individuos y los grupos.

Evidentemente no estamos ante posiciones que sean equivalentes puesto que estamos hablando -en el contexto actual de nuestro país- de minorías inmigradas, en situación de inferioridad frente a la sociedad mayoritaria, que es quien pone las reglas de juego, las leyes, la lengua, el marco cultural predominante... A menudo, las personas inmigrantes se encuentran en una situación de vacío, ante una realidad que dejaron atrás el día que decidieron emigrar (generalmente, al menos en una primera fase han emigrado individuos solos), sin la cobertura natural del grupo de pertenencia, la familia; viviendo la extrañeza de no reconocerse ni en lo suyo ni en los suyos, ambos ausentes.

El factor desigualdad en las relaciones entre individuos y grupos y la pertenencia a uno u otro, entendemos que actúan como condicionantes y/o determinantes de las posibles estrategias a desarrollar, en todo proceso de adaptación social, y particularmente en el marco de las relaciones multiculturales.

La experiencia de cambio cultural está necesariamente acompañada y precedida de la confrontación (estar frente a frente) y, en otros casos, del enfrentamiento entre las diferentes partes presentes, dado que cada una de ellas tiende a proteger o conservar su propia identidad. La permeabilidad o la resistencia a asumir la identidad de los otros va a depender de la medida en que se perciba a la cultura ajena como una amenaza o como un enriquecimiento. En el primero de los casos se generarán estrategias de segregación o de exclusión, en el segundo de integración o de asimilación.

2.4.1. LA SEPARACIÓN, LA EXCLUSIÓN O EL MIEDO Y EL RECHAZO A LA RELACIÓN CON LOS DIFERENTES

Cuando la presencia ante nosotros de personas diferentes se percibe como cuestionamiento y como amenaza a lo que uno es y, en algunos casos, también a lo que se posee, se desarrolla una gran disposición para afirmar y mantener la propia identidad cultural, al mismo tiempo que un bajo o nulo interés por conocer o establecer relaciones con los

miembros de los otros grupos. Preservar lo propio conlleva, en este contexto, la necesidad de tomar distancia de los otros, y exige la puesta en marcha de estrategias de **separación**.

En esta misma dirección, podemos encontrarnos con iniciativas originadas desde el grupo mayoritario, o al menos del grupo que dispone de mayor poder en la relación, que expresen su rechazo a la relación con los miembros de otros grupos. En este caso, en lugar de hablar de separación, tendríamos que denominarlas como estrategias de **segregación o exclusión**.

De cualquier manera, tome la iniciativa el grupo minoritario, el de la mayoría o ambos; se trate de una decisión de encerrarse en la propia identidad grupal o de rechazar abiertamente a los otros, la resultante es la división o separación por grupos en función de sus diferentes identidades culturales, religiosas, nacionales, etc.

Si a la desconfianza y los miedos que genera la presencia de “los totalmente otros”² para cualquier endogrupo, sumamos el hecho de verles situados en un medio marginal como es el de vivir en infraviviendas, esos sentimientos y prejuicios se ven acentuados, provocando actitudes y comportamientos de segregación cuando no de rechazo. Desde la otra parte, la de los propios inmigrantes, se percibe la desigualdad en clave de provocación y de injusticia, alimentando igualmente actitudes de hostilidad y de aversión.

Todos los actores que entran en juego, por ejemplo, en la escena del reparto del territorio, tienen responsabilidad en las condiciones y opciones que determinan el modelo de convivencia desde el que resolver los problemas que presenta la alteridad en las sociedades multiculturales. Pero no nos engañemos, detrás de muchos conflictos entre personas y grupos, la problemática que los provoca tiene su origen más en el campo de las desigualdades, que en el de las incompatibilidades culturales.

² La expresión fue acuñada por el profesor Tomás Calvo, en su obra “El racismo que viene”, Tecnos, Madrid, (1990)

2.4.2.

EL ARTE DE PARECERSE A LOS OTROS PARA SER ACEPTADO, O DE IMPONERSE A LOS OTROS PARA QUE SEAN COMO NOSOTROS: LA ASIMILACIÓN

Una de las estrategias más frecuentes, cuando individuos o grupos minoritarios se han de situar en un espacio multicultural, donde existen otras mayorías dominantes, es la de no manifestar interés por conservar la propia identidad, y una gran disposición por establecer relaciones con los miembros de los otros grupos. A este tipo de estrategia se le ha denominado como **asimiladora**.

Como en el caso de la estrategia anterior, la iniciativa puede venir de una o de ambas partes en relación, y los resultados son los mismos: el sometimiento y ocultación de la cultura propia –en el caso de la minoría– para asumir los de la cultura dominante. Evidentemente no es posible eliminar totalmente la herencia propia, como tampoco lo sería llegar a la total adquisición y asunción del mundo de los otros. Más bien tendríamos que hablar de tendencias, de supresión de determinados signos y comportamientos, al tiempo que se asumen otros, que expresan esa disposición a dejar de ser lo que se era para ser aceptado en el mundo de los otros.

Evidentemente no todas las personas que asumen esta estrategia lo hacen con igual intensidad, ni eligen extinguir los mismos elementos de su propia cultura ni asumir los mismos de la cultura de los otros; como tampoco los procesos y el tiempo en que se adoptan estas decisiones, muchas veces inconscientes, son los mismos.

Algunas veces la asimilación se reviste de verdadero interés por conocer y aprender de las lógicas y representaciones extrañas, pero detrás de esa aparente flexibilidad lo que se busca es saber del otro para dominarle en su propio terreno. Esta es una de las tesis centrales que presenta Todorov, en su obra “La Conquista de América”. *“Cortés es un verdadero ejemplo de ese interés por el otro, incluso al precio de cierta empatía, o identificación provisional (...) Se mete en su piel, se asegura la comprensión de la lengua, del sistema político, (...) Pero, al hacer esto, nunca abandona su sentimiento de superioridad, y su objetivo de asimilar a los indios en su propio mundo”*³

Sea quien sea, minoría o mayoría, quien toma la opción de la asimilación, ya sea elegida o impuesta, no deja de ser una estrategia que ha de realizarse a costa de la violencia amputadora de lo que uno es para sumarse, o al menos parecerse, a lo que son los otros. Una

³ Todorov, T. “La conquista de América”, Siglo XXI, Madrid, (1997), 257-258

violencia, cuando menos simbólica, que tarde o temprano acaba apareciendo, sobre todo cuando el asimilado ha realizado un gran esfuerzo, alejándose de su mundo de pertenencias, y al final no acaba de encontrar un sitio en el mundo de los otros. Aparecen entonces afirmaciones reactivas en forma de interés extremo, y a veces militante, por los elementos culturales, religiosos, lingüísticos, de la sociedad de origen que teóricamente habían sido olvidados.

2.4.3. LA MARGINALIZACIÓN, O EL FRACASO DE OTRAS ESTRATEGIAS

Otra de las estrategias adaptativas es la de quienes llegan a no manifestar interés alguno por mantener la propia identidad ni por establecer relaciones con los otros grupos. Esta sería la estrategia de **marginalización**.

La marginalización, está bien lejos de lo que podríamos denominar como una opción adaptativa elegida y deseable por el sujeto o la sociedad; más bien podríamos decir que se trata de la consecuencia de una serie de fracasos en las estrategias empleadas previamente en el intento por encontrar un sitio. El recurso a la ruptura con el mundo de pertenencias y referencias de la sociedad de origen o de llegada, en el caso de las personas inmigrantes, no es sino la única salida viable que encuentran, en la que si hay alguna identificación posible, no es otra que la agrupación con sus iguales.

El ser humano asume el marco normativo que le ofrece la sociedad confiando en que la aceptación y el cumplimiento de las normas y expectativas que de él se tienen le aportará a cambio un espacio en el que satisfacer sus necesidades. Ahora bien, cuando ese proceso de socialización fracasa, o cuando aún realizando las exigencias que la sociedad impone, el individuo no logra encontrar satisfacción a sus necesidades, se corre el grave peligro de que se produzca la ruptura con esa sociedad y con sus normas. Así lo señala Durkheim: *“Todas las normas de conducta y reglas morales forman un muro imaginario alrededor de la persona. A los pies de esta muralla insalvable, el torrente de las pasiones humanas se satisface y enseguida se extingue. Mas si en algunos momentos esta barrera se resquebraja, los impulsos que estaban contenidos se liberan a borbotones y, sin control, emprenden la búsqueda desesperada y fútil de objetivos inalcanzables que siempre los eluden”*.⁴

⁴ Durkheim, la educación moral, 1925.

Cuando se han intentado, de manera frustrante, diferentes formas adaptativas para encontrar un lugar entre los otros, no es extraño que la **estrategia** definitiva termine siendo **la agrupación entre iguales**, marginados como uno. Cuando se entra en la esfera de la marginación y la exclusión social no sólo se refuerza la idea de que es inaccesible el mundo de “los otros”, sino que incluso se ha quedado excluido del mundo de “los propios”. Es entre sus iguales donde únicamente obtiene el reconocimiento que todo ser humano necesita, encuentra su sitio, tiene garantizada su pertenencia,...

En esta situación de marginalidad, **no es la identidad nacional la que unifica y reagrupa, sino la experiencia compartida de ser extraños (extranjeros), víctimas de similares rechazos, miembros catalogados por idénticos estereotipos.** Hay por otra parte una realidad objetiva que reafirma estas creencias: viven en los mismos barrios, acceden a los mismos trabajos, fracasan en las mismas escuelas y se inician juntos a la marginalidad en las mismas bandas.

La exclusión es la síntesis entre la negación del reconocimiento por parte de quien tiene el poder y los recursos, y el rechazo y la ruptura de quien se siente fuera del mundo de los otros.

2.4.4.

LA SUMA O LA COMPATIBILIDAD DE LOS MUNDOS: LA INTEGRACIÓN INTERCULTURAL

Frente al fracaso que supone la exclusión y la marginalización que acabamos de presentar, la integración sería el proceso adaptativo por el que los individuos y los grupos llegan a encontrar su sitio en la sociedad plural de la que participan.

La integración supone siempre una gran disposición tanto a afirmar y mantener la propia identidad como a establecer relaciones e intercambios con los miembros de otros grupos. Hay por tanto una valoración positiva propia, aprecio y curiosidad por los otros, así como por los resultados de las relaciones de intercambio. A este tipo de apuesta por la interacción y la mezcla la denominaremos como estrategia integradora construida mediante procesos de relación intercultural.

Somos conscientes de la confusión actual que el uso del término integración conlleva, dado que dependiendo de quien lo emplee, de los contenidos y medidas que lo acompañan, se puede estar hablando de cualquiera de las estrategias descritas hasta ahora.

Bien es cierto que el modelo cultural dominante en cada país no convive fácilmente con las diferencias o con otras propuestas culturales nacidas en su propio seno y que se plantean como alternativa clara a lo tradicionalmente establecido (múltiples modelos de familia, diversas opciones sexuales, proyectos políticos alternativos al sistema imperante, etc.). Cuando en nuestro trabajo hablamos de integración, no decimos un proceso de incorporación a un todo dominante y pre-establecido, sino que damos un lugar y facilitamos el desarrollo a todas esas diferencias definidas por identidades y opciones diversas. Es más, entendemos como responsabilidad de unos y otros facilitar la integración mutua entre formas tradicionales y formas innovadoras o nuevas, en un espacio de convivencia no definido de antemano y que se concreta en cada momento y en cada situación de manera dinámica y cambiante. En el contexto de las relaciones entre personas de cultura diversa en un mismo territorio, **queremos hablar por tanto de integración intercultural**, por considerarlo más ajustado a nuestra perspectiva de trabajo y también por diferenciarnos de otros usos más restringidos del término integración.

Frente a las estrategias de identificación excluyentes, el novelista A. Maalouf, en términos autobiográficos narra lo específico de su composición identitaria como una riqueza que le abre al mundo, al tiempo que reclama la compatibilidad que hemos de darle a todas nuestras referencias y pertenencias:

“Vengo de una familia del sur de Arabia que se estableció hace siglos en la montaña libanesa y que se fue dispersando después, en sucesivas migraciones, por varios rincones del planeta (...) Tiene el orgullo de haber sido siempre, a la vez, árabe y cristiana.

El hecho de ser cristiano y de tener por lengua materna el árabe, la lengua sagrada del Islam, es una de las paradojas que han forjado mi identidad (...) Hablar el árabe teje unos lazos que me unen a todos los que la utilizan a diario (...)

Mi pertenencia al cristianismo me une también de manera significativa a todos los cristianos...

Cada una de mis pertenencias me vincula con muchas personas; y sin embargo, cuanto más son las pertenencias que tengo en cuenta, tanto más específica se revela mi identidad”.⁵

⁵ Maalouf, Amin, “Identidades asesinas”, Alianza Editorial, Madrid, (1999), 27-29.

En el estudio de las relaciones interculturales, podemos apreciar una serie de constantes que podríamos denominar como definidoras de esa tenue frontera que divide la integración intercultural de cualquiera del resto de estrategias (podríamos decir violencias) adaptativas.

Veamos algunas de las más significativas.

▶▶ **No es posible hablar de integración intercultural desde situaciones de marginación.**

Si por marginación entendemos el hecho de que una persona o grupo humano viva al margen o en los márgenes del resto de la sociedad, es fácil comprender que desde ahí lo que se desencadenan son procesos de exclusión, nunca de integración.

En base a lo anterior, consideramos que no es posible hablar de integración intercultural en tanto persista una situación de marginación en la que no se pueden satisfacer las necesidades humanas fundamentales, dado que, aún aceptando la relatividad con que cada cultura jerarquiza sus necesidades, esta frustración condiciona la estabilidad y seguridad de la propia persona, su autoestima, y la relacionabilidad e intercambio con los miembros de su grupo, así como con la sociedad receptora.

La integración entre personas y grupos diversos no se realiza nunca desde el olvido de las referencias y pertenencias propias, pues entonces estaríamos hablando de pura asimilación, sino que pasa por la reconstrucción y fortalecimiento del propio mundo en el caso de que éste estuviera muy deteriorado, como frecuentemente sucede con la población inmigrada (facilitando la reagrupación familiar, la creación de espacios asociativos, la participación en comunidades de vínculos religiosos) y con miembros de la sociedad receptora (facilitando la renovación de relaciones familiares deterioradas, como son las que se mantienen con las personas mayores; recuperando la dimensión relacional frente al individualismo...). Se trata de un toma y daca entre unos y otros, donde todos intercambian aquellos elementos que son de su interés y necesidad.

▶▶ **La apertura y la disposición para ir aprendiendo de los otros, al tiempo que manteniendo los elementos centrales de la propia identidad.**

La capacidad para aceptar las disonancias de una cultura que no es la nuestra, y con la que nos encontramos a través de nuestra relación con el otro, tiene límites que no pueden traspasarse sin romper con lo propio y con los nuestros. En la relación intercultural todos manifestamos la tensión constante que hemos

de vivir para resituarnos y encontrar nuevos equilibrios, en un intento de ser aceptados y reconocidos.

▶▶ **La experiencia de ser reconocido, de tener voz, de encontrar un sitio.**

Más allá de todos los logros materiales o económicos, para muchas personas inmigrantes, se convierte en vital la experiencia de ser valorado, sentirse miembro de pleno derecho de una sociedad en la que se vive, "dejar de ser un moro o un extranjero raso", para ser reconocido por su nombre e identidad propia.

La actitud de apertura y de disposición al intercambio con los otros, va mucho más allá de los reconocimientos legales o de la estabilidad laboral, por importantes que estos sean; requiere encontrar personas que te hacen un sitio y a los que haces un sitio, pues, "aunque sea un grupillo", aunque sean unos pocos, son un puente que te acerca y te facilita la relación con el resto.

2.4.5. HACIA UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL

Una sociedad integradora ha de ser aquella que no sólo sostiene como un objetivo básico el abrir camino a la participación plena –sin exclusiones– a las minorías que la conforman, sino que asume el objetivo de la integración como una exigencia de los procesos de interacción entre una población culturalmente diversa pero que goza de similares derechos y obligaciones.

Si las sociedades democráticas se han de diferenciar por algún elemento, frente a las sociedades totalitarias, ha de ser por su capacidad para conciliar las diferencias ideológicas, ofreciendo iguales derechos y garantizando la participación de mayorías y minorías. Una sociedad que no respetase estas exigencias para con las minorías inmigradas y culturalmente diferentes, con el pretexto de que "no son ciudadanos nacionales", estaría minando las bases mismas del propio sistema democrático. Un sistema que, por otro lado, no debería privarse de la oportunidad de renovarse y actualizarse gracias al impulso generado por la convivencia intercultural.

Al hablar de integración intercultural, no nos referimos a una concesión "graciosa" de los estados para con los no ciudadanos, ni de una actitud benévola de los autóctonos para con los originarios de otros países, ni de la tolerancia de las mayorías para con los grupos culturales minoritarios, sino de una forma de conocer y de reconocer a los otros

que me lleva al ejercicio de la curiosidad por las diferentes formas de habitar el mundo y la revisión crítica de mis propias formas; de la aceptación del valor y de la lógica del sistema cultural de los otros, que me exige la superación de los prejuicios etnocéntricos y la disposición a dar razones de mi propio sistema de valores; una praxis en la que los sujetos y las instituciones respetan las diferencias y conquistan espacios comunes (si se quiere transculturales) mediante el ejercicio democrático diario y la negociación económica, política, cultural,...

Más allá de las profundas diferencias que siguen existiendo en nuestro planeta, una cosa parece cada vez más universal: nuestras sociedades son cada vez más multiculturales al tiempo que se vuelven (si no por opción, sí al menos por necesidad) cada vez más porosas. La emigración ha multiplicado el número de las “embajadas culturales” de todo el mundo en todo el mundo y eso –a pesar de todas las resistencias– conlleva como resultado el intercambio y la mezcla.

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

3

NECESIDADES RELEVANTES DE LAS PERSONAS INMIGRADAS Y DE LA SOCIEDAD RECEPTORA

3.1. UNAS PREGUNTAS PARA TODOS Y ALGUNAS RESPUESTAS

Al abordar las necesidades sociales a las que puede responder la mediación intercultural, parece conveniente aclarar de antemano que, desde la interculturalidad, no puede existir una concepción homogénea de los grupos culturales a los que haremos referencia. Más allá de valores y códigos compartidos por grupos con una cultura en común y una misma sociedad de pertenencia, entendemos que cultura y sociedad son complejas y dinámicas, diversas todas ellas en sí mismas.

Así pues, en las denominaciones que haremos de las personas de culturas diversas, ya sean “comunidades inmigradas, o de personas inmigradas”, de la “sociedad de acogida, receptora, o de las personas autóctonas”, debe quedar claro que no se quiere con ello afirmar ningún tipo de homogeneidad cultural, ni en un caso ni en el otro. También parece útil aclarar con qué sentido se emplea la palabra “inmigrante o “persona inmigrada”, pues con ella hacemos referencia a personas llegadas y/o asentadas en los países europeos procedentes de sociedades no occidentales, cuya cultura de origen manifiesta cierta distancia y diferencia respecto de la autóctona y cuyas posibilidades sociales y económicas de acceder a una participación social plena se encuentran obstaculizadas precisamente a causa de ello.

A continuación presentamos un resumen de los resultados de las investigaciones realizadas en Italia, Portugal y España por las entidades del Proyecto ALCÁNTARA⁶. La metodología de trabajo para estas investigaciones consistió en realizar el mayor número posible de entrevistas abiertas y grupos de discusión entre personas inmigradas, asociaciones, ONGs y profesionales

⁶ “Estudio de necesidades sociales de la población inmigrada y de la sociedad receptora, relevantes para la mediación intercultural”, Proyecto ALCÁNTARA, Programa Europeo LEONARDO DA VINCI, noviembre 1996. Edición interna. Desenvolupament Comunitari.

que estaban trabajando con dicha población. La investigación se realizó en 1996 y tuvo un triple objetivo:

- ✚ *Recoger las experiencias formativas en marcha o de reciente ejecución, relativas a la mediación intercultural.*
- ✚ *Obtener información sobre aspectos relacionados con el desarrollo de la mediación intercultural.*
- ✚ *Sintetizar las aportaciones de los socios respecto a las características básicas de la mediación intercultural.*

Partiendo de reflexiones realizadas en conjunto por todas las entidades socias del proyecto en torno a los temas arriba mencionados, se determinó un cuerpo de hipótesis a confirmar o refutar a través de la detección de las necesidades formativas de los mediadores interculturales. Esta detección, no obstante, debía pasar por un conocimiento de las necesidades sociales, expresadas por los interlocutores de los diferentes grupos culturales, y de la "sociedad de intersección". Luego, se sistematizaría la información centrándose en los logros obtenidos, la orientación de la mediación, los momentos y situaciones en que se daba y las carencias constatadas.

Se partía, pues, de un escenario muy complejo, sin caer en la tentación tan frecuente de "inventar" necesidades, cuando el objetivo era "inventariarlas". Para desarrollar este inventario, que determinaría tanto las características psicopersonales del mediador, como sus ámbitos de actuación, perfil profesional y habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones, se decidió interrogar a todos los sectores sociales interesados, a priori, en la mediación intercultural.

La dispersión y escasez de fuentes informantes sobre el desarrollo de la mediación recomendaron un enfoque que apuntara a aquellos elementos más sobresalientes de las necesidades expresadas, matizadas por las diferentes posiciones sociales de los grupos en contacto. En esta dispersión y escasez de fuentes ha influido la fragilidad del asociacionismo entre la población inmigrada, o de los grupos de apoyo formales o informales a esta población y también, en "la otra orilla", la falta de tradición y de política social explícita hacia las necesidades concretas de la mediación. Teniendo en cuenta la falta de experiencia, en algunos casos, y de uniformidad de los posibles grupos sociales interesados en la mediación, en otros, fue obligado un trabajo de síntesis y de coordinación extremo, tanto en la búsqueda de interlocutores válidos como en la metodología de investigación y la valoración de los resultados.

Los recursos informativos se diversificaron y contrastaron cuidadosamente, alternando los aspectos cuantitativos y cualitativos. La diversidad intercultural, también, es diversidad de enfoque de las cuestiones y, por ello, era importante intentar barrer el más amplio espectro de entidades y personas implicadas en

la mediación, utilizando los métodos y técnicas más apropiados en cada caso. Así, la metodología de investigación consensuada fue una metodología participativa que permitiera implicar a un abanico amplio de personas y entidades de "ambas orillas", y a aquellas que se sitúan entre las dos sociedades. En base a la información disponible, el proyecto decidió indagar en las siguientes grandes áreas y entrevistar a las siguientes personas:

▶▶ **Justicia y Derecho:**

Colegio de Abogados, grupo de profesionales de la Justicia, expertos en temas jurídicos ligados a la inmigración.

▶▶ **Sanidad y Salud:**

Personal de atención al usuario, personal médico experto en población inmigrada, otros agentes de salud.

▶▶ **Servicios Sociales y Bienestar Social:**

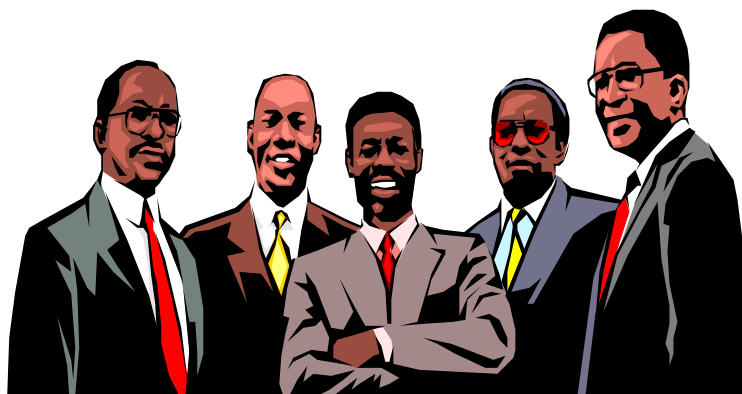
Profesionales de la atención primaria, trabajadoras familiares.

▶▶ **Educación y Escuela:**

Maestros de compensatoria, otros profesionales de la educación primaria y secundaria.

▶▶ **Comunidad y Vida asociativa:**

Asociaciones de vecinos, asociaciones de inmigrantes, grupos de apoyo a inmigrantes, grupos informales, entidades que desarrollan proyectos relacionados con la inmigración, expertos en el tema de la convivencia multicultural.



Basados en los datos aportados desde las distintas áreas citadas, podríamos destacar como principales necesidades de las personas inmigradas y de la sociedad receptora, las siguientes:

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Una NECESIDAD

Que surge de la **PRESENCIA** de personas de diversas culturas en un mismo espacio y tiempo.

Presencia que da lugar a **NUEVAS SITUACIONES**:

- ✓ *Dificultades de comunicación entre personas inmigradas y autóctonas.*
- ✓ *Complejidad de la convivencia entre ellas.*
- ✓ *Desconocimiento mutuo de los códigos de referencia culturales.*
- ✓ *Poco conocimiento del funcionamiento de la sociedad receptora por parte de la población inmigrada.*
- ✓ *Poca sensibilización y asesoramiento sobre inmigración e interculturalidad de los profesionales de servicios de atención directa.*
- ✓ *Inadecuación de metodologías de intervención social a las distintas especificidades culturales.*
- ✓ *Desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de las personas inmigradas.*
- ✓ *Prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes.*
- ✓ *Vulnerabilidad psicosocial de personas inmigradas en sus procesos de cambio.*
- ✓ *Desvinculación entre los servicios y los recursos generados por las propias comunidades.*

En cuanto a los espacios de actuación con necesidad urgente de mediación, las consultas efectuadas apuntan fundamentalmente a dos:

- ▶ **La propia comunidad**, donde los mediadores actuarían como dinamizadores de los colectivos de personas inmigradas (agente de desarrollo, o educador social) para hacer frente a necesidades específicas de educación, salud, drogadicción, apoyo a las familias, defensa de los derechos del colectivo, transmisión cultural...; y también participando activamente en la búsqueda de soluciones a los conflictos que pueden darse entre distintos colectivos de inmigrantes, o entre distintos sectores de un mismo colectivo, como pueden ser los conflictos familiares, generacionales...
- ▶ **La convivencia entre personas inmigradas y de la sociedad de acogida**, donde actuarían como personas-puente. Se trataría de ser igualmente aceptado por ambos colectivos, para facilitar el traspaso de información entre unos y otros. Sus funciones, más que la representación de un colectivo ante el otro, irían encaminadas a colaborar con agentes sociales y líderes de los colectivos de inmigrantes en la prevención y solución de conflictos. La mediación intercultural en este espacio de actuación se sitúa, de este modo, en un contexto de mayor horizontalidad.

No obstante la intervención en estos espacios de actuación no es ilimitada. Los límites "superiores", o aquellos que condicionan el proceso de mediación intercultural, son claros: el conjunto de normas vigentes o, lo que es lo mismo, *el marco legal* existente en diferentes ámbitos (avales para alquiler de viviendas, permiso de residencia para acceder a un trabajo, etc.). También parecen claros los límites "inferiores": no deben entorpecerse *los procesos de mediación natural* o espontánea existentes, siempre que resulten funcionales para ambas partes.

Dentro de estos grandes espacios de la comunidad y la convivencia, se subrayan ámbitos de la vida cotidiana en la que esta mediación intercultural es más urgente. El mundo del trabajo, la administración, los servicios sociales, la vivienda, la escuela y la salud son campos propicios para los mediadores interculturales, pero no entendiendo a éstos meramente como traductores o transmisores de información, sino como personas puente que interrelacionen a ambas colectividades.

3.2. UNA PRIMERA RESPUESTA A ESTAS NECESIDADES: LA MEDIACIÓN NATURAL Y SUS LÍMITES

El concepto de mediación, como tal, no ha sido, hasta hace poco, un término de uso frecuente en el contexto migratorio, en cualquiera de sus niveles. La implantación de mediadores interculturales es aún escasa, aunque algunas instituciones se hayan dotado de traductores o de animadores socioculturales procedentes de la inmigración. Son conocidos, en cambio, en otros ámbitos, personas con un perfil próximo, cuya actuación suele ir dirigida a la población autóctona; es el caso de los mediadores en justicia o en derecho laboral.

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Una RESPUESTA ESPONTÁNEA

Frente a esas nuevas situaciones antes apuntadas, surgen iniciativas espontáneas de mediación, es lo que llamamos:

LA MEDIACIÓN NATURAL

En los momentos iniciales de la llegada al país receptor familiares o amigos de la persona inmigrada suelen ejercer esta función de mediación natural:

- ✓ *Sirviendo de intérpretes y traductores.*
- ✓ *Proporcionando alojamiento provisional.*
- ✓ *Informando acerca de los servicios (sanitarios, educativos...) y el funcionamiento de la sociedad receptora.*
- ✓ *Acompañando, en su caso, a los potenciales usuarios de alguno de esos servicios.*

Que tiene sus LÍMITES

Este tipo de mediación tiene, sin embargo, sus límites, que vienen dados frecuentemente por:

- ✓ *La poca disponibilidad de tiempo del mediador natural.*
- ✓ *Los propios intereses particulares del mismo.*
- ✓ *Su circunscripción al círculo de familiares o amigos.*
- ✓ *Una falta de dominio correcto del idioma del país receptor.*
- ✓ *Informaciones erróneas acerca del funcionamiento de la sociedad receptora.*
- ✓ *Poca capacidad para salir de propio marco de referencia cultural.*
- ✓ *Falta de objetividad a la hora de interpretar demandas del usuario y/o propuestas de los profesionales.*
- ✓ *Posicionamientos a favor de una u otra parte en la mediación en conflictos...*

Fruto de las consultas realizadas en la investigación llevada a cabo, se han podido extraer unas conclusiones sobre el papel que entre las comunidades de inmigrantes cumplen personas cuya acción, voluntaria y espontánea, podría englobarse en lo que llamaríamos, de manera genérica, la **mediación natural**. Ésta suele realizarse entre personas que se tienen confianza, en unas condiciones determinadas de solidaridad, y no acostumbra a traspasar los límites de lo personal / familiar o el boca a boca. Consiste, comúnmente, en:

- *Dar acogida a los recién llegados.*
- *Orientarles y asesorarles en el funcionamiento de la sociedad receptora.*
- *Y facilitarles la comunicación y el acceso a los servicios existentes en la misma.*

Los mediadores naturales, muchas veces, provienen del campo de la animación sociocultural, compaginando ambas funciones en la mayoría de los casos. Sin embargo, esta experiencia no garantiza por sí sola, y sin una adecuación profesional, la práctica de la mediación formal. Su acción no desaparece nunca, pero constatamos que se diluye o se oculta cuando las necesidades de mediación son superiores a los recursos ofertados por los agentes mediadores espontáneos.

Así, observamos que en los momentos iniciales de la llegada de una persona inmigrada, las amistades y la familia son los eslabones primarios, facilitando generalmente vivienda de manera provisional y sirviendo de intérpretes a los recién llegados. Pero muchas veces este hecho choca con las reticencias de los varones a la socialización de las mujeres por esta vía. El colectivo de ayuda y de mediación, dependiendo de las situaciones concretas, puede ser también la comunidad local o regional de origen, asociaciones nacionales, redes informales de relaciones y otras. Estas redes intercambian, de manera informal, recursos y oportunidades. También existen grupos de intervención rápida para la resolución de problemas inmediatos, y grupos de autoayuda y de discusión, más frecuentes entre mujeres y en las parejas mixtas.

Se han detectado, además, mediadores que cobran por sus servicios. Para ello, se sirven de un cierto control de los trámites administrativos (permisos de trabajo), de las redes establecidas (alquileres de viviendas), de la lengua de la sociedad de acogida o de otras facultades, como su adscripción a una entidad formal (sindicato, asociación...).

La mediación espontánea que aquí nos ocupa se da en todos los ámbitos, a través generalmente de personas del mismo origen cultural, y rara vez a través de personas pertenecientes a la sociedad de acogida. Un ámbito, al parecer, privilegiado para esta mediación natural es la formación ocupacional o

profesional que facilita la inserción laboral o las relaciones de trabajo conflictivas.

Parece que, en general, el mediador natural sería, por utilizar un símil apropiado, un “apaga fuegos”, útil en contextos puntuales o en situaciones de emergencia, válido a través de todo el itinerario vital de las sociedades y utilizado cada vez más por profesionales que depositan su confianza en alguna persona que, por sus características, les ha parecido digna de ella. Por lo observado en las consultas realizadas, estas personas son, sin embargo, de relativa utilidad en casos delicados o de conflicto, así como en una lógica de cambio y adaptación a las exigencias de una convivencia intercultural.

Tanto a partir de las consultas citadas como de la observación sistemática de distintas experiencias de mediación espontánea, podemos afirmar que aparecen como principales limitaciones para la acción de los mediadores naturales, las siguientes:

- 👤 *La poca disponibilidad de tiempo del mediador natural.*
- 👤 *Los propios intereses particulares del mismo.*
- 👤 *Su circunscripción al círculo de familiares o amigos.*
- 👤 *Una falta de dominio correcto del idioma del país receptor.*
- 👤 *Informaciones erróneas acerca del funcionamiento de la sociedad receptora y falta de recursos.*
- 👤 *Poca capacidad para salir del propio marco de referencia cultural.*
- 👤 *Falta de objetividad a la hora de interpretar demandas del usuario y/o propuestas de los profesionales.*
- 👤 *Posicionamientos a favor de una u otra parte en la mediación en conflictos.*

Esta mediación natural que se puede dar en contextos multiculturales, no puede ser confundida con lo que se denomina, en el ámbito de las ciencias sociales, la **mediación intercultural**, que presupone una cierta especialización o profesionalización y un reconocimiento más allá de las redes de sociabilidad y parentesco. Ambos tipos de mediación, natural y profesional, son compatibles y pueden y deben coexistir porque tienen campos comunes de actuación y a la vez campos propios. De tal manera que los profesionales autóctonos pueden reclamar o ver de utilidad un tipo de mediación profesional, una vez comprobada la limitación de la mediación espontánea que, en muchas ocasiones, tiene carácter de urgencia. La mediación intercultural especializada, o profesional, ocuparía así, como ya se ha dicho, ámbitos diferentes y momentos diferenciados a los de la mediación natural.

La especialización de sus principales agentes, mujeres y hombres, mediante una formación adecuada, garantizaría una mayor calidad y estabilidad de su intervención, así como una mayor utilidad para las partes en contacto o en

confrontación. Se puede concluir, por tanto, que la mediación natural no puede ni debe sustituir a la profesional, que supone un plus respecto de aquélla. Así como tampoco debe ésta última, pretender anular o prescindir de la primera, como ya dijimos anteriormente.

Asimismo, se constata que la mediación profesionalizada no debe tampoco ser obstáculo al incremento de la formación específica e intercultural de los agentes sociales y de los profesionales de los diferentes servicios, ya que así éstos podrán ofrecer una atención al usuario cada vez más adecuada.

3.3. A MODO DE CONCLUSIÓN

La síntesis de la investigación realizada, que aquí presentamos, ha tenido que dejar forzosamente fuera toda la riqueza de comentarios que de una “orilla” y otra se han podido recoger sobre las distintas dimensiones analizadas.⁷

Por último, y como es natural, esta investigación sobre las necesidades de las comunidades de personas inmigradas y de las sociedades receptoras que son relevantes para la mediación intercultural, ha sido un punto de partida para que pudiéramos profundizar en el análisis y reflexión sobre este nuevo campo de intervención social a través de las acciones y experiencias llevadas a cabo posteriormente, tanto desde Desenvolupament Comunitari como desde Andalucía Acoge. Resultado de esta profundización es el capítulo siguiente, donde se definen la mediación intercultural y las funciones del / a mediador / a intercultural.

⁷ Para un conocimiento en mayor profundidad de sus resultados, remitimos a los lectores interesados a ponerse en contacto con la entidad promotora del Proyecto Alcántara, cuyos datos aparecen en la nota anterior.

4

LA MEDIACIÓN: UNA NUEVA PROFESIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA SOCIEDAD INTERCULTURAL

4.1. DINÁMICA DE INTERACCIÓN ENTRE CULTURAS Y COMPETENCIA INTERCULTURAL

Definimos la situación intercultural como la interacción positiva entre personas o grupos cuyas identidades se han tejido en marcos de referencia diferentes, en aquello que estructura la personalidad y que define de manera dinámica su vínculo con el entorno social: el orden de lo cultural, lo simbólico, lo espiritual. En un mundo cada vez más plural, en estos tiempos de mundialización, con un proceso acelerado y vertiginoso de interrelaciones, mezcla y amalgama, no podemos hablar de identidades esenciales, de pertenencias únicas y fundamentales. Amin Maalouf habla⁸ de la identidad como producto de todos los elementos diversos que se han ido configurando a lo largo de la vida de cada quien, mediante una dosificación singular que nunca es la misma en dos personas. El escritor pone sobre la mesa una cuestión básica: nuestra identidad hoy está hecha de múltiples pertenencias; es una sola identidad y nunca construida en compartimentos, dividida en mitades o en zonas estancas; una identidad a la que no cabe obligar a escoger entre fidelidades y orígenes sino que puede, con una actitud abierta, sin complejos y sin traiciones, asumir la propia multiplicidad, manteniendo un diálogo rico con sus diferentes pertenencias y con las de los demás⁹.

No es tan fácil, sin embargo. Las múltiples pertenencias, la diversidad de aprendizajes que nos constituyen junto con nuestra herencia cultural y social, se encuentran a menudo en contradicción, enfrentadas y se plantean como mutuamente excluyentes. Teresa San Román¹⁰, y también Margalit Cohen-

⁸ Maalouf, Amin. *Identidades asesinas*. Alianza Editorial. Madrid 1999.

⁹ García González-Gordon, Humberto. *El pueblo gitano en un mundo globalizado*. Ponencia en VII Jornades de Cultura Gitana a Catalunya. Barcelona, noviembre, 1999.

¹⁰ San Román, Teresa. *La diferencia inquietante*, Siglo XXI de España Editores. Madrid 1997.

Émérique¹¹ a partir del trabajo de Camileri sobre la identidad, analizan aquello que denominamos “núcleo duro” de la cultura como un conjunto de rasgos, formas organizativas y estrategias de adaptación relativamente estables en el tiempo y en su extensión. Hay elementos y valores que pueden cambiar y negociarse con facilidad en el encuentro y la confrontación con el otro. El núcleo duro, no obstante, es de lenta modificación y se cierra a la negociación de cambios cuando ésta viene acompañada de determinados condicionantes. Lo vemos con claridad en las relaciones entre personas de la sociedad mayoritaria y la población inmigrada, también entre payos y gitanos.

Si al hecho de que no coinciden los sistemas de valores en aspectos clave para la persona como son su relación con la familia, con la comunidad, la socialización, el trabajo, el tiempo, el espacio, la sexualidad..., si a esta diferencia le agregamos un contexto de interacción donde están siempre presentes la concepción de superioridad de una cultura respecto de la otra, la desigualdad social y una conflictiva relación histórica dominante–dominado entre los respectivos pueblos, entenderemos aquello que dicen las personas expertas y experimentadas en la relación intercultural¹² de que el conflicto es inherente al encuentro entre personas culturalmente diversas. Más todavía cuando esta interacción se construye en unos marcos institucionales concretos y unas situaciones de vida cotidiana determinadas por el hecho de que una persona o grupo es nativa, autóctona y pertenece a la cultura y sociedad mayoritarias, mientras que la otra persona o grupo es extranjero, migrante, exiliado, refugiado y pertenece a un colectivo minoritario.

La identidad es, pues, nuestra puerta de entrada al mundo social, al mismo tiempo que es, paradójicamente, también nuestro gran obstáculo en el encuentro con el otro diferente de nosotros. La identidad es obstáculo para las relaciones porque se construye dentro de un marco de referencia –único o más diverso– que actúa como filtro y pantalla generadora de representaciones rígidas del otro, abstracciones, generalizaciones, distorsiones, etnocentrismos, prejuicios y estereotipos. Aquí nacen los malentendidos e incomprensiones que a menudo desembocan en tensiones, conflictos y violencia –simbólica o real–, donde el más poderoso impone sus juicios de valor y sus códigos de relación sobre el otro, y éste reacciona con actitudes y sentimientos de desconfianza, amenaza, repulsa, rebelión, o bien de defensa, repliegue, resistencia y, a veces, de culpabilización, inferioridad, exclusión, inhibición... Cuando los códigos de comunicación y los ritos de relación son muy diferentes y desconocidos, es casi imposible que exista un “ir y venir” en la interacción, una retroalimentación que permita confirmar o modificar la imagen que nos vamos haciendo del otro, cultural y vivencialmente diferente de nosotros. Y así se

¹¹ Para este análisis, destacamos entre otros, el artículo de M.Cohen-Émérique *Formación en una perspectiva intercultural*, en la compilación de sus artículos [El acercamiento intercultural](#), traducido y facilitado por la Federación Andalucía Acoge como material de formación interna.

¹² Op.cit

instala una dinámica de relación, a menudo inconsciente, donde se enfrentan dos identidades socioculturales en ataque o defensa.

¿Cómo podemos prevenir que esta dinámica se genere entre nosotros y el otro? ¿Cómo podemos romper esta dinámica, cuando se instala en la relación entre agentes sociales y personas inmigradas? El esfuerzo de situar la comunicación como fundamento de las relaciones entre personas de culturas diferentes y, en ella, recuperar la palabra poniéndola en el centro, nos permitirá situarnos en otro registro, en otro punto de mira, reconduciendo modalidades de violencia y generando la posibilidad de negociaciones y mediaciones creadoras de un espacio común, donde puedan encontrarse vías para prevenir y resolver tensiones y conflictos, así como mecanismos y estrategias innovadoras para una intervención social competente en el ámbito de la inmigración y la interculturalidad.¹³

Es lo que Cohen-Émerique¹⁴ denomina **competencia intercultural**, es decir, desarrollar una capacidad de comunicación y comprensión intercultural, un enfoque que permite identificar, tomar plena conciencia y controlar los factores de fracaso o riesgo para una interacción intercultural y, por lo tanto, para una acción social adecuada con la población inmigrada. Esta competencia o enfoque intercultural va más allá de la adquisición teórica de conocimientos sobre la inmigración y las culturas de origen de los usuarios. Propone tres tareas o, más precisamente, tres procesos sobre uno mismo y sobre los otros, que se trata de poner en marcha en la relación entre personas culturalmente diferentes: la descentración, la aproximación al otro, y la negociación-mediación intercultural, todos ellos procesos que se vivencian interrelacionados y entrelazados, pero que aquí abordaremos por separado a efectos de facilitar su comprensión.

La descentración

Uno de los procesos clave es la descentración, es decir, *tomar distancia respecto de uno mismo para poder identificar los propios marcos de referencia y las propias representaciones del otro diferente* y, así, relativizar nuestros puntos de vista y acceder a una cierta neutralidad cultural. Apropiarse del paradigma de la relatividad cultural no significa tolerarlo todo ni perder la propia identidad y valores, sino que nos permite entender que, *a priori*, todas las culturas tienen igual valor a pesar de sus diferencias, que todas están adaptadas y se adaptan continuamente a contextos determinados y

¹³ Elizabeth Uribe, en *La interculturalidad: un dar y dejarse dar*, en La mediación intercultural. un puente para el diálogo, Desenvolupament Comunitari, Barcelona 2000.

¹⁴ Cohen-Emerique, op.cit.

representan escenarios de lo humano. Así, descentrándose en la relación con el otro, la persona sigue siendo quien es sin imponer sus propios valores y modelos de vida.

Ciertamente, la descentración sólo puede aprenderse en la confrontación con la diferencia. Cuando somos muy diferentes en nuestra identidad cultural y social, cuando las actitudes y comportamientos de la otra persona o grupo (sea migrante o autóctono) nos resultan chocantes o extraños, el otro está jugando un papel de revelador de nosotros mismos, de espejo de nuestra identidad. Cuando choco con el otro y vivo la incomodidad y el malestar generados por los múltiples **incidentes críticos** (desajustes culturales) que caracterizan la relación intercultural, tengo la oportunidad de tomar conciencia de mis propios prejuicios y estereotipos, de cómo los valores que siento amenazados por su modelo de conducta bloquean mi capacidad para reconocer al otro y me conducen a presionarlo para que sea como yo, ejerciendo una violencia simbólica en terrenos de ese “núcleo duro” al que nos referíamos más arriba y que denominamos “**zonas sensibles**” de la interacción intercultural (estatus de la mujer respecto del hombre, educación liberal vs. educación autoritaria de los niños, religión ligada a la vida privada o pública, concepción individualista de la persona y valor de grupo, de comunidad, el cuerpo, el tiempo, el espacio...).

Si podemos mirarnos de manera autocrítica a partir de la confrontación con el otro, podremos reflexionar sobre las preconcepciones y saberes no relativizados que distorsionan nuestra visión del otro, que no nos dejan ver la vulnerabilidad de las personas inmigradas en los procesos de cambio personal y cultural, que forzosamente se dan en la inmigración respecto de su identidad de origen. Estas preconcepciones y saberes no relativizados nos llevan a atribuirles unas necesidades y posibilidades que no coinciden con la realidad de su adaptación a una cultura y una sociedad nuevas, en ocasiones radicalmente diferentes de la propia. Cuando el agente social, técnico o profesional responsable de facilitar la integración de la población inmigrada, se descentra de sí mismo/a, toma conciencia de su propio sistema de valores y puede darse cuenta de la facilidad con la que impone “sobre el otro” su visión de la condición humana y su desarrollo, su jerarquía de necesidades y prioridades. Conociéndose mejor y entendiendo lo que pone en juego para él o para ella en la relación, será capaz de situarse mejor en relación consigo mismo y los demás, lo que le permitirá acercarse al sistema y marco de referencia del otro culturalmente diferente.

La aproximación al marco de referencia del otro

Un segundo proceso es, pues, aproximarse al otro adentrándose en su marco de referencia cultural. Se trata de *ponerse en el lugar del otro, haciendo observaciones sobre el mundo partiendo de su punto de vista*, y es a partir de

ahí desde donde podemos organizar mejor nuestra comunicación intercultural. La información sobre la otra cultura a través de textos, cursos, prensa, conversaciones o viajes es útil, pero se trata de integrar una dimensión personal, una percepción interior que implica aprender a escuchar los silencios y las palabras, los gestos y los ritos de comunicación con un espíritu de descubrimiento de su sentido para la otra persona y no con ánimo de juzgar o buscar causas. Al desarrollar esta capacidad de comunicación verbal y no verbal, el profesional o agente social se abrirá a todo aquello que no es el contenido, cuidando de colocar sus observaciones en un contexto concreto, fijándose en los detalles más significativos y que son portadores de valores simbólicos, evitando interpretaciones fuera de la realidad y buscando aquello que subyace en el lenguaje del otro, aquello que está latente, aquella dimensión implícita donde residen las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados. Cuando aprendemos a hacer preguntas directamente a las personas, cuando interrogamos el sentido de las palabras y las imágenes que se desprenden de ellas, entonces podemos sumergirnos en su mundo, descubrir su universo e interiorizar sus códigos de referencia. Es un paso fundamental para entrar en el tercer proceso, que es el de la negociación y la mediación.

La negociación y la mediación intercultural

Con la evolución de los procesos descritos, podemos abordar negociaciones en torno a elementos más sensibles de la identidad de unos y otros. Cuando los obstáculos para llegar a acuerdos no se pueden resolver negociando sin el puente de una tercera persona, entonces hablamos de necesidad de mediación. Ante dificultades y problemas que tenemos la responsabilidad de prevenir o resolver en relación con la población inmigrada con la que trabajamos, es esencial negociar o buscar mediaciones, pues estos procesos nos asegurarán los intercambios necesarios entre puntos de vista diversos y nos facilitarán las gestiones para llegar a acuerdos lo más satisfactorios posible entre ambas partes. El objetivo es, como hemos dicho antes, evitar la violencia, real o simbólica, donde una de las partes impone su código al otro mediante una presión asimiladora o a través de la indiferencia, generando en éste reacciones de resistencia y oposición, trampas y engaños, o sumisión pasiva, que hacen fracasar cualquier intento de intervención social para ayudar y dar apoyo a las personas inmigradas en su proceso de adaptación al nuevo contexto de vida.

Sin perder la propia identidad y valores fundamentales, *la negociación y la mediación favorecen la búsqueda de un terreno común que permitirá encontrar intervenciones adecuadas, soluciones más satisfactorias, resultados viables.* Los procesos arriba descritos pueden crear las condiciones necesarias para esta negociación y mediación, que requieren que ambas partes reconozcan

que hay un conflicto de valores potencial o real, que tanto uno como el otro se consideren mutuamente interlocutores válidos e imprescindibles, y que se acepte que para avanzar en el trabajo y en la relación los dos tendrán que hacer cambios, los dos tendrán que hacer adaptaciones y acomodaciones.

En definitiva, la filosofía que inspira el planteamiento aquí presentado propone que las dos partes tendrán que ceder algo para poder ganar, y eso, para los servicios y los profesionales responsables de facilitar la integración de la población inmigrada y la convivencia entre comunidades diversas, comporta una postura y una capacidad de negociación caso por caso, situación por situación. Es decir, una búsqueda en común, mediante el diálogo y el intercambio, de un mínimo de acuerdo, de un compromiso donde cada cual vea respetada su identidad y sus valores más importantes, y reconocida su participación en el proceso. La mediación es un recurso para establecer o recuperar esta posibilidad de negociación y encuentro entre dos. Lo veremos con más detalle a lo largo de este capítulo.

Las investigaciones realizadas y la experiencia de años de trabajo conjunto en el ámbito que aquí nos ocupa con profesionales y agentes sociales de servicios públicos y privados revelan el esfuerzo que algunos están haciendo por actualizar sus conocimientos y ponerse al día en materia de inmigración. Es un proceso lento, pero hay que insistir en que los planes y programas requieren profesionales formados en interculturalidad para que sus intervenciones con los colectivos sean realmente integradoras y de mejora de la convivencia social. Deben poder incorporar la diversidad cultural en su práctica profesional, más allá de la adquisición de conocimientos teóricos relacionados con la inmigración, a partir de una formación que les permita un trabajo a fondo sobre los procesos descritos, disipando etnocentrismos, prejuicios, estereotipos, preconcepciones, imposición de valores y modelos de vida, que marcan seriamente una intervención social y obstaculizan la relación con la población inmigrada. Es una tarea muy difícil de afrontar solos, pues al hecho de no dominar la lengua del otro y así acceder a una comunicación llena de matices en temas sensibles y delicados, se añade la frustración de no disponer de los instrumentos que permitirán una sutil comprensión del mundo del otro y de los límites que no deben traspasarse cuando se intenta dar apoyo en procesos de cambio de normas, valores y costumbres.

Por las necesidades y dificultades que hemos descrito en la relación entre profesionales y personas inmigradas, y mientras ambos colectivos adquieren una competencia intercultural suficiente, la mediación intercultural llevada a cabo por personas debidamente preparadas, puede ser ese puente que propicie el acercamiento y estimule intervenciones sociales realistas y realizables. Margalit Cohen-Émérique, que ha dedicado muchos años a formar profesionales en este ámbito, subraya la potencialidad de la mediación intercultural para abordar esta tarea de aproximación y compromiso entre la sociedad y la población inmigrada. Sobre todo, la mediación intercultural

practicada por personas del mismo origen que los usuarios y que han construido, por sus particulares estrategias de adaptación, una interculturalidad en sí mismos, que es el fundamento sobre el que basan su profesionalidad. En efecto, ellas y ellos han tenido que encontrar esta articulación entre dos o hasta tres códigos culturales, en una búsqueda de compromisos y de negociación interior. Han conseguido crear pasarelas entre dos o más universos culturales y saber cuáles son los límites que no pueden transgredir si quieren mantener su alianza con su comunidad cultural y/o religiosa de origen. Al mismo tiempo, han encontrado un lugar en la nueva sociedad que les acoge. Personajes “fronterizos”, como dice Maalouf, capaces de asumir plenamente su diversidad y ponerla al servicio de unos y otros. Gracias a esta competencia tan específica que todavía no poseen los profesionales “autóctonos” y que tampoco –lamentablemente– desarrollan todas las personas extranjeras, podrán –con una formación adecuada– poner en marcha y gestionar los procesos de la mediación intercultural, asesorando a los agentes institucionales y a otros profesionales de la atención social para una mejor comprensión de los colectivos migrantes y para una evolución de sus representaciones y prácticas en relación con éstos. Aportarán los puentes y las pasarelas necesarias para que unos y otros puedan transitar, inicialmente para resolver en común dificultades básicas e inmediatas y, a largo plazo, para que la relación en igualdad y respeto mutuo a la diferencia sea lo bastante autónoma como para evolucionar sin necesidad de mediaciones.

4.2. APORTACIONES, DESDE LA TEORÍA Y DESDE LA PRÁCTICA, PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

De cuanto hemos dicho hasta ahora se desprende no sólo la conveniencia, sino también la necesidad de la Mediación Intercultural (MI) como un procedimiento que facilite el conocimiento de la diversidad de mundos que hoy habitan en cualquier parte de la tierra.

Como se ha subrayado, no estamos ante un simple instrumento que promueva el ejercicio de la curiosidad para personas esotéricas que pretenden conocer las originalidades o extrañezas de los otros, sino que se quiere incidir sobre los conflictos y sufrimientos que genera el desconocimiento de los valores y hábitos culturales de los otros y, con frecuencia, de los propios, precisamente porque se nos ocultan bajo la peligrosa forma de evidencias.

La Mediación Intercultural aspira a ser no sólo, aunque también, un modelo de comportamiento virtuoso por el que las partes ignoradas o en conflicto asumen mecanismos pacíficos para caminar del desencuentro, por la vía de la negociación, al compromiso y el acuerdo. Se plantea así la MI como un recurso alternativo a la división de los espacios por grupos o etnias, al sometimiento o la aniquilación de las culturas minoritarias por las que ostentan el poder o la mayoría; Como una vía con la que crear una sociedad compartida, donde sea compatible la igualdad de derechos con la diversidad de concepciones y formas culturales de habitar el mundo.

En las múltiples experiencias ya realizadas en el campo de la Mediación Intercultural, aunque modestas, contrariamente a lo que pudiera pensarse, los beneficiarios de la misma no son sólo las minorías culturales inmigradas sino la totalidad de las personas, también las instituciones, implicadas en la relación multicultural.

Estudios como el de Hans Verrpt y F. Louckx (1991) consiguen demostrar como *la introducción de la figura de las mediadoras condujo a una importante mejora en la calidad de la atención sanitaria, en varios aspectos:*

- *Facilitando el intercambio de información correcta y detallada, los pacientes se sienten menos inhibidos a la hora de relatar sus problemas y la comunicación es más eficiente y adaptada.*
- *Aumenta la capacidad y eficiencia de los profesionales para identificar y distinguir entre distintos diagnósticos posibles.*
- *Los profesionales hacen uso tanto de la traducción lingüística como de los aspectos culturales que inciden sobre la salud.*

- *La provisión y la atención sanitaria es más fluida.*
- *Pueden abordarse determinados asuntos que antes resultaba complicado.*
- *Se tiene acceso a las percepciones, hábitos, e itinerarios de sanación empleados por los pacientes.*
- *Mejora la capacidad para lograr la adhesión al tratamiento y el seguimiento de las prescripciones facultativas.*
- *La mayoría de los pacientes manifiestan su satisfacción por la atención que reciben.*

En el mismo sentido podríamos hablar de otras experiencias de mediación en los ámbitos educativo, laboral, social, etc. En términos generales la MI supone:

- ▶▶ *Mayor fluidez de la comunicación logrando que los mensajes lleguen de los interlocutores miembros de una cultura a los de otra.*
- ▶▶ *Facilitar por tanto el poder darse a conocer a los otros y conocer los valores y comportamientos de éstos.*
- ▶▶ *Permitir la previsión de incidentes culturales ayudando a situar los pensamientos y actuaciones de los otros dentro de la lógica del sistema cultural al que pertenecen y no como meros hechos aberrantes aislados.*
- ▶▶ *Favorecer la resolución de los conflictos de origen cultural y propiciar el paso de la culpabilización y de la percepción estereotipada, a la comprensión de los otros, situándolos en el marco de los malentendidos culturales.*

Por otro lado, existen diferentes líneas teóricas para definir de una manera más acertada lo que es, o podría ser, la mediación intercultural. A continuación, presentamos una síntesis de diversas fuentes consultadas, ya sean bibliográficas o recogidas a partir de consultas a responsables de cursos de formación, directa o indirectamente relacionados con la mediación intercultural.

Al parecer, existe consenso en que la mediación, en términos generales, es la acción que hace un tercero, entre dos partes –personas, grupos o instituciones– que consienten libremente participar en ella y que son responsables de los acuerdos a los que se llegue. Las condiciones para la mediación son, por tanto:

- 👤👤 *La voluntariedad por ambas partes.*
- 👤👤 *El protagonismo de las mismas.*
- 👤👤 *La existencia de condiciones de igualdad de trato entre las partes, entendida ésta como igualdad de oportunidades para explicarse.*

Para Roux¹⁵, la mediación intercultural es aquella que se da en contextos culturales complejos, en los que las rupturas del diálogo crispan las relaciones entre poblaciones extranjeras y las instituciones del país receptor. La autora sitúa esta mediación en el ámbito del trabajo social y son las trabajadoras sociales quienes recurren a ella. Aquí se define a estas personas mediadoras como actoras externas, o terceras personas. Las palabras clave de esta definición parecen ser la existencia de un contexto multicultural, la existencia de conflicto entre dos partes –inmigrantes e instituciones del país receptor–, y la irrupción, en este escenario, de una figura que interviene para colaborar en la búsqueda de soluciones al conflicto.

Para algunos teóricos de cursos de mediación intercultural efectuados en Italia, la mediación intercultural se da en el espacio existente entre los servicios de la sociedad receptora y la ciudadanía extranjera, ya sea en el encuentro o en la confrontación de estas dos realidades. Se trata de promover la igualdad de oportunidades de acceso y de promover la interculturalidad –la interacción entre las dos culturas, sus valores, etc.– en la satisfacción de necesidades, para lo que necesita tener un ámbito y un espacio de reconocimiento por ambas partes: ciudadanía y servicios.

Para Anciaux¹⁶, la mediación intercultural se da entre personas y organizaciones. Las funciones de esta mediación serían:

- ▶ Favorecer la circulación de información.
- ▶ Favorecer la negociación de acuerdos contractuales.
- ▶ Propiciar la resolución de conflictos.
- ▶ Defender los derechos y los intereses de un público específico, en este caso, las personas inmigradas.

Para la Escuela de Mediadores Sociales de Madrid, la figura mediadora –que ellos denominan *socia*– supone un enriquecimiento para iniciativas y experiencias existentes, dotándolas de un matiz de interculturalidad e interviniendo precisamente en el conflicto. Las funciones son, entre otras, la vinculación de estos actores en conflicto y favorecer la comprensión de las lógicas totales del mismo.

Estas definiciones, que no agotan las opciones teóricas que se debaten actualmente, tienen una mayoría de aspectos en común y divergen, principalmente, en la adscripción de la figura mediadora intercultural. La diferencia estriba, básicamente, en considerar o no en igualdad de condiciones a usuarios e instituciones o servicios de la sociedad receptora. Desde la óptica apuntada en apartados anteriores y en las consultas realizadas, la opción más frecuente es considerar las siguientes premisas como ciertas:

¹⁵ Roux, Suzanne. "La médiation interculturelle". Revista Accueillir núm. 193, pag. 11.

¹⁶ Anciaux, A. "La mediación a nivel local". Policopiado, sin fecha.

- ✓ *Los colectivos de personas inmigradas padecen desigualdad objetiva de condiciones de vida y de marginalidad respecto a los autóctonos;*
- ✓ *Existen barreras lingüísticas y/o culturales entre las personas de estos colectivos y la sociedad de acogida y sus instituciones o servicios;*
- ✓ *Debe asegurarse el derecho de las personas inmigradas a acceder a los servicios públicos y utilizarlos en igualdad de condiciones.*

Hablaríamos, por tanto, de un tipo de mediación “no neutral”, orientada a facilitar la igualdad de acceso y de trato en los servicios a todos los colectivos que componen la sociedad multicultural. Desde esta óptica, la interpretación lingüística y cultural sería sólo una parte, aunque importante, en la mediación intercultural.

Otra afirmación que se hace es que, en esta realidad multicultural, la mediación debe ser puente entre culturas, es decir, debería realizarse mediante la intervención de una tercera persona con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de ambas “orillas”: comunidad de personas inmigradas y sociedad de acogida. La mediación intercultural, por tanto, debe explicar la racionalidad de las culturas en contacto, de manera mutua, en un ambiente apropiado de comunicación y predisposición de ambas partes a la colaboración de una tercera persona, con el objetivo de garantizar la igualdad de disfrute y de acceso a servicios a los que tienen derecho todas las personas.

La figura mediadora intercultural, inserta entre personas y servicios comunitarios busca la igualdad de trato hacia estos usuarios en los servicios. Hay que distinguir esta función mediadora de la reivindicativa a nivel político. Dicha función reivindicativa, a nivel político, es natural y consustancial a las organizaciones de inmigrantes o de apoyo a éstos. Aunque pueda parecer obvio, la persona mediadora intercultural no debería ocuparse de las reivindicaciones políticas, sino de facilitar y lograr el acceso de estos usuarios en condiciones de igualdad. Ello refuerza la figura mediadora a partir de un perfil profesional innovador, pues al actuar en contextos de desigualdad, constituye un motor de transformación de la sociedad multicultural aunque sin actuar como portavoz político de la inmigración o de alguno de sus grupos específicos.

Los mediadores y las mediadoras interculturales deben ser, si aceptamos la desigualdad existente de acceso y disfrute de los servicios, facilitadores de la palabra de las personas usuarias extranjeras en ámbitos multidisciplinares, instauradores de una comunicación que resulte comprensible a las dos partes. Así, las tareas de la mediación intercultural, sean o no espontáneas, buscarían siempre caracterizarse por su labor de descodificación y comprensión de los contextos culturales que se interrelacionan. Sin embargo, no podemos ignorar que, en las actuales condiciones de desigualdad objetiva (tanto de acceso a los servicios como a los derechos de ciudadanía), se suele utilizar la reivindicación

con el objetivo del reconocimiento y aceptación de las diferentes culturas en contacto y como proyecto de convivencia.

Las consultas y fuentes estudiadas apuntan hacia la concreción de la mediación intercultural en una figura profesional que ejerza, como mínimo, las siguientes **funciones**:

- ▶▶ La intermediación lingüística.
- ▶▶ La intermediación cultural.
- ▶▶ La promoción y formación de las personas usuarias de un servicio concreto.
- ▶▶ La orientación de los usuarios y profesionales de los servicios hacia una efectiva igualdad de acceso a las prestaciones de dichos servicios.

Requisitos básicos de la labor de mediación serían, por otra parte:

- ▶ La imparcialidad.
- ▶ La reserva o confidencialidad.
- ▶ Y la posesión de un estatus propio, con derechos y deberes (reconocimiento).

Finalmente, las **características personales** de quien ejerza las funciones arriba mencionadas serían:

- ▶ *La experiencia en contextos multiculturales.*
- ▶ *Dotes personales para la mediación. Respeto por el otro, trato adecuado, saber escuchar, etc.*
- ▶ *Conocimiento de la lengua o lenguas de las culturas de origen y de la sociedad receptora.*
- ▶ *Conocimiento de las redes sociales y del funcionamiento de las instituciones y servicios, en los países de origen y en el país receptor.*

Las características citadas explican que los mediadores interculturales deban ser, preferiblemente, personas inmigradas, pues su perfil se adaptará con mayor facilidad a las habilidades requeridas. Por la misma razón, estas características corresponden más fácilmente a personas inmigradas de segunda generación y/o de larga residencia en el país receptor, y a personas que ya hayan efectuado, con anterioridad, labores de mediación del tipo que sea con su comunidad.

La elección preferente de personas inmigradas para la profesionalización de la mediación obedece también, en algunos casos estudiados, a una opción de “discriminación positiva” de los colectivos más desfavorecidos, con la doble función de sensibilizar a los servicios –abrir la sociedad a la realidad

multicultural– y garantizar la igualdad de acceso, trato y disfrute de los mismos. La profesionalización garantiza de este modo, más allá de la solución de conflictos ya desatados, una prevención y una educación social.

En cualquier caso, conviene no mezclar los dos argumentos expuestos en los párrafos anteriores, ni utilizarlos de forma demagógica. Así, podemos afirmar que la preferencia por las personas inmigradas se basa sustancialmente en el último argumento citado, de discriminación positiva. Ya que una mayor facilidad de adaptación de los inmigrantes a las habilidades requeridas no parece ser una razón de peso frente a, pongamos por caso, personas de la sociedad receptora que hayan tenido previamente experiencias migratorias (internas o externas al país receptor) de una cierta envergadura que les hayan situado como “minoría”; que manejen idiomas (vehiculares o de origen) de los colectivos de inmigrantes con los que van a mediar; y que conozcan de cerca la cultura de éstos.

Desde el punto de vista del género de los mediadores, se ha puesto de manifiesto una cierta predisposición positiva de las mujeres respecto a los varones en las tareas de mediación, habiéndose observado en los cursos realizados hasta el momento, una mayor constancia de éstas como alumnas. Ello puede obedecer, como aseguran las personas informantes, a ciertas características ventajosas de las mujeres respecto a los varones:

- ➔ Mayor motivación para la formación.
- ➔ Mayor experiencia en el tema familiar.
- ➔ Su deseo de integración en la sociedad de acogida, generalmente superior al de los varones.
- ➔ Su conciencia de las repercusiones positivas que la formación puede tener para sus hijos e hijas.

No se ofrecen razones claras para que una persona de uno u otro sexo pueda desempeñar el oficio de mediador / a en cualquier ámbito, pero se apunta la superior idoneidad de unos u otras en función de los ámbitos donde se desarrolle la mediación. Se ha de tener en cuenta, para ello, la creciente diversificación cultural de los movimientos migratorios, y los roles que les son asignados a las personas en sus culturas de origen. Por ejemplo, parece haber acuerdo y experiencia respecto a que las mujeres son eficaces en el ámbito sanitario, y quizá que los varones lo son en el ámbito laboral, pero en todo caso habrá que tener en cuenta multitud de variables como la especificidad del servicio, características personales de las personas usuarias, problemáticas más frecuentes, etc.

Tampoco existe unanimidad, en las consultas efectuadas, en cuanto a la especialización o generalización de la figura mediadora profesional. Sin embargo, con el perfil señalado, y teniendo en cuenta las experiencias de otros países como Bélgica, Francia o Gran Bretaña, se ve como necesaria una

formación general en temas asociados a los usuarios, los servicios y las distintas realidades socioculturales, pero ésta parece más efectiva cuando va acompañada de una especialización posterior en un área o áreas determinadas. Una formación general otorgará a cualquier profesional de unas capacidades o habilidades generales, pero su especialización garantizará, sin duda alguna, un mejor servicio. Esta especialización puede obedecer a distintos factores, como la formación o experiencia previa que tenga el alumno, sus habilidades personales, su motivación, o la misma dinámica de necesidades y demandas de los colectivos en contacto.

Vista la baja inserción laboral de mediadores y mediadoras interculturales que ha venido habiendo hasta ahora, a pesar de que ésta ha sido contemplada como un objetivo prioritario de los cursos, se pone de manifiesto la necesidad de algunas condiciones previas como requisitos para llevar a cabo la formación con éxito, como pueden ser:

- *La validación / homologación de la titulación obtenida (algo a lo que pretende contribuir esta obra).*
- *La adecuación del contenido curricular.*
- *Un nivel de capacidades básicas lo más homogéneo posible en el alumnado.*
- *La existencia de contraprestaciones, como por ejemplo, guardería o apoyo económico para desplazamientos u otros gastos derivados de la formación.*
- *La posibilidad de prácticas durante la formación, con un doble objetivo: preparar adecuadamente al alumnado, y hacer patente la necesidad de mediación intercultural, es decir, sensibilizar a la sociedad.*

La utilidad de la mediación, como facilitadora de la comunicación, la prevención y la solución de conflictos (de acuerdo con las partes), se extiende a todas las áreas pero preferentemente a la zona donde se relacionan los siguientes actores:

- ⇒ Los servicios sociales públicos, en principio accesibles a toda la ciudadanía.
- ⇒ Los colectivos / personas inmigradas que quieren tener un acceso democrático y en igualdad de condiciones a estos servicios como ciudadanos.
- ⇒ Los colectivos / personas autóctonas entre los que viven a diario los inmigrantes.

Parece obvio que las funciones de la mediación intercultural van más allá de un determinado perfil sociodemográfico de los usuarios, o de demandas concretas de los servicios del país de acogida, pero podemos significar lo apuntado por una mayoría de informantes.

Así, los principales usuarios de los servicios de mediación intercultural serán personas de primera generación, o en procesos de reagrupación familiar.

También los hijos de las personas inmigradas –la llamada segunda generación–, podrían requerir estos servicios cada vez más, dado el aumento de familias de orígenes diversos. Ello debe contemplarse con cautela, teniendo en cuenta las particularidades de cada región, las características específicas de su inmigración, a nivel general, y de los diferentes grupos, en particular, y los cambios que vayan produciéndose en ella.

Por otra parte, serán también usuarios de estos servicios los profesionales de dispositivos y servicios (públicos y privados) tanto de carácter general como específico que, bien sea por su ubicación o su finalidad, tengan contacto con la población inmigrante. Así como las personas o grupos autóctonos que, día a día tienen contacto y relación con las personas inmigradas, ya que es de ellos de quienes depende en no poca medida la adopción de talentos y conductas que hagan realmente efectiva la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuos.

4.3. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL?

En toda Europa, donde ya hace tiempo que existen comunidades de personas inmigradas, se hace mediación espontánea y natural. Como hemos tenido ocasión de abordar en apartados anteriores, quienes la hacen son personas que, por su mejor conocimiento de la lengua y del país, ayudan a sus compatriotas recién llegados en su proceso de adaptación. Sirven como traductores en la tramitación de papeles y solicitudes de ayudas, dan apoyo y aconsejan frente a problemas y dificultades. Mayoritariamente son mujeres que se encargan de realizar esta tarea de forma voluntaria y, a menudo, se trata de niños y niñas. La mediación infantil carga en los pequeños una responsabilidad que sobrepasa su capacidad y que, a la larga, representa una amenaza en los roles de autoridad de la familia, añadiendo una nueva fuente de conflicto en unas relaciones ya desestabilizadas por la experiencia migratoria. No obstante, como ya hemos visto, la práctica de la mediación natural nos demuestra que su capacidad para cumplir con la función social que precisan de ella profesionales de servicios y población inmigrada por igual, se ve truncada por las condiciones en que se realiza y por su complejidad inherente.¹⁷ Una formación adecuada de los mediadores y mediadoras interculturales, que defina claramente su rol, sus funciones y límites y que les proporcione una competencia técnica, es condición fundamental para construir una colaboración profesional fructífera con los agentes sociales y las personas inmigradas usuarias.

Cuando se analiza la viabilidad de la mediación intercultural como profesión, es importante mantener una visión de futuro. Si bien es cierto que reconocemos y reivindicamos la figura del mediador y mediadora intercultural para dar respuesta a unas necesidades que no son atendidas en la actualidad, a largo plazo sería interesante prever la incorporación de determinados elementos de la acción mediadora intercultural a las competencias de todos los profesionales, progresivamente sensibilizados y formados en temas de inmigración e interculturalidad. Mientras se consigue esto, una estrecha relación profesional con mediadores y mediadoras interculturales debidamente preparados es, para los agentes sociales, un recurso formativo práctico que contribuirá a la optimización de su práctica.

¹⁷ "Naturaleza, perfil y ámbitos de la mediación intercultural", Proyecto ALCÁNTARA, Programa Europeo Leonardo da Vinci, noviembre 1996.

4.3.1. SIGNIFICADOS DEL TÉRMINO «MEDIACIÓN»

Margalit Cohen-Emérique¹⁸ apunta a tres significados lingüísticos del término «mediación» a los que asocia, como veremos, un tipo de mediación localizado sobre el terreno.

- 👤 El primer significado de «mediación» asimila ésta al hecho de *servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación*. Una tercera persona es la que restablece la relación.
- 👤 Una segunda definición la considera como una *«intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes»*. Este significado nos lleva a una situación en la que un conflicto, una oposición o un antagonismo hacen que la intervención de un tercero sea necesaria.
- 👤 Finalmente, una tercera definición considera a la mediación como el *«proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final»*. Esta definición implica la idea de una transformación, es decir de un proceso dinámico activo, comparable con el significado de «mediador químico» (sustancia liberada por fibras nerviosas que produce un efecto sobre las células vecinas). La persona mediadora actúa en este caso como «catalizador» del proceso.



¹⁸ Cohen-Emerique, Margalit. "La negociation interculturelle, phase essentielle de l'integration des migrants". En *Hommes & Migrations*, nº 1208. Julio-agosto 1997. pp.9-23.

La Mediación Intercultural

TRES SIGNIFICADOS de Mediación:

- ✓ **La Mediación «PREVENTIVA»:**
Consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.

- ✓ **La Mediación «REHABILITADORA»:**
La que interviene en la resolución de conflictos de valores, entre los inmigrantes y la sociedad de acogida, o en el seno de las propias familias inmigrantes.

- ✓ **La Mediación «CREATIVA»:**
Consiste en un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, nuevas acciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

© Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari.

4.3.2. TIPOS DE MEDIACIÓN

A partir de los tres significados expuestos, dicha autora distingue tres tipos de mediación: la mediación para la prevención de conflictos culturales, que podemos denominar **mediación preventiva**, la mediación para la resolución de conflictos culturales, que podríamos llamar **mediación rehabilitadora**, y la mediación para la creación de nuevas estrategias de relación e intervención, a la que proponemos llamar **mediación creativa**.

Como puede deducirse, desde esta tipología, entendemos la mediación como un recurso no sólo válido para la resolución de problemas y conflictos sino, y en primer lugar, como **elemento facilitador de la relación** en situaciones donde, como ya hemos apuntado, no existe conflicto, sino más bien dificultad de comunicación. Actúa para preparar el terreno a una mejor comunicación y mejor relación entre minorías y mayorías, evitando de ese modo que afloren los conflictos.

En segundo lugar, ahora sí, como **intervención destinada a buscar el acuerdo, la conciliación de personas o partes** entre las que existe un conflicto.

Y por último, como **proceso de transformación de las normas existentes, o más bien de creación de nuevas normas, de nuevas acciones y situaciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes**.

4.3.3. CONCEPTO DE «MEDIACIÓN INTERCULTURAL»

Concebimos, pues, la mediación intercultural como un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre personas o grupos, pertenecientes a una o varias culturas. Dicho proceso es realizado por una persona, grupo o institución, de manera imparcial, a través de una metodología y funciones determinadas, que veremos más adelante.

En coherencia con lo expuesto anteriormente, la mediación entre personas o grupos culturalmente diversos actuaría preferentemente en la prevención de conflictos culturales, favoreciendo el reconocimiento del otro diferente, el acercamiento entre las partes, la comunicación y comprensión mutuas, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos culturales y la participación comunitaria.

Por tanto, entendemos la **Mediación Intercultural** como *un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor **comunicación, relación e integración** entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas*. Supone la intervención imparcial de una tercera parte, en el desarrollo de una negociación entre otras dos, que puede intervenir en las discusiones, hacer sugerencias o propuestas e incluso formular recomendaciones con vistas a un acuerdo. En este sentido, es importante resaltar que el mediador intercultural no tiene el poder de decisión, sino que son las partes las que toman las decisiones. Es simplemente un asistente al servicio de las partes en litigio, que son las únicas que pueden resolverlo.

En consecuencia, la labor del mediador / a intercultural abarca **tres aspectos** fundamentales:

- ☞ **Facilitar** la comunicación.
- ☞ **Fomentar** la cohesión social.
- ☞ **Promover** la autonomía e inserción social de las minorías.

La Mediación Intercultural

Un RECURSO ORGANIZADO:

*Ante los límites de la mediación natural, surge la iniciativa de sistematizar, organizar y ofrecer instrumentos para poder ejercer la mediación como un **RECURSO** profesionalizado. Es lo que denominamos como*

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

propriadamente dicha.

Que PRETENDE:

Contribuir a:

- ♦ Una mejor **COMUNICACIÓN**
- ♦ Una mejor **RELACIÓN**
- ♦ Una **INTEGRACIÓN INTERCULTURAL**

entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.

Mediante una LABOR, desde un LUGAR:

Que abarca tres aspectos fundamentales:

- ⇒ **FACILITAR** la comunicación.
- ⇒ **FOMENTAR** la cohesión social.
- ⇒ **PROMOVER** la autonomía e inserción social de las minorías.

A realizar desde una dimensión **COLECTIVA**, o de equipo, y como **TERCERO** entre dos.

Y que tiene una **dimensión** y un **lugar** propio desde el que realizarla:

- Una dimensión **colectiva**. Se hace difícil pensar en una labor de mediación intercultural desde una posición aislada de «francotirador». Lo intercultural remite, en su esencia, a la diversidad, al contacto entre diferentes culturas. Por tanto, aún cuando la MI se practique a nivel individual, precisa de un referente colectivo donde poder tomar distancia del propio marco cultural de referencia, ayudarse de la visión que otros pueden darnos desde otros marcos distintos al nuestro, sentirse parte integrante de un grupo que, a modo de “pequeño laboratorio” de experiencias, pueda ser un referente concreto de lo que significa la construcción de esas nuevas relaciones entre las partes.
- Un lugar, el de tercero entre dos, o lo que nosotros denominamos como **la posición «3»**, y que desarrollaremos al hablar de la práctica de la MI.

En otro orden de cosas, el término «mediación» está muy ligado, sobre todo en el ámbito de la resolución de conflictos, a otros términos, con los que a veces puede llegar a confundirse, por lo que nos parece importante presentar las siguientes matizaciones.¹⁹ Mientras que la mediación supone la presencia de una tercera parte para acercar a las partes en conflicto y conducir las a una negociación:

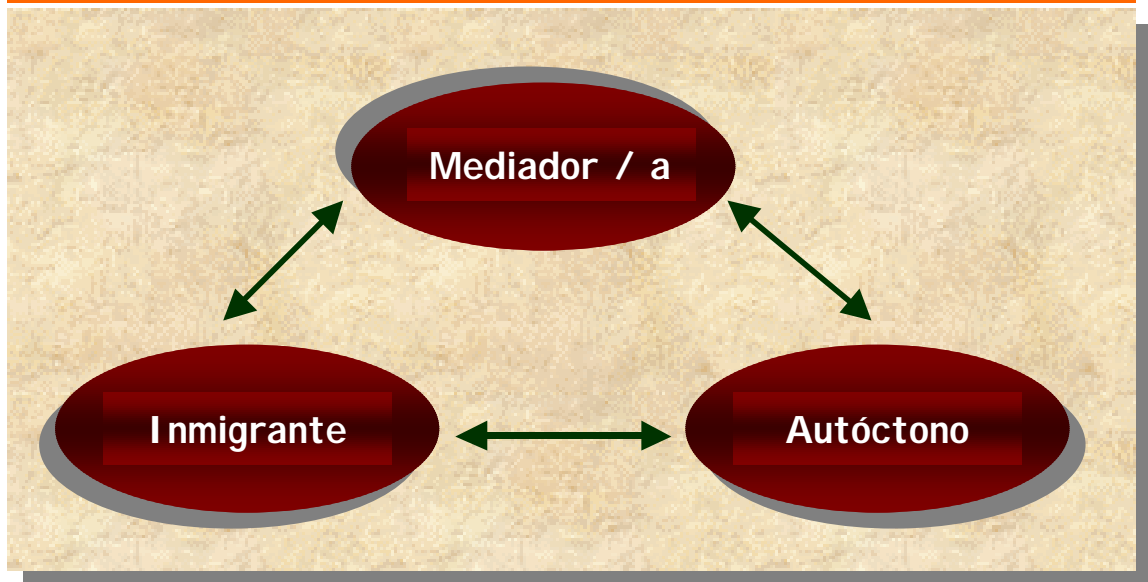
La Negociación: *es un encuentro entre partes en conflicto que presupone la voluntad de encontrar un acuerdo positivo por las mismas.*

El Arbitraje: *Las partes en conflicto aceptan delegar su poder de decisión en una tercera, generalmente con una autoridad moral o prestigio reconocido, para llegar a una solución. La decisión del árbitro, por tanto, es vinculante para las partes.*

El recurso a la Ley: *es la decisión de una parte, de ambas o de una autoridad competente a recurrir a la aplicación de la Ley, ante la ausencia de una solución al conflicto.*

¹⁹ Recurrimos aquí a conceptos que nos han llegado a través de Michel Louwette.

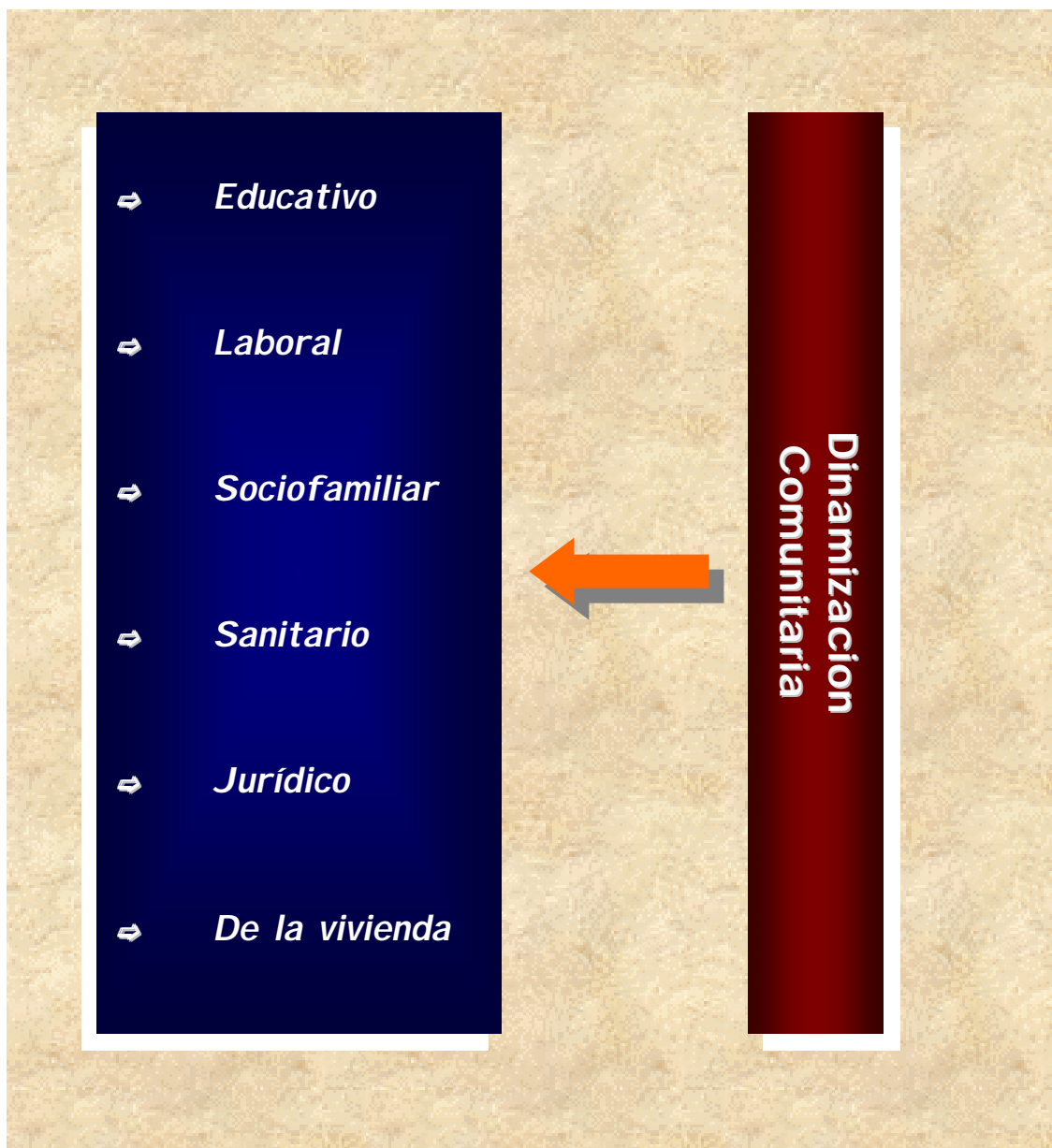
Desde una optica interpersonal



Desde una optica colectiva



Ambitos de la Mediación Intercultural



© Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari.

4.3.4. LOS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

En anteriores apartados hemos señalado los diversos ámbitos de actuación donde se han detectado necesidades y demandas de mediación intercultural. Ya sea en contextos individuales, interpersonales o grupales, el mediador y la mediadora intercultural deben estar preparados para intervenir por igual en situaciones propias de los ámbitos de la **salud**; la **educación**; la **vivienda**; el **trabajo**; la **familia**, el **barrio** o la **sociedad**; la **justicia**; y la **dinamización comunitaria**, como un ámbito transversal a todos los anteriores. Es decir, debe ser un profesional polivalente en cuanto a sus ámbitos de actuación y esto fundamentalmente por dos razones. En primer lugar, la persona mediadora tiene como objetivo prioritario de su trabajo la mejora de la comunicación y las relaciones entre personas culturalmente diversas, sean cuales fueren los ámbitos en que éstas se encuentran. Por otro lado, la metodología de trabajo integral que debe practicar el mediador / a intercultural requiere tener un conocimiento de todo el abanico de necesidades sociales que suelen confluir en las personas de su comunidad susceptibles de requerir sus servicios, y requiere al mismo tiempo tener un conocimiento de la existencia y funcionamiento de los servicios, recursos y profesionales que dan respuesta a esta diversidad de necesidades. Una competencia específica en uno o varios ámbitos de actuación contribuirá sin duda a una práctica más adecuada y profesional, pero es fundamental que todo mediador y mediadora tenga una competencia básica polivalente.

Más allá de estas observaciones, y teniendo en cuenta intereses y competencias de base, particulares de cada persona, conviene recordar que, en la especialización por ámbitos de estos mediadores polivalentes, jugarán un papel importante las posibilidades de formación continua y de inserción laboral que se abran desde los diferentes niveles de intervención pública y privada.

4.4. ¿QUIÉN ES EL / LA MEDIADOR / A INTERCULTURAL?

La experiencia práctica de nuestros compañeros y compañeras mediadores, así como la experiencia formativa que hemos ido desarrollando en los últimos años nos lleva a afirmar que el perfil del / la mediador / a que más se ajusta a las necesidades actuales en los países europeos en este ámbito, es el de una persona –hombre o mujer–, mayor de 25 años (ya que a edades más tempranas es difícil haber logrado un estatus de reconocimiento y respeto dentro de la propia comunidad), con un origen cultural común al del colectivo de personas inmigradas con el que interactúa (o al menos con una vinculación a dicho colectivo), con experiencia migratoria, y con un largo tiempo de residencia en la sociedad receptora. Se trata de personas con una competencia en las lenguas de mediación (originarias, vehiculares y del país receptor), vinculadas a las estructuras organizativas y redes de su comunidad y que, preferiblemente, tienen experiencia en mediación natural. Suelen tener una formación académica media-alta en su país de origen, habiendo participado en cursos de formación de diversa índole en la sociedad receptora.

Asimismo, consideramos que el / la mediador / a intercultural con una competencia profesional para ejercer su tarea, habrá realizado, una formación en mediación intercultural que le haya facilitado el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes en temas de inmigración e interculturalidad, comunicación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención y resolución de conflictos culturales, ámbitos de intervención (*justicia, servicios sociales, salud, educación, vivienda / alojamiento, inserción laboral, dinamización comunitaria*). Finalmente, son personas que deben contar con una supervisión y seguimiento en equipo durante su práctica profesional.

En un intento de sistematizar todo lo que hemos ido descubriendo-aprendiendo a lo largo de los años, hemos plasmado los conocimientos (*saber*), competencias o habilidades (*saber hacer*), y actitudes (*saber ser y estar*) de la persona mediadora intercultural, en el siguiente perfil:

Se trata de personas con suficientes **conocimientos** sobre:

- ♦ *La / s lengua / s de origen del / de los colectivo / s inmigrante /s, o de alguna / s lengua / s vehicular / es en su defecto, y la /s lengua / s de la sociedad receptora.*
- ♦ *Distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.*
- ♦ *La migración y los movimientos humanos.*
- ♦ *Las culturas y su interrelación.*
- ♦ *Participación, organización y dinamización de grupos.*

- ✦ *El funcionamiento y los recursos de la sociedad mayoritaria y de los colectivos de inmigrantes.*
- ✦ *La legislación vigente de las sociedades de origen y receptora.*
- ✦ *Los grupos sociales y su organización –tanto en origen como en el país receptor–, así como sobre la relación entre mayoría y minorías.*

Con habilidades en:

- ↘ *Apoyo personal (empatía, relación de ayuda, escucha activa, comunicación...)*
- ↘ *Animación de grupos y moderación de reuniones.*
- ↘ *Análisis de sistemas socioculturales.*
- ↘ *Negociación y resolución de conflictos interculturales.*
- ↘ *El manejo de instrumentos de información, sensibilización y difusión.*
- ↘ *El trabajo en equipo.*
- ↘ *La defensa de derechos e intereses (procedimientos de reclamación, interposición denuncias...) dentro del marco normativo de la sociedad receptora.*
- ↘ *Acción social.*
- ↘ *Inmersión y toma de distancia respecto a las situaciones en que interviene.*

Y, por último, que han de aspirar a desarrollar las siguientes actitudes:

- ↻ *En cuanto al modo de situarse frente al mundo: las de conocer y conocerse, apertura, creatividad e imaginación.*
- ↻ *En cuanto al modo de situarse ante sí mismo: cultivar la honestidad, la sinceridad, la valentía y la modestia.*
- ↻ *En cuanto al modo de situarse ante el otro: su actitud ha de ser cercana, de escucha activa, comprometida y solidaria.*
- ↻ *En cuanto al modo de situarse en la relación: debe manifestar interés por el otro, fe en los recursos y posibilidades de éste y aceptación del mismo tal cual es.*

Perfil del Mediador Intercultural

RASGOS de caracter general:

- ↳ *Mayor de 25 años.*
- ↳ *Hombre o mujer según el colectivo con el que interactúa.*
- ↳ *Que tenga vinculación al origen cultural del colectivo.*
- ↳ *Con experiencia migratoria.*
- ↳ *Largo tiempo de residencia en la sociedad de acogida.*

En cuanto a sus CONOCIMIENTOS (saber):

- ▶ *Dominar la lengua de su cultura de origen, o de alguna lengua vehicular en su defecto, y la lengua de la sociedad receptora.*
- ▶ *Tener conocimientos básicos sobre distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.*
- ▶ *Conocer la migración y los movimientos humanos.*
- ▶ *Tener conocimientos básicos sobre las culturas y su interrelación.*
- ▶ *Dominar conceptos sobre participación, organización y dinamización de grupos.*
- ▶ *Conocer básicamente el funcionamiento y los recursos de la sociedad mayoritaria y de los colectivos de inmigrantes.*
- ▶ *Conocer básicamente la legislación vigente de las sociedades de origen y receptora.*
- ▶ *Tener conocimientos básicos sobre grupos sociales y su organización –tanto en origen como en el país receptor-, así como la relación entre mayorías y minorías.*

En cuanto a sus HABILIDADES (saber hacer):

Debe dominar instrumentos y / o procedimientos de:

- ↘ *Apoyo personal (empatía, relación de ayuda, escucha activa, comunicación...).*
- ↘ *Animación de grupos y moderación de reuniones.*
- ↘ *Análisis de sistemas socioculturales.*
- ↘ *Negociación y resolución de conflictos interculturales.*
- ↘ *Información, sensibilización y difusión.*
- ↘ *Trabajo en equipo.*
- ↘ *Defensa de derechos e intereses (procedimientos de reclamación, interposición de denuncias...).*
- ↘ *Acción social.*
- ↘ *Inmersión y toma de distancia con respecto a las distintas situaciones en las que interviene.*

En cuanto a sus ACTITUDES (saber ser y estar):

En cuanto al **modo de situarse frente al mundo:**

- ♦ *De conocer y conocerse.*
- ♦ *Abierta.*
- ♦ *Creativa, imaginativa.*

En cuanto al **modo de situarse ante sí mismo:**

- ♦ *Honesta y sincera.*
- ♦ *Valiente.*
- ♦ *Modesta.*

En cuanto al **modo de situarse ante el otro:**

- ♦ *Cercana.*
- ♦ *De escucha activa.*
- ♦ *Comprometida, solidaria.*

En cuanto al **modo de situarse en la relación:**

- ♦ *De interés por el otro.*
- ♦ *De fe en los recursos y posibilidades del otro*
- ♦ *De aceptación del otro tal cual es.*

En cuanto al **modo de situarse en el trabajo:**

- ♦ *Cooperativa.*
- ♦ *De participar y dejar participar.*
- ♦ *Negociadora, conciliadora.*

En cuanto al **modo en que valora las ideas, opiniones y / o conductas:**

- ♦ *Flexible.*
- ♦ *Tolerante.*
- ♦ *Respetuoso / a.*

En cuanto al **modo de percibirse y ser percibido:**

- ♦ *Coherente.*
- ♦ *Serena.*
- ♦ *Equilibrada.*

Conocer y conocerse: *El mediador intercultural toma conciencia y entiende lo que ocurre alrededor de él y acerca de sí mismo; sabe situarse, descubrir su lugar y el de los demás, y es capaz de descubrir las cosas que están ocultas en las situaciones.*

Apertura: *El mediador intercultural no se cierra ante la realidad, siendo sincero y confiado con ella.*

Creatividad, imaginación: *El mediador intercultural saca posibilidades de donde parece que no las hay; piensa y propone continuamente nuevas alternativas.*

Honestidad y sinceridad: *El mediador intercultural no se engaña a sí mismo y hace lo que tiene que hacer, en conciencia, sin objetivos ocultos ni dobleces.*

Valentía: *El mediador intercultural tiene ánimo y no se inhibe ante las dificultades; asume los retos de lo intercultural como un desafío propio y un esfuerzo por crecer personalmente.*

Modestia: *El mediador intercultural tiene conciencia de la importancia de su rol, pero no se considera imprescindible; sabe reconocer tanto las limitaciones propias, como sus capacidades.*

Cercanía: *El mediador intercultural es próximo y accesible a los demás, sabe ganarse la confianza y el reconocimiento del otro.*

Escucha activa: *El mediador intercultural comprende al otro y presta atención a lo que dice, a la vez que lo interpela.*

Compromiso, solidaridad: *Para el mediador intercultural, la mediación no es sólo una cuestión laboral o profesional, sino una ocasión de trabajar por la justicia.*

Interés por el otro: *El mediador intercultural busca beneficio para todos en la interacción, inclinando su ánimo hacia el que tiene ante sí; se preocupa por el otro y su situación.*

Fe en los recursos y posibilidades del otro: *El mediador intercultural sabe que el otro es siempre sujeto de su historia y posee los recursos necesarios para su propio crecimiento; se sitúa en el papel de facilitador de las potencialidades del otro, y no en el de sustitución.*

Aceptación del otro tal cual es: *El mediador intercultural se descentra de su visión del mundo reconociendo que no es la única, siendo capaz de entender y dar valor a la visión del otro, respetándola aunque no la comparta.*

Cooperación: *El mediador intercultural actúa junto con los demás en el logro de los objetivos, no asume él solo la tarea sin contar con los compañeros.*

Participar y dejar participar: *El mediador intercultural se implica en el desarrollo de las tareas y abre espacios para la implicación de otros.*

Negociación, conciliación: *En su trabajo, el mediador intercultural busca acercar posturas y visiones del mundo distintas, intentando excluir los espacios de violencia.*

Flexibilidad: *El mediador intercultural no se considera en posesión de la verdad, es capaz de cambiar o cuestionar sus posiciones, aceptando las de los demás y cediendo si es preciso.*

Tolerancia: *El mediador intercultural reconoce y tiene en consideración las opiniones y prácticas de los demás.*

Respeto: *El mediador intercultural pone atención y acepta como válido o posible lo que dice y hace el otro, manifestando abiertamente su desacuerdo cuando existe; reconoce los derechos de los otros al tiempo que hace valer los suyos.*

Coherencia: *El mediador intercultural dice lo que hace y hace lo que dice; se puede reconocer que hay conexión entre su discurso y su práctica.*

Serenidad: *El mediador intercultural sabe situarse de modo apacible ante los acontecimientos; apuesta por la moderación y la negociación en los conflictos.*

Equilibrio: *El mediador intercultural sabe armonizar las fuerzas opuestas que hay en las situaciones, busca la igualdad en las relaciones y muestra sensatez en su forma de afrontar los hechos.*

© Federación «Andalucía Acoge» - A.E.P. Desenvolupament Comunitari.

- ▶ En cuanto al ***modo de situarse en el trabajo***: debe tener una actitud cooperativa, de participar y dejar participar, desarrollando un talante negociador y conciliador.
- ▶ En cuanto al ***modo en que valora las ideas, opiniones y/o conductas***: ha de ser flexible, tolerante y respetuoso/a.
- ▶ Finalmente, en cuanto al ***modo de percibirse*** a sí mismo y ***de ser percibido*** por los demás: debe mostrar actitudes de coherencia, serenidad y equilibrio.

A fin de paliar la dificultad que, sabemos, entraña el entender todas las actitudes descritas en un mismo sentido, ofrecemos al menos una breve descripción de en qué sentido las utilizamos aquí (*ver cuadros adjuntos en las páginas 86-87*).

4.5. FUNCIONES DE LA FIGURA MEDIADORA INTERCULTURAL

La figura mediadora intercultural desarrolla sus tareas en contextos individuales, interpersonales y grupales, siendo actualmente uno de sus campos prioritarios de actuación las relaciones entre profesionales de servicios de atención a la población inmigrada y personas usuarias culturalmente diferentes. Esta acción se complementa con una labor de dinamización comunitaria que pretende, por un lado, dar una dimensión integral a la intervención interpersonal e individual y, por otro, contribuir a las relaciones entre personas que conviven en un mismo vecindario.

Como ya hemos definido, la mediación intercultural apunta a tres **objetivos fundamentales**: *contribuir a una mejor comunicación, una mejor relación y una mejor integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas.* De ellos, se derivan **tres funciones fundamentales**: *facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de las minorías,* sobre las que vamos a detenernos a continuación.

4.5.1. FACILITAR LA COMUNICACIÓN

Para cumplir con esa función, entre profesionales de atención a la población inmigrada y usuarios de origen cultural diverso el / la mediador / a, además de la interpretación lingüística y sociocultural, da un apoyo en múltiples facetas a ambas partes.

En cuanto al **apoyo a las personas inmigradas** usuarias, el / la mediador / a:

- ✚ *Ofrece asesoramiento sobre su relación con profesionales y servicios públicos/privados de atención a la población inmigrada.*
- ✚ *Ayuda a tomar conciencia sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos y saberes no relativizados cuando aparecen. Y sobre el alcance y consecuencia de los actos y acuerdos que se den en la relación con profesionales de servicios (derechos y obligaciones), fomentando siempre una mayor comprensión de sus propios intereses y necesidades así como una capacidad para expresarlos por sí mismos / as.*

- *Acompaña y/o apoya en las tareas que lo requieran, transmitiendo las pautas y la confianza necesarias para que los usuarios puedan realizarlas por sí mismos.*
- *Amplia la información sobre el funcionamiento de los servicios y de la sociedad receptora, cuando hace falta.*
- *Los elementos necesarios para que la persona usuaria pueda relacionarse y negociar con los profesionales en un plano de igualdad.*
- *Información de los derechos sociales de la población inmigrada, cuando el usuario los desconozca.*

En cuanto al **apoyo personal a los profesionales**, el / la mediador / a:

- *Ofrece asesoramiento en su relación con usuarios culturalmente diferentes y en temas de interculturalidad e inmigración, relevantes para una atención adecuada a las necesidades e intereses de éstos.*
- *Da información pertinente sobre la cultura y la sociedad de origen de los usuarios, sobre los factores que inciden en el proceso migratorio y sobre los procesos de cambio en la inmigración.*
- *Ayuda a tomar conciencia sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos y saberes no relativizados cuando aparecen.*
- *Ofrece apoyo en la interpretación cultural de las demandas y necesidades de los usuarios, y orientación cultural en el planteamiento de objetivos de trabajo y en el diseño de estrategias de intervención.*
- *Identifica y contextualiza los principales focos de tensión psicológica inherentes a la atención a la población inmigrada, con el fin de que puedan relativizarlos.*
- *Promueve el acceso a los servicios y una atención a la población inmigrada en igualdad de condiciones que las demás personas.*
- *Apela a cambios actitudinales cuando no se respeten los derechos sociales de la población inmigrada.*
- *Detecta discriminaciones y cuando, por sus características, no se pueda responder desde la mediación intercultural, deriva la actuación a asociaciones y entidades pertinentes.*

4.5.2.

FOMENTAR LA COHESIÓN SOCIAL

En el desempeño de esta segunda función, el / la mediador / a desde una óptica colectiva, centra su esfuerzo en dinamizar a una comunidad determinada. Utiliza en ello sus conocimientos, actitudes y habilidades de observación, escucha activa, empatía, respeto, aceptación y coherencia para:

- *Ayudar a las personas inmigradas a identificar y contextualizar los principales focos de tensión psicológica vinculados a los procesos de cambio y adaptación propios de la inmigración, con el fin de que puedan relativizarlos.*
- *Derivarlas a grupos de ayuda mutua u otros recursos propios del colectivo para un apoyo personal más específico.*
- *Derivarlas a recursos profesionales especializados en la atención a la salud mental, cuando fuera necesario.*
- *Promover el trabajo conjunto entre servicios y comunidad (asociaciones, grupos informales) para dar una respuesta integral a las necesidades sociales de las personas inmigradas.*
- *Identificar e informar de situaciones y nuevas necesidades donde las asociaciones y colectivos pertinentes puedan colaborar con los servicios / profesionales y los usuarios.*
- *Dinamizar las relaciones y hacer propuestas de colaboración entre personas inmigradas, asociaciones, servicios, profesionales, población autóctona...*
- *Canalizar recursos, iniciativas y proyectos generados por las propias asociaciones / comunidades para optimizar su participación en la atención a las necesidades sociales de la población inmigrada.*
- *Mediar en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas de origen extranjero y personas autóctonas) en el contexto de proyectos e iniciativas comunes.*
- *Ayudar a la resolución de conflictos en el seno de la comunidad inmigrada y entre ella y la población autóctona.*
- *Impulsar la mutua difusión de valores entre comunidad inmigrada y sociedad receptora.*

Funciones de la Mediación Intercultural

Desde una dimensión de TERCERO:

FACILITAR LA COMUNICACION

- ♦ Traducción/Interpretación Lingüística.
- ♦ Traducción/Interpretación Sociocultural.
- ♦ Apoyo personal a usuarios.
- ♦ Apoyo personal a profesionales.

FOMENTAR LA COHESIÓN SOCIAL

- ♦ Dinamización comunitaria.
- ♦ Ayuda a la resolución de conflictos.
- ♦ Impulsar la mutua difusión de valores.

PROMOVER LA AUTONOMIA Y LA INSERCIÓN SOCIAL

- ♦ Fomentar la Autoestima y la Participación.
- ♦ Impulsar la creación de espacios de organización de las minorías.
- ♦ Adiestrar en el desenvolvimiento en la sociedad receptora.
- ♦ Información y defensa de derechos y deberes.
- ♦ Fomento de la ayuda mutua..

4.5.3. PROMOVER LA AUTONOMÍA Y LA INSERCIÓN SOCIAL

Con esa tercera función, el / la mediador / a pretende:

- ✚ *Fomentar la autoestima y la participación tanto personal como colectiva.*
- ✚ *Impulsar la creación de espacios de organización de las minorías.*
- ✚ *Adiestrar en el desenvolvimiento en la sociedad receptora a aquellos inmigrantes que encuentran dificultades para ello.*
- ✚ *Dar información y asesoramiento sobre la defensa de derechos y deberes, a fin de que las personas afectadas puedan conocerlos y ejercerlos.*
- ✚ *Fomentar la ayuda mutua y la mediación natural.*

Estas son las funciones que destacamos como fundamentales para dar respuesta a la demanda actual de mediación intercultural en nuestras sociedades cada vez más multiculturales. Frente a la frecuente observación de que para el ejercicio de estas funciones hace falta ser un “superhombre” o “supermujer”, señalamos que, como profesionales del ámbito, los / as mediadores / as tienen la responsabilidad de aspirar a este nivel de competencia, con una conciencia clara de sus necesidades de formación y de profundización para una capacitación cada vez más adecuada a la demanda que se les hace, tanto desde su comunidad de origen como desde la comunidad de acogida, entendiendo ambas no como un todo homogéneo sino como un conjunto de identidades singulares con valores y códigos culturales compartidos.

4.6.

CUALIDADES DE LA FIGURA MEDIADORA INTERCULTURAL

En la práctica, sucede a menudo que las intervenciones de los / as mediadores / as interculturales suscitan recelos y malentendidos entre otros profesionales de lo social, provocados en su mayoría por la indefinición (al menos oficial) en la que se encuentra esta figura, o por posicionamientos erróneos del propio mediador.

Ello nos ha llevado a intentar delimitar, en lo posible, las cualidades –en términos de exigencias y límites– que éste debe tener y, a fin de ilustrar, en la práctica, lo que dichas exigencias y límites significan, daremos un ejemplo de cada uno de ellos. Proponemos las siguientes:

4.6.1.

LA RESPONSABILIDAD

Exigencia: El / la mediador / a intercultural debe tener una responsabilidad definida en los casos o situaciones en los que interviene. La definición de sus funciones en la intervención es responsabilidad suya, así como lograr el equilibrio profesional entre la colaboración con el servicio, o los agentes sociales concretos, y el compromiso con la propia comunidad.

Límite: La persona mediadora no debe hacerse responsable de un caso de trabajo social, de un tratamiento sanitario, de atención educativa, etc., sino únicamente de aquello que hace referencia a la mediación intercultural en cada caso. Ante la demanda de cumplir funciones que no se ajustan a su perfil profesional, la persona mediadora negocia con la institución u organización donde trabaja. Desarrolla su práctica profesional en el marco de las intervenciones, en los tiempos estipulados y en los espacios acordados.

Ejemplo 1: *Una maestra aborda al mediador intercultural que trabaja en la escuela. "Cuando venga la Sra. Secka a las cuatro y media a recoger a su hija, pregúntale qué pasa que su hija todavía no ha traído los papeles firmados que le puse en la mochila la semana pasada". ¿Qué debe hacer / decir el mediador intercultural?*

La persona mediadora intercultural no sustituye a la profesional. No realiza la comunicación en lugar de ésta y luego anda corriendo de una parte a la otra en un rol de mensajero. Recordemos que la responsabilidad de la persona mediadora está en facilitar la comunicación entre las dos partes, es decir, en

ponerlas en contacto físico y relacional para que sean ellas quienes se digan directamente lo que interese a cada cual, a través del puente o canal que la figura mediadora les tiende. Esto, con el objetivo de que en un momento futuro puedan relacionarse entre ellas de manera autónoma y sin necesidad de una tercera persona. Si la persona mediadora, en este caso, hace lo que la profesional le dice, le estará arrebatando la posibilidad, por sencilla que sea, de empezar a construir una relación directa con la madre de su alumna y viceversa. La persona mediadora optará, con la estrategia que le parezca más conveniente según las características del caso, por reformular la demanda y podrá decir algo así como, "Si le parece, estaré aquí a las cuatro y media para ayudarle a que usted misma pueda comunicarle a la Sra. Secka lo que desea saber."

4.6.2. LA CONFIDENCIALIDAD

Exigencia: Consiste en encontrar el equilibrio entre la confianza con el propio colectivo y el principio de secreto profesional que rige la acción de todos los profesionales sociales. La mediación provoca situaciones en las que el mediador se encuentra ante una disyuntiva de tener que ser fiel, por una parte a los códigos y normas de su colectivo de origen y, por otra, al imperativo del código deontológico profesional. Esto le sitúa en lo que ha dado en llamarse la «doble fidelidad» a la que ha de responder el / la mediador / a, y en la que no siempre es fácil encontrar el equilibrio citado.

Límite: La prudencia en la relación de confianza con el propio colectivo y la obligatoriedad de compartir el secreto profesional con sus compañeros de equipo en casos de urgencia.

Ejemplo 2: *Una mediadora camina por el barrio y se encuentra con una persona de su colectivo para la que ha mediado en una ocasión anterior. Éste le dice: "Oye, he sabido que estuviste en una cita que tuvo mi amiga ayer en el hospital. ¿Cómo le fue?" ¿Qué debe hacer / decir la mediadora?*

La persona mediadora es, al tiempo que profesional de la mediación intercultural, miembro de un colectivo en el que la concepción de la intimidad suele ser diferente que en las sociedades occidentales. Sin embargo, como mediador / a intercultural, revelar el contenido de una cita puede tener consecuencias imprevistas en el futuro, pues si a mí me cuentas lo que le pasó a X puede que a otro le cuentes lo que me pasó a mí, etcétera. A la larga peligrará la confianza depositada en la persona mediadora y su reconocimiento en el colectivo. Por otro lado, responder simplemente "Bien" en este caso o cualquier otra fórmula vaga, supone no asumir el hecho de que ser mediador intercultural profesional implica la construcción de un contexto nuevo de

relaciones con el propio colectivo que debe tener sus propias normas, empezando por cuestiones tan sencillas como la que se plantea en este caso. El trabajo con un / a usuario / a no se comparte con otro / a, por mucho que las normas que rigen la intimidad en las relaciones en el propio colectivo lo permitan en otros contextos. Ahora, el reto para quien se esté formando en esta profesión está en encontrar fórmulas respetuosas, prudentes y sensibilizadoras para informar de estas diferencias, siempre con flexibilidad y sin necesidad de despreciar o transgredir los valores propios de su cultura o de su colectivo en la inmigración. Una posible respuesta en este caso sería, "Habla con X, o llámala. Le gustará saber que te preocupas por ella y te sabrá explicar mejor que yo cómo se siente."

4.6.3. LA IMPARCIALIDAD

Exigencia: El / la mediador / a debe tener una total imparcialidad técnica en sus intervenciones, buscando un compromiso con resultados que satisfagan las necesidades de ambas partes. A diferencia de la «neutralidad», la imparcialidad le exige al mismo tiempo desempeñar un papel de sensibilización frente a la desigualdad o discriminación.

Límite: Ante la promoción de la igualdad de derechos jurídicos y sociales de los usuarios con quienes interviene, el / la mediadora intercultural no ejerce funciones de militancia y reivindicación. Construye una distancia técnica entre sí y la problemática de las partes y realiza una actuación de animación y sensibilización con el fin de ofrecer a ambas los elementos adecuados para desarrollarse desde la interdependencia en su relación. Deriva a asociaciones y entidades de defensa de derechos los casos de discriminación irresoluble.

Ejemplo 3: *Una mediadora acompaña a un centro de planificación familiar a una mujer que tiene cuatro hijos. Ahora quiere usar, por primera vez, un anticonceptivo, pero no sabe cuál. En la consulta, la enfermera recomienda directamente la inyección anticonceptiva, describe sus ventajas y conveniencias, y le dice a la mujer que sólo tendrá que volver al centro cada dos meses para ponerse otra inyección. La mujer acepta la alternativa felizmente. ¿Qué debe hacer / decir la mediadora intercultural?*

La persona mediadora tendrá conocimientos suficientes del ámbito en el que interviene como para detectar cuándo el tratamiento que recibe el / la usuario / a viola alguno de sus derechos. En este caso, debe responder al hecho que la usuaria no ha recibido toda la información sobre alternativas de anticoncepción a la que tiene derecho, para así asegurar que ésta pueda tomar por sí misma la decisión que mejor se ajuste a sus necesidades, intereses y particularidades. Es cierto que la persona mediadora puede informar a la

usuaria a la salida de la consulta de que hay otros métodos anticonceptivos y que puede pedir información completa sobre ellas. Incluso podría, si tiene conocimientos suficientes sobre el ámbito, informar ella misma de estas alternativas. Recordemos, no obstante, que la persona mediadora no sustituye a la / el profesional ni tiene sus competencias en el ámbito de atención. Su responsabilidad está en contribuir a que los / las profesionales ofrezcan una atención adecuada a la población inmigrada en igualdad de condiciones que las demás personas. En este caso, la persona mediadora podría decir algo así como, "Si bien es cierta la eficacia de la inyección anticonceptiva que usted le propone, tal vez podría informar a la Sra. X de otros métodos anticonceptivos que también hay en el mercado, para que pueda decidir cuál prefiere y va mejor con su estilo de vida."

Cualidades del / a Mediador / a Intercultural

La RESPONSABILIDAD:

La persona mediadora intercultural no sustituye a otro profesional, ni es un «brazo extensible» del mismo para llegar allí donde éste no puede.

Recordemos que la responsabilidad de la persona mediadora está en **facilitar la comunicación entre las dos partes.**

Si la persona «mediadora», se convierte en «intermediaria» le estará arrebatando a las partes la posibilidad, por sencilla que sea, de empezar a construir una relación directa entre ellas.

La CONFIDENCIALIDAD:

La persona mediadora suele ser, al tiempo que profesional al servicio de una entidad, miembro de un colectivo ante quien también tiene que responder (es la llamada «**doble fidelidad**»).

El trabajo con un / a usuario / a no se comparte con otro / a, por mucho que las normas que rigen la intimidad en las relaciones en el propio colectivo lo permitan en otros contextos.

El reto está en encontrar fórmulas respetuosas, prudentes y sensibilizadoras para informar de esto, sin necesidad de despreciar o transgredir los valores propios de su cultura.

La IMPARCIALIDAD:

La persona mediadora **no debe posicionarse** a favor de los planteamientos o intereses de la entidad para la que trabaja, ni tampoco de lado de la persona inmigrada por su afinidad ideológica o cultural con ella.

En todo caso, debe asegurar que ésta pueda **tomar por sí mismo / a la decisión que mejor se ajuste a sus necesidades, intereses y particularidades.**

4.6.4.

LA COOPERACIÓN CON OTROS PROFESIONALES

Exigencia: El / la mediador / a coopera con los profesionales, trabajo en equipo desde la complementariedad. Adapta sus funciones al contexto específico de cada ámbito, servicio y caso. Diseña conjuntamente con otros agentes sociales estrategias de colaboración, teniendo en cuenta sus límites. Por último, deriva a expertos en materia de inmigración e interculturalidad cuando las demandas lo aconsejan.

Límite: El / la mediador / a no puede plantearse ni la sustitución ni la usurpación de funciones en los casos en los que interviene. Renuncia a la invitación de diagnosticar y / o a responsabilizarse de un caso, de un tratamiento, de un plan de trabajo o de una intervención que competa a otro profesional. El / la mediador / a intercultural, con una formación adecuada, es un colaborador de los agentes sociales en una relación de igual a igual, y no de inferioridad / superioridad. El asesoramiento cultural se hará únicamente en el contexto de intervenciones de la mediación intercultural o en contextos que se hayan acordado previamente.

Ejemplo 4: *En un pequeño ayuntamiento de comarcas se decide publicar una guía de recursos sociales de la ciudad para la población inmigrada magrebí. La trabajadora social encarga la traducción al árabe de la guía al mediador intercultural que colabora habitualmente con el servicio. ¿Qué debe hacer / decir el mediador?*

El mediador intercultural no es un traductor de folletos, trípticos, guías, aunque tenga capacidad para ello. Sin embargo, responder así a esta demanda probablemente sólo genere desconfianza y celos por parte de la trabajadora social en este caso. Con frecuencia, los profesionales hacen demandas que no corresponden al mediador, alegando que él colabora con el servicio en "todo lo referente a la población inmigrada". Así, se recurre a él como informador, mensajero, traductor, etc. Más allá de los intereses y obligaciones laborales de cada persona, cuando se tiene una conciencia clara de los límites del propio rol profesional, el / la mediador / a intercultural es capaz de reformular las demandas mal enfocadas y ajustarlas a las múltiples posibilidades que éste ofrece. En este caso podría entenderse ampliamente la traducción de la guía como una acción mediadora entre el colectivo de personas inmigradas y los servicios sociales de la ciudad. Sin embargo, cuando pensamos en las funciones de la figura mediadora intercultural, vemos que no está entre ellas sustituir a su colectivo en acciones que podría realizar algún grupo o asociación. Dinamizar y canalizar la participación del propio colectivo en proyectos de atención a la población inmigrada promovidos por las instituciones, sí es una de sus funciones. Proponiendo la colaboración de alguna asociación o grupo en el proyecto de traducción de la guía, dinamiza la

colaboración entre servicios sociales y comunidad para lograr una atención adecuada e integral a las necesidades de la población inmigrada y sienta las bases para la construcción de una confianza mutua entre ambos que puede ser generadora de nuevas colaboraciones más complejas, comprometidas y creativas. En este mismo caso, la acción del mediador intercultural tal vez podría dirigirse incluso a abrir la puerta a que las asociaciones pudieran aportar sus propias propuestas de cuestiones e informaciones a incluir en la guía que traducirán.

4.6.5.

EL COMPROMISO SOCIAL CON LA POBLACIÓN INMIGRADA

Exigencia: Este compromiso se manifiesta en su flexibilidad en el trabajo con la propia comunidad. Su promoción de la autonomía en las relaciones del colectivo con los profesionales de servicios de la sociedad receptora y su colaboración con asociaciones, organizaciones o grupos informales.

Límite: La persona mediadora es flexible ante demandas que excedan las funciones, sin caer en el voluntarismo y la dedicación excesiva y sin fomentar la dependencia. En lugar de fomentarla, deriva a otros recursos –comunitarios o profesionales– cuando las necesidades superan su marco de actuación, o a otros mediadores cuando entra en conflicto personal con el caso o sus actores.

Ejemplo 5: *Una familia inmigrante tiene alquilada una casa a un propietario español en las afueras de un pueblo almeriense. A pesar de que el dueño de la casa tiene obligación de facilitarles la luz, éste se niega a hacerlo. ¿Qué debe hacer / decir el mediador?*

La persona mediadora no es un activista o defensor de los derechos de la población inmigrante. Su función debe ceñirse a intentar acercar las posturas de ambas partes en conflicto, y ello sin intentar reivindicar por su cuenta los derechos que cree, o le consta, que son vulnerados, ni de presionar con amenazas. Tampoco se trata de inspirar sentimientos de lástima o “compasión” hacia el más débil, ya que con ello no haría sino potenciar actitudes paternalistas hacia los inmigrantes. Pero eso no debe implicar quedarse en una posición neutra que no haría sino beneficiar los intereses de la parte que tiene el poder de imponerse sobre la otra. No se trata de permanecer indiferente ante la cerrazón de dicha parte, sino de dinamizar y canalizar a la familia perjudicada hacia las redes de apoyo existentes en su comunidad. Tal vez podría animarles a ponerse en contacto con distintas asociaciones o colectivos organizados que puedan hacerse eco de su situación, e incluso facilitarles los medios para, si así lo quiere la propia familia, formular la correspondiente denuncia.

4.6.6. LA CLARIDAD DEL PROPIO ROL PROFESIONAL

Exigencia: El mediador intercultural no puede presentarse ante las partes de manera confusa o manifestando a una de ellas acudir por iniciativa de la otra. Debe, ante todo, poner de manifiesto el interés que puede tener ser aceptado como tercero entre dos.

Límite: Nadie aceptará a un mediador si no entiende que éste puede reportarle alguna ventaja o beneficio en la negociación. Por otro lado ha de saber exponer con claridad cuáles son sus funciones y límites, de manera que tampoco inspire ideas erróneas o equivocadas sobre lo que puede esperarse de su intervención, y nunca dando la impresión de ser «la solución» del problema entre las partes.

Ejemplo 6: *Un inmigrante, que trabaja en un invernadero, pide a un mediador que intervenga en un conflicto que tiene con su patrón. Éste último jamás ha oído hablar de lo que es un «mediador». ¿Cómo debe presentarse éste ante el agricultor?*

Como hemos dicho, el / la mediador / a ha de saber exponer con claridad cuáles son sus funciones y sus límites y no dando la impresión de ser “la solución” del problema entre las partes. Se trata en definitiva de saberse ganar su posición 3, algo necesario y previo al ejercicio de la mediación propiamente dicha. Comenzar a abordar al agricultor interesándose por sus dificultades, asintiendo y apoyando sus manifestaciones cuando éstas sean justas y logrando establecer un clima de confianza y naturalidad es algo muy importante.

Cualidades del / a Mediador / a Intercultural

La COOPERACION:

Con frecuencia, los profesionales hacen demandas que no corresponden a la persona mediadora, recurriendo a ella y convirtiéndola en **un/a «chico/a para todo»**.
Frente a este tipo de demandas, el/la mediador/a intercultural es capaz de **reformular su enfoque y ajustarlas a las múltiples posibilidades que éste ofrece**.
Puede hacerlo proponiendo acciones, que favorezcan la colaboración entre los servicios profesionales y el colectivo inmigrante.

El COMPROMISO SOCIAL:

La persona mediadora **no es un activista o defensor de los derechos** de la población inmigrante.
Su función debe ceñirse a **intentar acercar las posturas de ambas partes en conflicto**, y ello sin intentar reivindicar por su cuenta los derechos que cree, o le consta, que son vulnerados, ni de presionar con amenazas.
Pero eso no debe llevarle a quedarse en una posición «neutra». Debe dinamizar y canalizar a la parte perjudicada hacia las redes de apoyo existentes en su comunidad.

La CLARIDAD del propio ROL:

El mediador intercultural no puede presentarse ante las partes de manera confusa.
Debe, ante todo, **poner de manifiesto el interés que puede tener ser aceptado como tercero entre dos**.
Por otro lado, ha de saber exponer con claridad cuáles son sus funciones y sus límites, de manera que tampoco inspire ideas equivocadas sobre lo que puede esperarse de su intervención, y **nunca dando la impresión de ser “la solución”** del problema.

4.7. LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

4.7.1. TIPOS DE PRÁCTICA

Desde una óptica interpersonal, la persona mediadora intercultural actuará en los espacios de relación entre profesional y usuario / a (en ella nos centraremos preferentemente), inmigrante y autóctono, o entre personas inmigradas pertenecientes al mismo colectivo. Es decir, su intervención se desarrollará en entrevistas, consultas, reuniones o encuentros, en situación que llamamos de triángulo.

Desde una óptica colectiva, la persona mediadora intercultural trabajará en equipo con otros mediadores, para contrastar con ellos sus intervenciones, para lograr una acción sinérgica entre diversos profesionales de la mediación intercultural en un mismo territorio, buscando implicar en ella al colectivo de personas inmigradas y la sociedad receptora en su conjunto.

Como respuesta a las demandas formuladas por los colectivos de personas inmigradas, por los servicios profesionales de atención a la población o por el conjunto de la sociedad receptora, el desarrollo de las funciones de la persona mediadora intercultural, descritas con anterioridad, se perfilan en la práctica de la siguiente manera:


- ☞ **En el ejercicio de la mediación intercultural para facilitar la comunicación y prevenir la aparición de conflictos culturales (mediación preventiva):**

La persona mediadora intercultural tendrá funciones de intérprete lingüístico, para asegurar la traducción y también la comprensión de la información que se transmite por ambas personas, explicitando y traduciendo para el profesional y para la persona usuaria los códigos de comunicación utilizados en el contexto cultural de uno y otro. Esto se hará en su idioma de origen y / o vehicular y en los idiomas de la sociedad receptora, con los registros y procedimientos adecuados a cada situación.

El / la mediador / a tendrá también funciones de intérprete sociocultural, para asegurar la contextualización y la comprensión de los principales rasgos culturales y sociales que inciden en la situación, tanto en lo que se refiere al origen de la persona usuaria y a los procesos de cambio en

la inmigración, como en la cultura y realidad social del profesional / servicio y a sus objetivos de trabajo. En este contexto, la persona mediadora intercultural intentará esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotipos que surjan de ambas partes en la relación entre el / la profesional y las personas inmigradas.

Así, ejerciendo sus funciones de intérprete lingüístico y sociocultural, la persona mediadora podrá esclarecer y disipar malentendidos, incomprendiones, desconfianzas, imágenes negativas, interrogantes y dudas que se produzcan en la relación entre profesional y usuario, y que son inherentes a la interacción intercultural. La consecuente modificación de ciertas actitudes en unos y otros, aún siendo lenta en algunos casos, permitirá una comunicación más fluida, respondiendo al objetivo de trabajo prioritario de la mediación intercultural, que es la prevención de conflictos culturales facilitando el diálogo entre las partes.

 En la intervención para la resolución de conflictos (mediación rehabilitadora):


Cuando en la relación entre profesional y usuario de origen cultural diferente surjan conflictos de valores, cuando el profesional se proponga trabajar en temas culturalmente sensibles o el usuario plantee demandas que podrían generar un enfrentamiento cultural entre ambos, el mediador o la mediadora intercultural mediará para facilitar la negociación entre ambas partes, buscando el interés común y creando un espacio de encuentro que permita a la persona usuaria encontrar respuesta a sus necesidades y al profesional cumplir con sus objetivos de trabajo.

En ese contexto, la persona mediadora aportará al profesional el asesoramiento necesario, para que pueda comprender mejor el papel que juega en la situación conflictiva la identidad cultural de la persona usuaria, su situación social y sus procesos de cambio en la inmigración. Le aportará también el asesoramiento necesario para que pueda reflexionar sobre la influencia en el otro de sus propias percepciones y acciones culturalmente condicionadas. Esta sensibilización de los profesionales en temas de inmigración e interculturalidad se hará siempre en relación a aspectos surgidos de los casos en que se trabaje conjuntamente y que sean relevantes en el servicio para la atención a usuarios y usuarias de orígenes culturales diversos.

En los conflictos de valores y en el trabajo sobre temas culturalmente sensibles, el mediador y la mediadora intercultural aportarán al usuario el asesoramiento necesario en lo que respecta a sus derechos y obligaciones, para que pueda relacionarse con el profesional, con

autonomía y responsabilidad, dando a conocer sus necesidades, mostrándose en su especificidad, respetando al otro y haciéndose respetar en el espacio de trabajo conjunto. Asimismo, le aportará el asesoramiento necesario para que comprenda los valores culturales de la sociedad receptora que representa el profesional en su intervención social.

En definitiva, la aportación de la persona mediadora intercultural a la resolución de conflictos culturales radica en su capacidad para dinamizar la negociación entre las partes, asegurando el respeto mutuo y creando un clima de confianza, mostrando estrategias de acercamiento a los códigos de referencia de uno y otro que permitan al profesional y al usuario encontrar por sí mismos las mejores soluciones posibles para ambos. El principio que rige en la relación es de colaboración, complementariedad y compromiso con ambas partes, manteniendo una imparcialidad técnica necesaria para una mediación eficaz.

 **En la contribución a la creación de nuevas estrategias de relación e intervención (mediación creativa):**

Finalmente, y ante la demanda, por parte de los colectivos y los servicios, de mejorar las relaciones que se establecen entre profesionales y usuarios de culturas diversas, el mediador y la mediadora intercultural pueden aportar los elementos necesarios para facilitar una transformación en las formas habituales de actuar en la atención a la población inmigrada. Con su acción mediadora, podrán abrir vías para que las personas interesadas encuentren nuevas estrategias y soluciones innovadoras que respondan a problemáticas difícilmente resolubles, potenciando una dinámica activa y creativa que acerque los recursos de ambas partes.

En este sentido, el mediador intercultural, conocedor de la red de asociaciones y grupos existentes en la comunidad, podrá fomentar además las relaciones entre los servicios y la comunidad, canalizando a los primeros las alternativas generadas por los propios colectivos como respuesta a sus necesidades. Esta dimensión del trabajo del mediador intercultural tiene como objetivo facilitar la participación comunitaria en un trabajo conjunto con los servicios de su territorio, con el fin de lograr una atención adecuada, integral e innovadora a las necesidades sociales detectadas.

4.7.2.

EL TRIÁNGULO COMO ESPACIO DE LA MEDIACIÓN: LA POSICIÓN «3» Y SU PÉRDIDA

A la hora de abordar el concepto de mediación, hacíamos referencia a que supone la intervención de una tercera parte entre otras dos. Ahora bien, el lugar, la posición que ocupa dicha tercera parte –la figura mediadora– en el escenario de la mediación es determinante. Gráficamente, suele definirse el espacio de la mediación como un **triángulo**, ya que visualmente nos ayuda a percibir de manera mucho más clara lo que es y no es la acción mediadora.

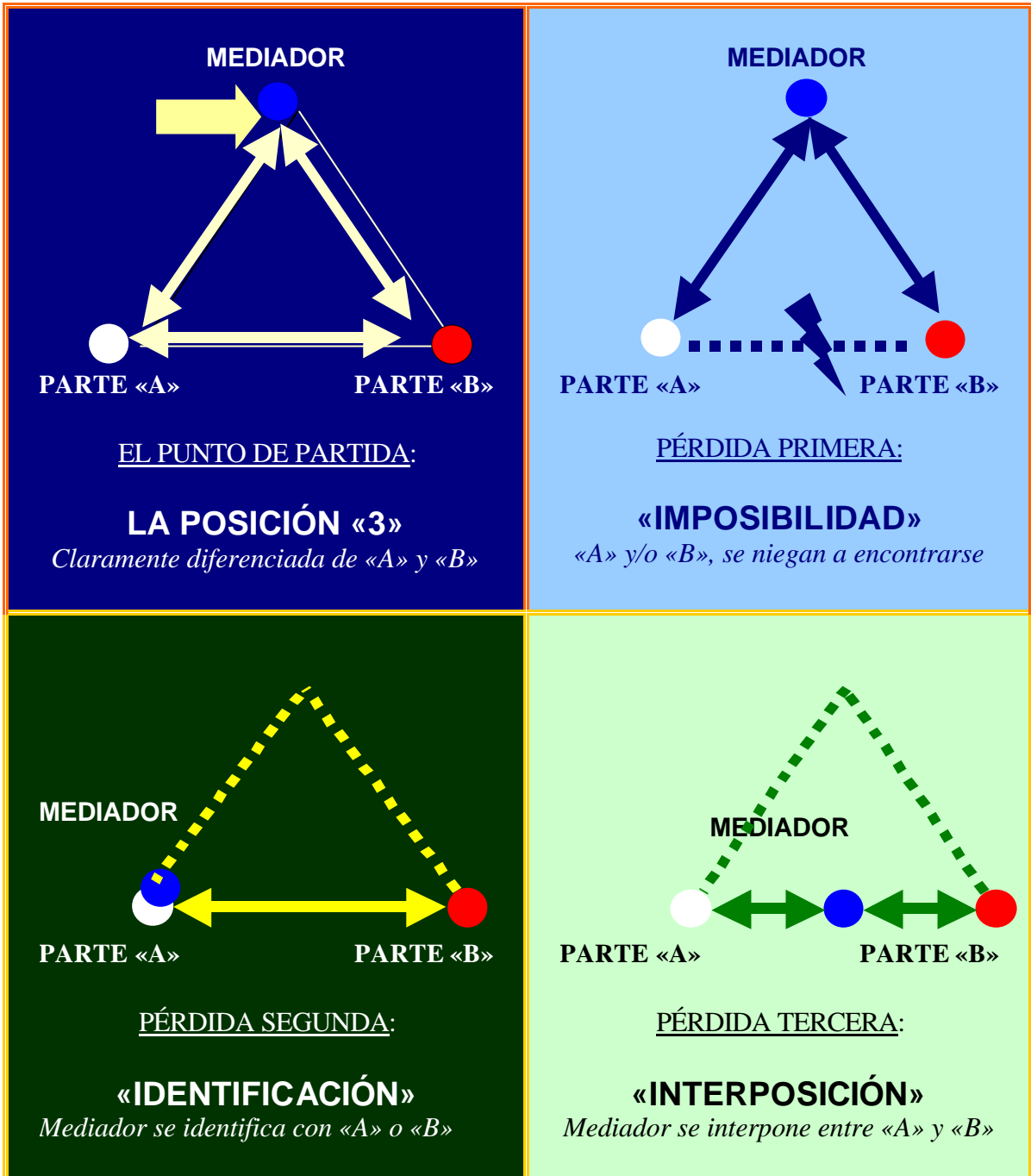
Podríamos decir que en la medida en que podemos mantener el referente triangular nos mantenemos en un espacio en el que la acción mediadora; y, en la medida en que lo perdemos, perdemos la capacidad y posibilidad de mediar. Así pues, podemos decir que el proceso de mediación comienza, en primer lugar, por la construcción de dicho espacio triangular y tiene en ella su punto de partida.

La opción por recurrir a la mediación, supone pues la posibilidad de establecer y mantener este espacio triangular, donde la figura mediadora ocupa una posición claramente diferenciada de las otras dos partes (*ver gráfico de pérdida de la posición 3*).

Si eso es así, es importante analizar los casos en los que desaparece esa figura triangular, ya que estos nos indicarían la finalización exitosa, el fracaso del proceso, o el cambio a otra / s estrategia / s, distinta / s a la mediación.

Básicamente, contemplamos cuatro situaciones en las que el triángulo desaparece y, con ello, la posibilidad de mediar. Analizaremos en este apartado tres de ellas que corresponden a lo que hemos denominado como **pérdidas de la posición «3»**, dejando la cuarta para el momento en que abordemos el proceso de mediación. Son las siguientes (*ver el gráfico citado*):

Perdida de la posición "3": Las 3 I



- ▶ Primera pérdida: **La IMPOSIBILIDAD.** *Es la más evidente. Es imposible construir el triángulo si una parte, la otra, o ambas se niegan a encontrarse, o no aceptan a la figura mediadora. Lo honesto, en este caso, por parte del mediador es retirarse discretamente, haciendo ver a las partes su disponibilidad para el momento en el que acepten un encuentro.*

- ▶ Segunda pérdida: **La IDENTIFICACIÓN.** *La pérdida del espacio triangular tiene lugar al producirse un deslizamiento de la posición de la figura mediadora hacia la de una de las dos partes. Podemos decir que el / la mediador / a pierde su imparcialidad, tomando partido por una de ellas, identificándose con sus posicionamientos. Este movimiento puede originarse de manera consciente o inconsciente, siendo más preocupante éste último caso, ya que la persona mediadora sigue pensando el proceso como un proceso de mediación cuando en realidad ya no lo es. La opción consciente por esta estrategia, supone el abandono de la mediación para pasar a una negociación o directamente a una confrontación.*

- ▶ Tercera pérdida: **La INTERPOSICIÓN.** *Esta pérdida se produce también por un deslizamiento de la posición mediadora, pero no hacia uno de los vértices como veíamos en el caso anterior, sino a una posición intermedia entre las partes. La figura, pasa de ser mediadora a ser intermediaria. Se convierte así en correa de transmisión entre ambas partes, negándoles así la posibilidad de un acercamiento autónomo entre ellas y generando una dependencia del “mediador” para la comunicación entre ambas. Al igual que la situación anterior, este movimiento puede hacerse consciente o inconscientemente y suele ser una de las cosas más demandadas por los profesionales de los distintos servicios, lo que pone frecuentemente al mediador en situaciones delicadas, como hemos podido ver en el ejemplo de la Sra. Secka.*

4.7.3.

MODELOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Actualmente la práctica de la mediación intercultural en nuestro país es algo incipiente. Es por ello, por lo que aún existe un gran desconocimiento sobre sus posibilidades de intervención en los diversos ámbitos descritos. No obstante, existen experiencias concretas que nos permiten avanzar, aunque sólo sea de modo provisional, algunos modelos de mediación, en función de la institución / organización a la que pertenece, o desde la que interviene la persona mediadora. Distinguiamos los siguientes:

- **El modelo ASOCIATIVO.** *La figura mediadora ha comenzado, de hecho, a intervenir, en primer lugar desde Asociaciones y ONG's que trabajan con colectivos inmigrantes o pertenecientes a minorías étnicas. Han sido ellas las que, descubriendo la necesidad de comunicación y entendimiento entre personas de distintas culturas, primero se aventuraron a contratar personas pertenecientes a dichos colectivos o minorías para ejercer este rol profesional que hoy denominamos mediación. Un rol que, en sus inicios, apenas se vislumbraba como algo más que una manera de poder entenderse con otras personas con las que se tenían serias dificultades de comunicación, principalmente por la barrera del idioma.*

- **El modelo INSTITUCIONAL.** *Algo parecido ocurrió en las instituciones públicas (principalmente prestadoras de servicios sociales, sanitarios y, algo más tarde, educativos) donde los profesionales se encontraron, en el corto espacio de unos años, con una nueva realidad: la de la atención a usuarios que venían de otros países, que hablaban otras lenguas y tenían otras costumbres. Usuarios que, frecuentemente, planteaban dificultades ante las que el profesional no sabía como responder. El progresivo aumento de la población inmigrante, llevó a las administraciones a tener que afrontar la situación y éstas comenzaron también a contratar a personas para la realización de esta labor de mediación, aunque hay que decir que con recursos bastante escasos.*

- **El modelo COOPERATIVO.** *Esa escasez de recursos con las que la administración ha venido haciendo frente a las necesidades de mediación hizo que, desde distintos frentes (generalmente propiciadas por asociaciones de inmigrantes o pro-inmigrantes) se generara la alternativa de constituir entidades privadas prestadoras de servicios de mediación (con distintas fórmulas jurídicas) que pudieran hacer frente a necesidades puntuales o temporales de mediación (tal es el caso, por ejemplo, del ámbito jurídico en el que se solicitan servicios puntuales de interpretación lingüística y cultural; o de actividades de duración determinada, como la operación "Paso del Estrecho", donde también se requieren servicios de mediación)*

- **El modelo AUTÓNOMO.** *Finalmente, también se nos ha planteado, por parte de algunos alumnos de los cursos que hemos desarrollado, la alternativa de poder prestar servicios de mediación como trabajador autónomo. A pesar de que, desde nuestro punto de vista, entendemos que este modelo carece del necesario referente colectivo y multicultural, lo apuntamos como una posibilidad más dentro de la práctica de la mediación, y como un elemento más a aportar al debate sobre la futura profesionalización de la misma.*

4.8. EL MEDIADOR EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN: FASES Y RECOMENDACIONES

Concluimos esta primera parte del libro con lo que, a nuestro juicio, es el núcleo central del mismo. Se trata del resultado de una minuciosa labor de sistematización del proceso de mediación y del modo como ha de situarse la persona mediadora en él. Para ello hemos contado con valiosísimas aportaciones de muchos de nuestros compañeros y compañeras, que practicaban día a día la mediación en su trabajo, y que han supuesto, junto a la experiencia formativa que íbamos desarrollando, la base sobre la que hemos ido descodificando y recodificando el proceso. Todo ello, junto a la decisión de estructurarlo según el esquema tradicionalmente utilizado para desarrollar una obra de teatro (presentación – nudo – desenlace), nos ha llevado al siguiente resultado:

↳ El punto de partida: **LOS ENCUENTROS A «2» Y EL MARCO AMBIENTAL.**

Entendemos que podemos considerar los encuentros a dos, es decir, *los contactos que mantiene la persona mediadora con cada una de las partes por separado*, antes de iniciar propiamente la acción mediadora, como el punto de partida o el inicio del proceso.

Es por ello por lo que lo tratamos aquí de forma separada y por lo que preferimos considerarlo formalmente como algo previo, algo así como una suerte de «Pre-Mediación».

En este momento del proceso, el / la mediador / a intenta recabar la mayor información posible de cada una de las partes, acerca de cómo perciben la situación (de conflicto o no) en la que se le pide que intervenga y cómo se sitúan en ella.

Será importante aquí que la persona mediadora pueda poner en práctica los dos pasos previos que M. Cohen-Emerique propone, antes de la mediación o la negociación, para el acercamiento intercultural ²⁰: a) la *descentración*, es decir, la capacidad para tomar distancia y reflexionar sobre sí mismo, sobre los condicionantes que el propio marco cultural impone en la visión de una misma realidad, logrando con ello hacer emerger la relatividad de los propios puntos de vista; y b) la *aproximación al sistema de referencias del otro*, o lo que es lo

²⁰ Cohen-Emerique, Margalit. "El acercamiento intercultural en el proceso de ayuda". Traducción para uso interno de la Federación Andalucía Acoge. Policopiado, s/f.

mismo, el esfuerzo por apropiarse de la cultura del otro en una aproximación de empatía, desde dentro, con los ojos del otro. Algo que exige una actitud de apertura, de curiosidad para descubrir cuáles son las líneas fundamentales de su cultura y cómo se ordenan de forma única en él.

Conviene aclarar que estos encuentros no se dan, o no pueden darse, en muchos casos, separados del propio proceso de mediación, ni tampoco disponiendo de mucho tiempo para ellos, por lo que el mediador habrá de ir adquiriendo, con la práctica, una habilidad para poder ir en ellos a lo esencial, de forma clara y precisa.

Otro aspecto previo importante es el procurar un marco ambiental adecuado. O sea, poder disponer, a ser posible antes del encuentro a tres, de un espacio físico suficientemente amplio, cómodo y distendido que permita que la mediación transcurra en un clima lo más tranquilo y relajado posible. En él, es importante tener en cuenta de manera especial la disposición del mobiliario (evitar mesas –sobre todo rectangulares– que se interpongán entre las partes, procurar mantener una posición equidistante de ambas, etc.)



El primer momento: LA PRESENTACIÓN.

Una vez realizado lo anterior, pasaríamos propiamente al inicio del proceso de mediación, que comprende básicamente dos momentos:

- A) La *presentación de las partes*, incluida la mediadora. En esta presentación, se ha de poner especial énfasis en *quiénes son* cada una de ellas y *para qué se encuentran allí*.

Este primer momento permite a la persona mediadora realizar una presentación (que debe ser clara y sencilla) no sólo de quién es como persona (su nombre, la razón de su presencia...) sino, y sobre todo, de cuál va a ser su función. Cobra aquí pleno sentido todo lo dicho en su momento en torno a la exigencia de claridad sobre el propio rol, ya que si no difícilmente va a poder exponer de forma breve y comprensible su rol de mediación.

Por otra lado, permite a las partes hacer explícitos sus intereses, o los objetivos que pretenden alcanzar con la mediación. Ello permite al mediador contrastar la información recibida en los encuentros a dos, profundizando así en su conocimiento de las partes. Es importante señalar que, caso de que éstas no expliciten lo que esperan del proceso de mediación de forma espontánea, el mediador, a través de preguntas, consiga hacer aflorar esta información.

- B)** El *establecimiento de las «reglas de juego»*. El control del proceso de mediación es una de las responsabilidades fundamentales del mediador. Ello implica que esté atento, más que a los contenidos, al *modo* en que se va desarrollando la mediación.

Para ello es conveniente pactar inicialmente con las partes un mínimo cuadro de normas por las que ha de regirse el proceso (es conveniente hacer referencia a actitudes y disposición para el diálogo, no interrumpir al otro, escuchar, evitar gestos agresivos, palabras hirientes o irónicas, etc.). Así, el mediador dispondrá de la necesaria autoridad moral para intervenir de forma inmediata cuando alguna de las partes infrinja las normas pactadas.



El segundo momento: EL NUDO.

Una vez cubiertos esos dos primeros momentos, entramos de lleno en lo que es el núcleo central del proceso de mediación. Insistimos de nuevo en que el mediador ha de estar centrado prioritariamente sobre el cómo se desarrolla éste, es decir, ha de estar más pendiente de *cuál es la relación que se va estableciendo* entre las partes, que del tema que les concierne. Por ello, su labor fundamental consiste en estar atento a aquellos aspectos que puedan favorecer o dificultar el acercamiento y la comunicación entre las partes. Entre ellos destacamos los siguientes:

- ☞ Procurar *que aflore* por ambas partes *la mayor cantidad de información posible* acerca del asunto que las ha llevado a la mediación. Información no sólo temática, sino también la que hace referencia a cómo viven las partes la situación, a cómo se sienten en ella. Para ello, la persona mediadora deberá recurrir de manera frecuente a *formular preguntas*.
- ☞ *Asegurar la colaboración* con ambas partes. Uno de los aspectos más difícil de conseguir es el de mantener la actitud de imparcialidad en todo momento. Esto exige estar particularmente atentos a reforzar en las partes la seguridad de que cuentan con la colaboración del mediador en la búsqueda de una salida satisfactoria a la situación.
- ☞ Lo anterior nos lleva a otro aspecto importante: el de procurar *equilibrar la participación y los tiempos de intervención* de acuerdo a las características y necesidades de las partes. Y esto no sólo para evitar que cualquiera de ellas se sienta discriminada (lo que inevitablemente la llevará a considerar que el mediador está a favor de la otra), sino también para impedir que *desconecten* del proceso. La experiencia nos ha demostrado que un excesivo tiempo de intervención o atención a una de las partes genera en la otra la tendencia a “salirse” del proceso, con lo que el espacio triangular de la mediación se rompe.

- ☞ Con frecuencia, el mediador ha de **verificar que** lo que expresa una parte **se comprende e interpreta correctamente** por la otra, y viceversa. No hay que olvidar que la tendencia de cualquier persona es a funcionar desde su propio marco de referencia cultural y no a descentrarse y ponerse en el lugar del otro, por lo que las dificultades de comunicación estriban muchas veces en comprender e interpretar correctamente lo que el otro nos quiere expresar. Esto vale también para la propia figura mediadora, que ha de asegurarse, ella también, que está entendiendo correctamente lo expresado por cada una de las partes.
- ☞ Otra de las cuestiones clave es la **reformulación de los posicionamientos** de éstas. Bien sea porque se formulan de manera poco clara (intencionadamente o no) o porque se hace de manera inadecuada (por ejemplo, culpando al otro de la situación) la persona mediadora habrá de ayudar, en muchas ocasiones, a reformular lo dicho, procurando hacer visibles los elementos que cada parte considera negociables y los que no. Se trata, en definitiva, de **colaborar a que se hagan explícitos los intereses comunes** entre las partes, ya que será sobre ellos sobre los que éstas puedan construir una alternativa aceptable para ambas.
- ☞ Finalmente, y en el sentido apuntado, el / la mediador / a habrá de **estar atento a cuantas opciones o posibles soluciones vayan apareciendo** a lo largo de esta fase del proceso, ya que, por lo general, las partes no suelen dar con la solución “ideal” de una vez, sino que van ofreciendo en el transcurso del debate elementos que satisfacen parcialmente sus expectativas. Corresponde al mediador **ir tomando nota** (mentalmente, o mejor, si es posible, materialmente) de las mismas, ya que constituyen las piezas con las que las partes pueden construir un resultado en el que ambas obtengan ganancia (se sientan satisfechas), y finalicen el proceso con la sensación de que **«todos ganan, nadie pierde»**.



El tercer momento: EL DESENLACE.

Debe comenzar esta tercera y última fase con una intervención del mediador en la que procure **presentar una síntesis del proceso** hasta el momento. Para ello deberá hacer un recorrido por todo lo andado, resaltando los puntos de encuentro y **deteniéndose sobre todo en las alternativas** o posibles soluciones (totales o parciales) que hayan ido ofreciendo las partes.

De ahí, la utilidad de poder contar con todas las opciones que hayan salido a lo largo de la fase anterior, ya que si las partes no son capaces por sí mismas de consensuar una salida, será sobre dichas opciones sobre las que habrán de apoyarse para encontrarla.

Hecha la síntesis, será importante **verificar de nuevo la correcta comprensión** tanto de la síntesis realizada, como de las alternativas propuestas. En este

sentido, es conveniente que las partes realicen un *consentimiento explícito* a que la exposición del mediador ha sido correcta, tanto en la interpretación de lo ocurrido hasta entonces, como en la formulación de las alternativas de solución aparecidas.

Una vez realizada la verificación, llega el momento de *invitar a las partes a tomar acuerdos*. Aquí, habrá que recordarles también la conveniencia de *adoptar decisiones que garanticen el cumplimiento de los acuerdos* a los que se llegue, ya que con frecuencia el bienestar que provoca el hecho de llegar con éxito al término de la mediación, hace que se olvide este aspecto.

La experiencia también nos ha mostrado el valor que tiene el poder *sellar los acuerdos de manera visible*, a través de signos o símbolos que supongan, en el marco cultural de las partes, un grado de compromiso con lo acordado. Así, por ejemplo, el valor de «la palabra dada» o de «estrechar la mano» son sellos que, en ocasiones por sí mismos, dan garantía de cumplimiento de lo acordado.

Debemos retomar aquí la referencia que hicimos en el apartado 4.7.2. a una cuarta pérdida de la posición «3», o del espacio triangular de la mediación. Si nos fijamos en el gráfico “el proceso de mediación” (ver página 118), podemos ver que, si éste ha transcurrido positivamente, en el momento del desenlace la figura del mediador va desapareciendo progresivamente (sería, por seguir utilizando la terminología teatral, como un «mutis por el foro») hasta perderse por completo. El mediador, así, habría perdido su posición –podríamos decir que felizmente– al haber dejado de ser necesario. Ésta situación vendría a reflejar ese cuarto modo de perder la posición «3».



Algunas recomendaciones: EN TODO MOMENTO, TENER EN CUENTA...

Además de los aspectos específicos a tener en cuenta en las distintas fases del proceso de mediación, hay otros que las atraviesan de manera transversal. Es por ello, por lo que los planteamos como algo a tener en cuenta en todo momento:

- ♦ Aspectos en torno a la *comunicación*²¹: Algo básico que el mediador ha de controlar en todo momento. De entre ellos destacamos aquellos que tienen que ver con la *comunicación no verbal*, es decir, gestos, movimientos, miradas, tonos... que en ocasiones son determinantes y nos pueden dar no sólo una información añadida que completa a la verbal, sino que incluso nos proporciona la información veraz cuando mensajes verbales y no verbales no coinciden o son contradictorios.

²¹ Bastantes de ellos nos los ha aportado Michel Louwette, desde la Programación Neuro Lingüística (P.N.L.) y los consideramos de enorme utilidad para los procesos de mediación.

Dentro de esta comunicación no verbal cobran especial importancia los microgestos faciales, los movimientos oculares, el ritmo respiratorio, las posturas corporales... cuya lectura e interpretación nos es posible a través de la práctica y el entrenamiento en lo que la PNL denomina como **calibración**. Ésta nos aporta información detallada y precisa sobre pensamientos, emociones y comportamientos que a menudo escapan al control consciente de quien la emite.

Otro elemento importante es el de la **sincronización** con las partes, es decir, el proceso de ajuste con las posturas y gestos físicos que éstas van adoptando en el transcurso de la mediación y que necesitamos realizar para provocar la necesaria empatía con cada una de ellas. Algo que exige de un intenso entrenamiento y amplias dosis de habilidad y creatividad.

- ♦ Aspectos en torno a la posición «3»: Hemos insistido suficientemente en la necesidad de no perder dicha posición, si realmente queremos conducir el proceso de mediación de manera eficaz. Por ello el / la mediador / a habrá de prestar especial atención a lo largo de la mediación a aquellos elementos que le permitan instalarse y mantenerse en dicha posición. En concreto destacamos entre los ya citados: el mantener una retroalimentación permanente con las partes, como medio de mantenerlas conectadas al proceso; vigilar cuidadosamente los tiempos empleados tanto para la escucha a cada parte, como para la traducción-interpretación que realicemos a cada una de ellas; y, por último, no caer en los riesgos de pérdida de posición anteriormente apuntados como son la identificación con una de las partes o la interposición entre ambas.

El Mediador en el Proceso de Mediación Intercultural. I

En todo momento, TENER EN CUENTA...

- ↘ Aspectos en torno a la **comunicación**:
 - ✦ *Lenguaje no verbal.*
 - ✦ *Calibración.*
 - ✦ *Sincronización...*
- ↘ Aspectos en torno a la posición de «**tercero entre dos**».
 - ✦ *Retroalimentación con las dos partes.*
 - ✦ *El tiempo en la traducción-interpretación.*
 - ✦ *No suplantar a, ni identificarse con, ninguna de las partes.*
 - ✦ *No interponerse entre las partes...*

1. PRESENTACION:

- ↘ Mantener «**encuentros previos a dos**».
- ↘ Preparar el «**marco ambiental**»:
 - ✦ *Espacio físico.*
 - ✦ *Disposición del mobiliario...*
- ↘ **Presentación de las partes**, explicitando:
 - ✦ *Quién es quién.*
 - ✦ *Para qué está cada quién.*
- ↘ Establecer las «**reglas del juego**».

Hacer que las partes *expliciten sus intereses*/ objetivos (qué esperan del proceso de mediación).

El Mediador en el Proceso de Mediación Intercultural. II

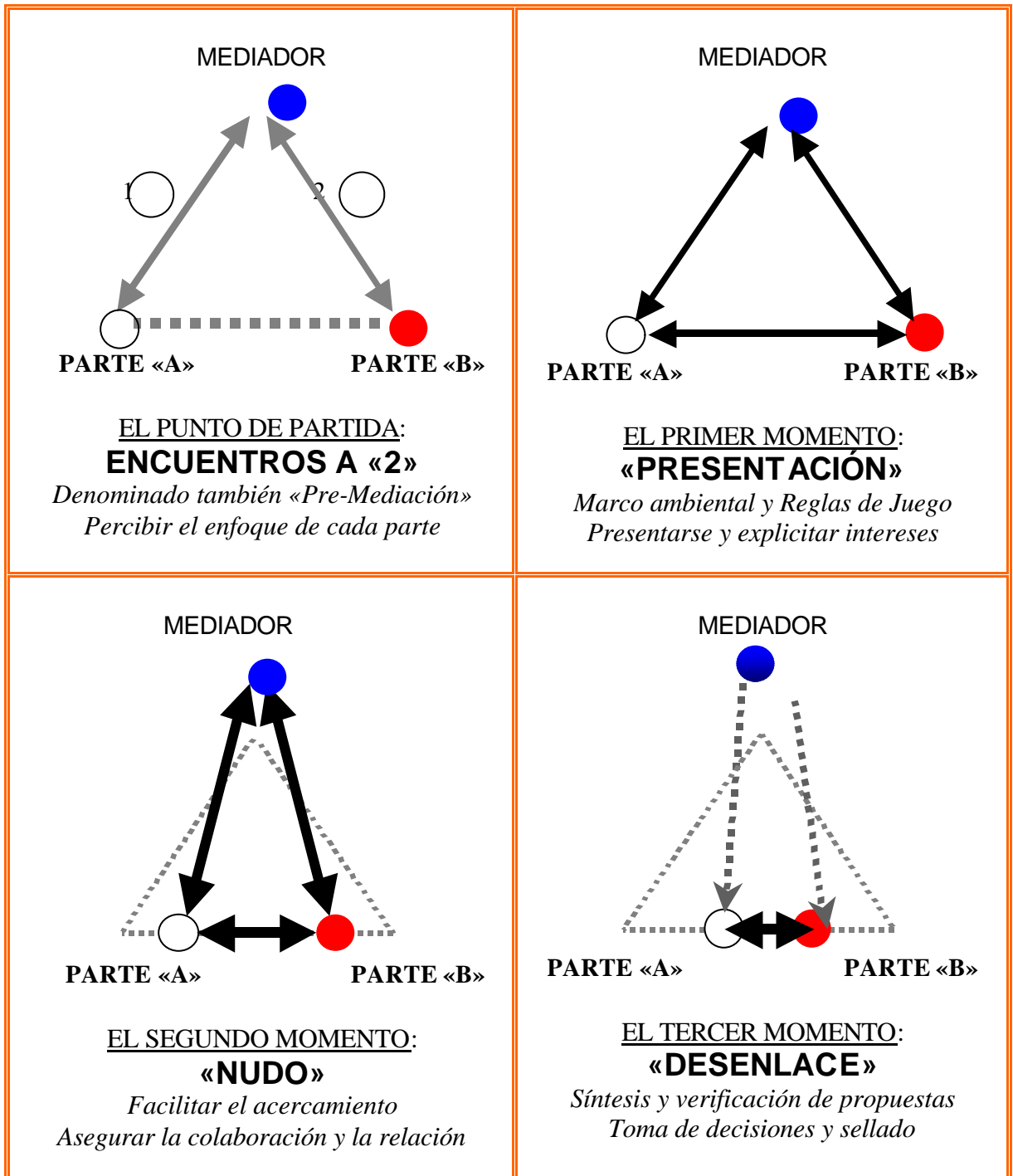
2. NUDO:

- *Centrarse prioritariamente sobre la relación entre las partes.*
- *Hacer aflorar la información por ambas partes.*
- *Asegurar la colaboración con ambas partes*
- *Equilibrar la participación y los tiempos de intervención de acuerdo a las características y necesidades de las partes.*
- *Verificar que la comprensión e interpretación por las partes sea correcta.*
- *Reformular los posicionamientos, haciendo visible lo negociable y lo innegociable.*
- *Ayudar a hacer explícitos los intereses comunes entre las partes.*
- *Ayudar a identificar alternativas y opciones, así como sus consecuencias, para la construcción de un resultado con el que ambas partes obtengan ganancia (se sientan satisfechas): «todos ganan, nadie pierde».*

3. DESENLACE:

- *Explicitar la síntesis del proceso hasta el momento, y verificar la correcta comprensión de las alternativas propuestas, por las tres partes.*
- *Invitar a tomar acuerdos y decisiones que garanticen su cumplimiento:*
- *Sellar los acuerdos de manera visible, a través de signos o símbolos.*

El proceso de Mediación



1

MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES

1.1. NECESIDADES FORMATIVAS BÁSICAS

Del perfil de la persona mediadora expuesto en el apartado 4.4, se derivan las necesidades formativas básicas de la misma y que recordamos aquí (por razones de comodidad para el lector), al igual que entonces, según los distintos niveles del saber relevantes en la formación diseñada.

En cuanto a conocimientos (saber / teoría):

- ☞ *Profundizar en el conocimiento de la / s lengua / s de origen de l/ de los colectivos inmigrantes y / o de alguna / s lengua / s vehiculares en su defecto, y la / s lengua / s de la sociedad receptora.*
- ☞ *Tener conocimientos básicos sobre distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.*
- ☞ *Conocer la migración y los movimientos humanos.*
- ☞ *Tener conocimientos básicos sobre las culturas y su interrelación.*
- ☞ *Dominar conceptos sobre participación, organización y dinamización de grupos.*
- ☞ *Conocer básicamente el funcionamiento y los recursos de la sociedad mayoritaria y de los colectivos de inmigrantes.*
- ☞ *Conocer básicamente la legislación vigente de las sociedades de origen y receptora.*
- ☞ *Tener conocimientos básicos sobre grupos sociales y su organización -tanto en origen como en el país receptor-, así como la relación entre mayorías y minorías.*

En cuanto a competencias (saber hacer / habilidades): Debe dominar instrumentos y / o procedimientos de

- ☞ *Apoyo personal (empatía, relación de ayuda, escucha activa, comunicación...).*
- ☞ *Animación de grupos y moderación de reuniones.*
- ☞ *Análisis de sistemas socioculturales.*
- ☞ *Negociación y resolución de conflictos interculturales.*
- ☞ *Información, sensibilización y difusión.*
- ☞ *Trabajo en equipo.*
- ☞ *Defensa de derechos e intereses.*
- ☞ *Intervención social.*

En lo referente a actitudes (saber ser / saber estar):

- ☞ *En cuanto al modo de situarse frente al mundo: debe conocer y conocerse, y tener apertura, creatividad e imaginación.*
- ☞ *En cuanto al modo de situarse ante sí mismo: ha de cultivar la honestidad, la sinceridad, la valentía y la modestia.*
- ☞ *En cuanto al modo de situarse ante el otro: desarrollar actitudes de cercanía, escucha activa, compromiso y solidaridad.*
- ☞ *En cuanto al modo de situarse en la relación: debe saber manifestar interés por el otro, fe en los recursos y posibilidades de éste y aceptación del mismo tal cual es.*
- ☞ *En cuanto al modo de situarse en el trabajo: debe aprender a tener una actitud cooperativa, de participar y dejar participar, desarrollando un talante negociador y conciliador.*
- ☞ *En cuanto al modo en que valora las ideas, opiniones y / o conductas: ha de aprender a ser flexible, tolerante y respetuoso /a.*
- ☞ *Finalmente, en cuanto al modo de percibirse a sí mismo y de ser percibido por los demás: debe saber mostrar actitudes de coherencia, serenidad y equilibrio.*

1.2. REFERENTES TEÓRICOS

Repensar nuestras propuestas formativas a la luz de la experiencia que íbamos desarrollando, es algo que estaba desde el inicio en nuestro horizonte. Poco conscientes éramos, no obstante, de que las necesidades formativas de un nuevo perfil profesional como éste, nos exigirían la construcción de una nueva práctica y teoría pedagógicas estrechamente ligadas a la realidad actual de los países europeos en el ámbito de las relaciones entre personas de culturas diversas. Es evidente que el marco de nuestra colaboración no nos ha permitido una construcción tan ambiciosa, aunque sí sentar las bases de lo que podría ser en el futuro si se sigue trabajando en esta línea.

Son muchos los referentes pedagógicos que nos han influido a lo largo de nuestras muy diversas trayectorias¹, y sería bastante arduo entrar a describir con detalle qué autores y en qué aspectos han determinado nuestra propuesta pedagógica. No obstante, sí queremos hacer un breve apunte de aquellos nombres y aspectos de sus obras, que mayor influencia han tenido en ella: De **Carl Rogers** resaltamos el enfoque humanista de su psicología. La **Librería de la Donna (DIOTIMA)** nos aportó muchos aspectos sobre pedagogía de la diferencia. Las obras de **Paulo Freire** nos ayudaron con sus valiosas aportaciones acerca de la educación de adultos, la concientización y de la pedagogía liberadora. La experiencia de **Lorenzo Milani** y la Escuela de Barbiana ha sido un referente de creatividad pedagógica. De las obras de **Vigotsky**, hemos tomado algunos elementos de psicología sociocultural. **Paloma López de Ceballos** nos ha aportado sus valiosos enfoques en investigación–acción participativa y evaluación. **Lucien Houmpaktin** nos brindó su particular enfoque de intervención con jóvenes inmigrantes desde la etnopsiquiatría. De **Joseph O’connor, John Seymour** y otros hemos tomado conceptos y herramientas de la Programación Neuro Lingüística. **Marvin E. Shaw** nos ha proporcionado elementos importantes de Dinámica de Grupo. Finalmente, a **Margalit Cohen-Emerique**, como ya hemos dicho, le debemos su apoyo, la creación de parte del método y algunas herramientas de trabajo que hemos utilizado, en especial el método de los incidentes críticos.

Estas aportaciones, y probablemente muchas más que se nos quedan en el tintero, nos han permitido delimitar los principales fundamentos que subyacen a nuestra propuesta pedagógica. Inspirada principalmente en una metodología de Acción-Reflexión, tiene como cimientos:

¹ Remitimos a la Bibliografía para una información más detallada.

FUNDAMENTOS PEDAGÓGICOS

- *La Participación, como base del proceso formativo.*
- *La propia Experiencia, a partir de la experiencia del alumnado.*
- *La Práctica: acción o proceso de «auto-desarrollo asistido».*
- *El Alumno como Sujeto, no objeto, y, por tanto, creador de Saber.*
- *La Construcción Colectiva del Conocimiento.*
- *La Inducción: de lo «micro» a lo «macro».*
- *Las 3 D's: Diferencia sexual–Desigualdad Social–Diversidad Humana.*
- *La Dinámica de Grupos, para trabajar hábitos y actitudes.*
- *La Conciencia Crítica o «concientización».*
- *La Transformación Personal y Social: cambio del individuo, junto a cambio de las estructuras.*
- *Los 3 Saberes, o integralidad de la formación: interrelación entre saber–saber hacer–saber ser y estar.*
- *La Relación Dialógica Formador–Grupo.*
- *El Formador como Mediador Pedagógico, entre el Estado Inicial y el Estado Final del Alumno.*
- *El Aula como Laboratorio, para experimentación de lo que luego se llevará a la práctica.*
- *Autoconocimiento, Negociación, Descentración y Aproximación al otro, como elementos centrales del proceso de desarrollo del Alumno y el Formador.*
- *El Conflicto como Oportunidad para el aprendizaje.*
- *El Aprendizaje como Investigación permanente.*
- *La Investigación como proceso de Codificación–Descodificación–Recodificación.*
- *El paso de la Multiculturalidad a la Interculturalidad, o el reto de pasar de la coexistencia a la convivencia.*
- *La Programación Neuro Lingüística, como instrumento de comunicación y resolución de conflictos.*

- ↳ **La Participación**, como base de todo el proceso formativo; desde el diseño, hasta la evaluación del mismo.
- ↳ **La propia Experiencia**. Nos remitimos a la experiencia de los alumnos como punto de partida del aprendizaje.
- ↳ **La Práctica**. La acción es el punto de partida de la formación, en un proceso de *auto-desarrollo asistido*, según el término de P. López de Ceballos.
- ↳ **El Alumno como Sujeto** (no objeto) y, por tanto, *creador de Saber* que, junto a otros contribuye a la *Construcción Colectiva del Conocimiento*.
- ↳ **La Inducción**, como dinámica preferente del aprendizaje, que va de lo «micro» (lo que el sujeto vive y experimenta) a lo «macro» (la sistematización y elaboración teórica sobre lo anterior).
- ↳ **Las 3 D's: Diferencia sexual – Desigualdad Social – Diversidad Humana**, como ejes fundamentales para el abordaje global de la realidad.
- ↳ **La Dinámica de Grupos**. Como herramienta e instrumento privilegiado para el desarrollo de hábitos y actitudes positivas de los alumnos.
- ↳ El desarrollo de una **Conciencia Crítica**, o «concientización» en palabras de Paulo Freire, como modo de situarse ante sí mismo y ante la realidad.
- ↳ **La Transformación Personal y Social** como paso necesario para llegar a la sociedad intercultural, donde el cambio del individuo no es anterior ni posterior al cambio de las estructuras, sino que uno ha de ir acompañado por el otro y viceversa.
- ↳ **Los 3 Saberes**, como concreción de la apuesta por una visión *integral de la formación*, o lo que es lo mismo, la permanente atención a la interrelación entre *saber-saber hacer-saber ser y estar*.
- ↳ **La Relación Dialógica Formador-Grupo**, que supone aceptar las diferencias y los conflictos como parte de la relación. Y donde el formador tan pronto puede estar «dentro» del grupo, formando parte del mismo como un miembro más, como «fuera» de él, para tomar distancia y poder aportar nuevos elementos de crecimiento y maduración del mismo.
- ↳ **El Formador como Mediador Pedagógico**, entre el Estado Inicial (E.I.) y el Estado Final (E.F.) del Alumno en formación. En este sentido, es el alumno quien aporta fundamentalmente los contenidos sobre los que se desarrollará la formación, mientras que la aportación esencial del formador serán los métodos.

- ↳ **El Aula como Laboratorio** de experimentación de lo que luego se llevará a la práctica. No debemos predicar lo que no conocemos.
- ↳ **El Autoconocimiento, la Negociación con uno mismo, la Descentración y la Aproximación al sistema de referencia del otro**, como elementos centrales del proceso de desarrollo personal del Alumno y el Docente.
- ↳ **El Conflicto**, no como limitación, sino *como Oportunidad* para el aprendizaje. Lo que supone una reeducación en la percepción del mismo, ya que a menudo estamos condicionados por nuestra propia educación, en la que nos lo han presentado como una situación negativa y a evitar.
- ↳ **El Aprendizaje como Investigación** continua y permanente sobre aquello que vivimos, sentimos o pensamos.
- ↳ **La Investigación como proceso continuo de Codificación – Descodificación – Recodificación** de la realidad.
- ↳ **El paso de la Multiculturalidad a la Interculturalidad**. La realidad presente y futura de una sociedad cada vez más multicultural, nos plantea el reto de pasar de una mera coexistencia de personas y grupos de diversas culturas en un mismo territorio, a una auténtica convivencia entre ellas.
- ↳ **La Programación Neuro Lingüística** como instrumento privilegiado para la comunicación y la resolución de conflictos.

Como puede fácilmente deducirse de lo expuesto, la pedagogía que se deriva de estos principios no puede pretender ser –ninguna pedagogía lo es– aséptica ni «neutral». Implica una *opción* ideológica a favor de determinadas visiones de la realidad y del aprendizaje, por lo que constituye uno de los elementos *no negociables* de la formación.

1.3. UNA PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES

El diseño de la formación en mediación intercultural, tal como lo hemos ido entendiendo a lo largo de nuestro trabajo, se ubica de pleno en el terreno de la pedagogía social, una pedagogía social crítica, constructiva y emancipadora que responda a las necesidades formativas de personas que quieren especializarse profesionalmente en facilitar las relaciones entre personas de culturas diversas a través de la mediación intercultural.

Así pues, el diseño que aquí presentamos parte de una visión de los alumnos y las alumnas como actores y actoras de su propia historia, como personas con la capacidad para nombrar aspectos de su propia experiencia interior y del mundo exterior, personas capaces de analizar las causas personales, sociales, culturales de los hechos que afectan a sus vidas, y de actuar de manera transformadora de su realidad y de su entorno.

Los contenidos de la formación, pues, se han construido con la perspectiva de un proceso integral donde se conjugan simultáneamente saber, saber hacer, saber ser y estar, que reformulados en términos más comunes y tradicionales se conocen como conocimientos (la teoría), competencias o habilidades (la práctica) y actitudes (el modo de existir).

Estos niveles del saber se articulan en la formación en tres grandes áreas de contenidos. Por un lado, **la inmigración**: sus contextos personal, social, histórico, institucional, y sus procesos de cambio y modelos actuales. Por otro lado, **las relaciones** entre seres humanos, en los países de origen de las personas inmigradas y en los países receptores; relaciones humanas atravesadas por la vertiginosa dinámica de cambio en que están ahora a finales de siglo. Tres ejes definen estas relaciones: la diferencia y, en primer lugar, la diferencia sexual; la diversidad y, en primer lugar, la diversidad cultural, étnica, nacional; y la desigualdad, en primer lugar, la desigualdad social. El trabajo sobre los conflictos, tensiones y posibilidades inherentes a las relaciones humanas abren el camino a la tercera área de contenidos en la formación, que es la de **la mediación intercultural**, la profundización en el rol y las funciones de esta nueva figura profesional, sus límites y los instrumentos y procedimientos que permiten su aplicación práctica en los diferentes ámbitos de intervención social.

La elaboración de este diseño curricular y la evaluación de los cursos de formación que hemos desarrollado con personas procedentes de distintos países, nos muestran que uno de los esfuerzos centrales en la formación de mediadores y mediadoras interculturales debe estar en la modificación de uno mismo, ligando los conocimientos que se adquieren al desarrollo y manejo de

herramientas que permitan conseguir unas competencias, al tiempo que se cambian lentamente algunas actitudes básicas que constituyen un camino de apertura y de puente en el proceso de encuentro con el otro, diferente de uno mismo.

El énfasis en la transversalidad del conjunto de la formación significa que, como en un entramado constante, sea posible trabajar en red ese saber sobre las otras culturas que continuamente proporciona la relación entre participantes, y de éstos / as con las / os formadoras / es, y que el choque de culturas revela.

Parte de este entramado estará concentrado en el esfuerzo de la comunicación; en el camino de lo que hemos ido nombrando como descentración, relativización de nuestros puntos de vista y aproximación al mundo y las lógicas del otro; en el reconocimiento de nuestros propios estereotipos y prejuicios y el rastreo de las experiencias que los originan; para, siendo conscientes de todo ello, ponerlo en juego durante la relación.

El proceso de descentración, que se trabaja en la formación de mediadores y mediadoras que proponemos, significa principalmente aquello que el otro diferente nos revela de nosotros mismos. Significa también estar en disposición al cambio, arriesgando no solamente lo que tenemos sino también lo que somos. Así, reconociendo la propia identidad, seremos capaces de traspasarla si conseguimos asumirla en su pluralidad de pertenencias, dentro de este dar y recibir que permite la apuesta por la interculturalidad.

Pero uno no puede descentrarse, y mucho menos aproximarse a los referentes y sistema del otro, cuando uno mismo no sabe qué quiere. Por ello, hay que entroncar la acción y la relación pedagógica con todo aquello que se refiere a la negociación con uno mismo, con llegar a saber de manera más consciente cuáles son nuestros deseos, nuestros objetivos en el ámbito personal y en el ámbito del trabajo, con el fin de ponerlos en juego en la relación con el otro, previa negociación con las diferentes partes que nos constituyen. En definitiva, como diría Julia Kristeva, a reconocer que somos “extranjeros para nosotros mismos.”

Este trabajo, presente de manera transversal en toda la formación, es lo que permite abordar la capacitación para la negociación con el otro, poniendo en juego constantemente las diferencias y adquiriendo la competencia necesaria para ejercer la mediación intercultural, en una dinámica que se abre al reconocimiento de nuestra semejanza como especie humana y también al reconocimiento de las diferencias. Se trata, en definitiva, de contribuir a la creación de un mundo más allá de lo multicultural, un mundo donde las culturas y sus escenarios convivan sin desigualdades ni posturas de dominación o sometimiento.

Esta es la apuesta que hacemos desde la formación diseñada, siempre abierta a reformulaciones ajustadas a las nuevas necesidades y experiencias que emergen en las relaciones entre personas culturalmente diversas.

2

DISEÑO CURRICULAR

2.1. ESQUEMA DE NIVELES Y CONTENIDOS

Una de las principales dificultades que hemos tenido en los cursos, ha sido su excesiva duración para las posibilidades de los alumnos. Estos, por lo general, estaban trabajando (a veces en situaciones duras como la de los invernaderos) y la asistencia a la formación suponía un sobreesfuerzo considerable. Además, la precariedad e inestabilidad de su situación laboral hizo que algunos tuvieran que marcharse a otros lugares, lo que provocó el que tuvieran que abandonar la formación. Por otro lado, las instituciones que nos demandaban formación en mediación intercultural, rara vez podían hacer frente a la financiación completa de todo el proceso, tal y como lo teníamos estructurado. Todo ello, nos llevó a plantearnos una reestructuración de la formación que evitara, en lo posible, las dificultades apuntadas. El resultado fue la división del proceso en **tres niveles formativos** con el siguiente esquema:

NIVEL	DENOMINACIÓN	
I	MONITOR / A INTERCULTURAL	
OBJETIVO. Capacitar para un primer nivel de mediación intercultural: LA PREVENCIÓN		
TIPO DE FORMACIÓN		Nº HORAS
Formación presencial general		150
Formación presencial específica en un ámbito de intervención		50
Formación en prácticas y supervisión de las mismas		65
Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas		35
TOTAL		300

NIVEL	DENOMINACIÓN	
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL (presupone la capacitación como Monitor)	
OBJETIVO. Capacitar para un segundo nivel de mediación intercultural: LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
TIPO DE FORMACIÓN		Nº HORAS
Formación presencial general		150
Formación presencial específica en un ámbito de intervención		50
Formación en prácticas y supervisión de las mismas		65
Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas		35
TOTAL		300

NIVEL	DENOMINACIÓN	
III	MEDIADOR INTERCULTURAL (presupone la capacitación como Técnico)	
OBJETIVO. Capacitar para un tercer nivel de mediación intercultural: LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL Y LOS CAMBIOS DE ACTITUDES		
TIPO DE FORMACIÓN		Nº HORAS
Formación presencial general		200
Formación presencial específica en un ámbito de intervención		50
Formación en prácticas y supervisión de las mismas		70
Regulación interna del grupo y tutorías individualizadas		30
TOTAL		350

NIVEL	DENOMINACIÓN	Nº HORAS
I	MONITOR/A INTERCULTURAL	300
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	300
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	350
TOTAL		950

En cuanto a los contenidos, los hemos estructurado en seis módulos para la formación general más uno de evaluación, y otros tantos para la formación específica en diferentes ámbitos. Un tercer bloque lo constituyen las prácticas en cada nivel y, finalmente, repartidas a lo largo de todo el proceso, se contemplan una serie de reuniones para la regulación del grupo en formación y unos tiempos para tutorías individuales. Esquemáticamente lo representamos de la siguiente manera:

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MONITOR INTERCULTURAL		
I			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I CONTRATO DE FORMACIÓN (10 horas)	1. <i>Conocimiento personal.</i>	- Presentación de participantes	10
	2. <i>Marco de Formación.</i>	- Presentación del curso	
	3. <i>Contrato de grupo.</i>	- Negociación del contrato - Acuerdo y firma.	
II MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (10 horas)	1. <i>Historia de la Mediación.</i>	- En las culturas de origen - En la sociedad receptora	10
	2. <i>Necesidades sociales.</i>	- Nec. relevantes para la M.I.	
	3. <i>Respuestas</i>	- La mediación Natural y sus límites.	
	4. <i>El marco de la Mediación Intercultural.</i>	- Naturaleza, funciones, ámbitos y tipos de M.I. - La M.I. y la prevención de conflictos.	
III EL PROCESO MIGRATORIO (15 horas)	1. <i>El fenómeno migratorio.</i>	- La migración como hecho. - Tipología de migraciones. - Las migraciones de hoy.	15
	2. <i>Contextos sociohistórico, sociopolítico y socioeconómico de las migrac.</i>	- En países de origen - A nivel global. - A nivel europeo. - A nivel español. - A nivel regional.	

Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación

IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (30 horas)	1. Cultura y culturas.	- Concepto de Cultura. - Multi e Interculturalidad. - Modelos socioculturales. - Opciones fundamentales. - Procesos resultantes..	15
	2. La Comunicación Intercultural.	- La comunicación humana. - La percepción de uno mismo. - La percepción del otro.	15
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL (38 horas)	1. Los Actores del Proceso	- Del colectivo inmigrante. - De la sociedad receptora.	2
	2. Dificultades y Necesidades	- En el ámbito interpersonal. - En el ámbito familiar y grupal. - En el ámbito colectivo.	8
	3. El Triángulo en la Mediación Intercultural.	- Como espacio de trabajo. - La posición de 3º entre dos. - Los encuentros a dos.	8
	4. Las Funciones del / la Mediador / a Intercultural.	- Como facilitador de Comunicación, impulsor de Cohesión Social y promotor de Integración. - En cuanto facilitador de Comunicación	6
	5. El Perfil del / la Mediador / a Intercultural.	- Rasgos generales. - Conocimientos (saber). - Habilidades (saber hacer). - Actitudes (saber ser y estar).	6
	6. Exigencias y Límites a la Figura del / la Mediador / a Intercultural.	- La Responsabilidad. - La Imparcialidad. - La Confidencialidad. - El Compromiso Social con In. - La Cooperación con Ag. Soc. - La Claridad del propio rol.	8
VI. INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (34 horas)	1. Traducción-Interpretación Lingüística.	- Expresión oral. - Expresión escrita. - Técnicas de traduc.-interpr. - Riesgos y recursos.	14
	2. Traducción-Interpretación Sociocultural.	- Explicitar preconcepciones.	6
	3. El Apoyo Personal y la Relación de Ayuda.	- Instrumentos para la comunicación. - Análisis de casos para facilitar la comunicación.	14
EVALUACIÓN (13 horas)	1. Evaluación de Alumnos.	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación de habilidades. - Evaluación de actitudes.	13
	2. Evaluación de Profesores.	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación didáctica. - Evaluación adaptación al gr.	
	3. Evaluación del Curso.	- Evaluación de organización. - Evaluación de contenidos. - Evaluación de metodologías.	

	4. <i>Evaluación del Grupo.</i>	- Clima y Cohesión de Grupo. - Cumplimiento del Contrato.	
	5. <i>Evaluación Externa.</i>	- A determinar por Evaluador.	
TOTAL			150

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL		
II			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I CONTRATO DE FORMACIÓN (2 horas)	2. <i>Marco de Formación.</i>	- Presentación del curso	2
	3. <i>Contrato de grupo.</i>	- Revisión del contrato - Acuerdo y firma.	
II MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (10 horas)	2. <i>Necesidades sociales.</i>	- Mi experiencia en la sociedad de acogida. - Necesidades de inmigrantes y sociedad receptora.	4
	4. <i>El marco de la Mediación Intercultural.</i>	- La Mediación Profesional Definición y presentación. - La M.I. y la resolución de conflictos.	6
III EL PROCESO MIGRATORIO (15 horas)	3. <i>El Contexto personal del fenómeno migratorio.</i>	- Entrevista a un inmigrante sobre su historia de migración.	5
		- Análisis de las entrevistas	10
IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (30 horas)	1. <i>Cultura y culturas.</i>	- Modernidad versus Tradición. - Valores en juego.	20
	2. <i>La Comunicación Intercultural.</i>	- La comunicación intercultural - Conflictos en la comunic. Int.	10
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL (10 horas)	4. <i>Las Funciones del / la Mediador / a Intercultural.</i>	- En cuanto impulsor de Cohesión Social.	10
VI INSTRUMENTOS	2. <i>Traducción-Interpretación Sociocultural.</i>	- Análisis de Incidentes críticos	12

Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación

		- La Entrevista con Mediación.	8
	<i>3. El Apoyo Personal y la Relación de Ayuda.</i>	- Técnicas de Apoyo: el acompañamiento.	6
	<i>4. La Dinamización Comunitaria.</i>	- Animar grupos y reuniones. - Modelos de Interv. Social. - Técnicas básicas de Int. Soc.	14
	<i>5. La Gestión de Conflictos de Valores Culturales.</i>	- La gestión de conflictos a nivel individual y familiar.	14
	<i>6. La Difusión de Valores.</i>	- Técnicas de Sensibilización Información y Difusión de valores a nivel individual y familiar.	14
EVALUACIÓN (15 horas)	<i>1. Evaluación de Alumnos.</i>	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación de habilidades. - Evaluación de actitudes.	15
	<i>2. Evaluación de Profesores.</i>	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación didáctica. - Evaluación adaptación al gr.	
	<i>3. Evaluación del Curso.</i>	- Evaluación de organización. - Evaluación de contenidos. - Evaluación de metodologías.	
	<i>4. Evaluación del Grupo.</i>	- Clima y Cohesión de Grupo. - Cumplimiento del Contrato.	
	<i>5. Evaluación Externa.</i>	- A determinar por Evaluador.	
TOTAL			150

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN			
FORMACIÓN GENERAL			
NIVEL	MEDIADOR INTERCULTURAL		
III			
MÓDULOS	SUBMÓDULOS	CONTENIDOS	HORAS
I CONTRATO DE FORMACIÓN (2 horas)	<i>2. Marco de Formación.</i>	- Presentación del curso	2
	<i>3. Contrato de grupo.</i>	- Revisión del contrato - Acuerdo y firma.	
II MARCO Y POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (12 horas)	<i>2. Análisis de Necesidades sociales.</i>	- Para la intervención en proyectos o programas de Interculturalidad.	10
	<i>4. El marco de la Mediación Intercultural.</i>	- La Mediación creativa para la transformación social.	2
III EL PROCESO MIGRATORIO (20 horas)	<i>3. El contexto personal del fenómeno migratorio.</i>	- Las historias de migración personal.	5
		- Análisis de las historias de migración desde la M.I.	15

Mediación Intercultural: Una propuesta para la Formación

IV. LA DIVERSIDAD HUMANA (36 horas)	2. La Comunicación intercultural.	- La comunicación intercultural	16
		- Conflictos en la comunic. Int.	20
V. ROL Y FUNCIONES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL (10 horas)	4. Las Funciones del/a Mediador/a Intercultural.	- En cuanto promotor de la autonomía e integración social de las minorías.	10
VI. INSTRUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL (100 horas)	5. La Gestión de Conflictos de Valores Culturales.	- La gestión de conflictos a nivel de grupos o comunidades. La co-mediación.	26
	6. La Difusión de Valores.	- Técnicas de Sensibilización Información y Difusión de valores a nivel grupal y comunitario.	10
	7. Apoyo a la Autoestima y a la Participación.	- Mejora de la Autoestima. - Participación. Técnicas.	14
	8. Creación de Espacios de Organización de Minorías.	- Organización en Soc. Origen. - Asociacionismo. - Redes de Ayuda Mutua.	14
	9. El Conocimiento de la Sociedad Receptora.	- Estado de Bienestar. Crisis. - El Marco Administrativo. - El Marco Jurídico.	28
	10. Información y Defensa de Derechos y Deberes.	- Búsqueda de información. - Defensa-Prom. De Derechos. - Recursos de defensa. - Reclamación y denuncia.	8
EVALUACIÓN (20 horas)	1. Evaluación de Alumnos.	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación de habilidades. - Evaluación de actitudes.	20
	2. Evaluación de Profesores.	- Evaluación de conocimientos. - Evaluación didáctica. - Evaluación adaptación al gr.	
	3. Evaluación del Curso.	- Evaluación de organización. - Evaluación de contenidos. - Evaluación de metodologías.	
	4. Evaluación del Grupo.	- Clima y Cohesión de Grupo. - Cumplimiento del Contrato.	
	5. Evaluación Externa.	- A determinar por Evaluador.	
TOTAL			200

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN		
FORMACIÓN ESPECÍFICA (una unidad por cada nivel)		
NIVEL	DENOMINACIÓN	
I	MONITOR INTERCULTURAL	
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	
MÓDULOS	SUBMÓDULOS /CONTENIDOS	HORAS
1.SISTEMAS DE ORIGEN Y ACOGIDA DEL AMBITO: A. B. C.	1.1. Legislación Básica. 1.2. Organización del Sistema. 1.3. Recursos públicos y privados. 1.3.1. Funcionamiento de redes. 1.3.2. Prácticas de los profesionales del sector. 1.4. Glosario de términos.	18
2.NECESIDADES BÁSICAS EN LA PRÁCTICA INTERCULTURAL DEL ÁMBITO: A. B. C.	2.1. Necesidades básicas del sector. 2.2. Necesidades básicas del colectivo.	7
3.LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO: A. B. C.	3.1. Funciones del Mediador Intercultural en ese ámbito. 3.2. Estrategias y alternativas. 3.3. Sensibilización: 3.3.1. De profesionales del ámbito. 3.3.2. Del colectivo.	20
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de Alumnos. - Evaluación de Profesores. - Evaluación del Curso. - Evaluación del Grupo. - Evaluación Externa. 	5
TOTAL POR CADA NIVEL		50

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN		
FORMACIÓN EN PRÁCTICAS (una unidad por cada nivel)		
NIVEL	DENOMINACIÓN	
I	MONITOR INTERCULTURAL	
II	TÉCNICO EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL	
MÓDULO	SUBMÓDULOS / CONTENIDOS	HORAS
PRACTICAS	Prácticas en Institución del ámbito correspondiente.	50
	Supervisión de prácticas en grupo	15
TOTAL POR CADA NIVEL		65

NIVEL	DENOMINACIÓN	
III	MEDIADOR INTERCULTURAL	
MÓDULO	SUBMÓDULOS / CONTENIDOS	HORAS
PRACTICAS	Prácticas en Institución del ámbito correspondiente.	50
	Supervisión de prácticas en grupo	20
TOTAL		70

CONTENIDOS DEL CURSO DE FORMACIÓN					
ACOMPANAMIENTO AL GRUPO Y A LOS ALUMNOS					
REGULACION DEL GRUPO Y TUTORÍAS	TAREAS	HORAS POR NIVELES			
		NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	TOTAL
		Reuniones de Regulación	9	9	8
Tutorías individualizadas	26	26	12	64	
TOTAL		35	35	20	90

2.2. OBJETIVOS GENERALES DE LA FORMACIÓN

La formación en mediación intercultural se percibe con una doble finalidad: capacitar al alumnado para el ejercicio profesional de la mediación intercultural y para que, en su acción mediadora, puedan a su vez apoyar a las personas para las que median (agentes sociales, personas de su propio colectivo y personas de la sociedad receptora) para que alcancen una autonomía en sus relaciones, ya sea en el contexto de los servicios públicos y privados de atención a la población inmigrada, ya sea en la relación de convivencia cotidiana entre las personas.

Para responder a las múltiples necesidades formativas del mediador intercultural, nos hemos marcado diversos objetivos a trabajar con los alumnos en los tres niveles del saber ya citados.

Los objetivos fijados se interrelacionan en un todo integral gracias a la metodología de formación empleada, y pocas veces se trabajan desvinculados entre sí. Los objetivos generales que orientan toda la acción formativa se presentan a continuación, y luego, en cada nivel y módulo de formación, éstos se concretarán en objetivos específicos definidos y agrupados en los distintos niveles del saber.

Así, la formación que proponemos aspira a cumplir los siguientes objetivos generales:

En cuanto a los **Conocimientos** pretende que los alumnos:

- ✚ *Conozcan la realidad de la inmigración, la interculturalidad y el papel que en ellas puede realizar la mediación intercultural en diferentes ámbitos de intervención, partiendo siempre de la propia experiencia personal y grupal hasta llegar al marco social y cultural más amplio.*

En cuanto a las **Habilidades**:

- ✚ *Que adquieran destrezas para el manejo de instrumentos y procedimientos que faciliten el diálogo, la comunicación y la relación entre agentes sociales de servicios públicos / privados y personas usuarias de origen cultural diverso, así como entre personas autóctonas y personas inmigradas, o entre personas pertenecientes a un mismo colectivo inmigrante.*
- ✚ *Y se ejerciten en el diseño y puesta en práctica de estrategias de Mediación para la prevención de conflictos culturales –nivel monitor–, para la resolución de conflictos culturales –nivel técnico– y para la creación de nuevas estrategias de relación e intervención para la transformación social –nivel mediador–*

En cuanto a las **Actitudes**:

- ↳ *Que progresen en el desarrollo y / o el cambio de actitudes, sobre todo en lo que se refiere a la apertura y acercamiento al otro, la flexibilidad para gestionar cambios y conflictos, el conocimiento y la reflexión sobre uno mismo y sobre los demás, la creatividad y la asertividad.*

2.3. CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN Y SU RELEVANCIA EN EL PROCESO FORMATIVO

A continuación, en un esfuerzo por mostrar la vinculación entre el marco teórico presentado y el programa de formación del que es fruto, describiremos los criterios y pasos seguidos para incluir los contenidos que, agrupados por módulos, proponemos abordar en la formación de mediadores y mediadoras interculturales.

1. El contrato de formación.

Consideramos la presentación de los participantes en el arranque de todo proceso formativo como un punto de especial importancia –sobre todo desde la apuesta pedagógica en la que nos apoyamos–, ya que del ambiente creado al inicio dependerá en gran parte todo el proceso posterior. Eliminar las barreras iniciales en las relaciones, y fomentar la participación de todos los miembros del grupo y su contribución a la construcción colectiva de la formación, aportando la riqueza de su experiencia personal ya desde el inicio, supone sentar las bases para una progresiva cohesión del grupo, y un mayor y más rápido avance del aprendizaje.

La presentación del curso, de sus objetivos, estructuración, metodología y contenidos no debe ser un mero trámite informativo. Se trata de ofrecer, a modo de propuesta aquello sobre lo que, posteriormente, se va a negociar, desembocando en la firma de un acuerdo o “contrato de grupo”. Por ello será importante especificar cuáles son los elementos negociables e innegociables de la propuesta (ya vimos, por ejemplo, como la metodología era uno de los elementos no negociables).

Debido a que el proceso formativo es largo y que las características y principios pedagógicos en los que nos basamos son principalmente la participación, la inducción y la construcción grupal del conocimiento, vemos necesario acordar con el grupo no sólo los aspectos a los que nos hemos referido en el párrafo anterior, sino también otros de carácter funcional y logístico que garanticen la buena marcha del curso. Consideramos de especial importancia elementos tales como el calendario; los horarios; el procedimiento de altas y bajas en el curso; las ausencias permitidas; las condiciones para la regulación periódica del grupo; las pausas o descansos entre sesiones de trabajo; el reparto colectivo de la responsabilidad en la toma de notas o diario de las sesiones formativas; las normas para un sano ejercicio de la crítica al interior del grupo y la confidencialidad, sobre informaciones de carácter personal que, a menudo, aparecerán en el transcurso de la formación; o el nombramiento de personas del grupo para el ejercicio de determinadas funciones (delegado, co-gestor de los recursos económicos asignados al grupo, en su caso,...).

2. Marco y posibilidades de la mediación

Si bien la mediación es una necesidad inscrita en los seres humanos, la mediación a la que hacemos referencia en este manual apunta específicamente a la relación que se establece entre personas de diferentes culturas, en la cual una de sus partes es nombrada como inmigrante y cuyo estatuto parte de la noción de extranjería existente. Ello significa reconocer que la relación entre las personas involucradas es inicialmente de desigualdad, y que la parte inmigrante llega a un contexto que no es el suyo, a un escenario humano diverso a aquel en que nacieron, precisando por ello de puentes y vías de acceso que les faciliten la comunicación con la otra parte, que nombramos como sociedad receptora.

Así pues, esas mujeres y esos hombres que se encuentran establecen relaciones asimétricas, con estatus diferentes. En ellas, de una parte, las comunidades de origen extranjero tendrán necesidades de variada índole: su regularización ante la administración, empleo o trabajo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales y, en muchos casos, la reagrupación de sus familias al no estar ya sólo de paso sino que, por múltiples razones, deciden establecerse en el país receptor de forma más permanente. De otra parte, tanto ellos como los autóctonos, tendrán dificultades de comunicación por códigos culturales cuyo orden de prioridades no coincide, y es aquí donde la mediación intercultural jugará principalmente su papel.

Evidentemente, y como ya hemos dicho, en los colectivos existen mediadores y mediadoras naturales que, con mayor nivel de conocimiento de la nueva sociedad, “facilitan” voluntariamente a las personas recién llegadas su vinculación con el nuevo escenario. No obstante, hemos visto también que esta mediación “natural” presenta limitaciones por la complejidad de las situaciones que se crean en una relación entre personas culturalmente diferentes, por las expectativas creadas, las responsabilidades contraídas y las necesidades e intereses en juego.

La experiencia de países con mayor trayectoria en la recepción de personas inmigradas aconseja, por ello, la profesionalización. En el intercambio de experiencias con personas de esos países y con las vivencias de la propia incursión en el terreno, es como, lentamente, hemos ido bosquejando este módulo que busca una definición de la mediación intercultural, de su fundamento y su justificación que sirva como un marco de referencia general, donde poder situar y encajar adecuadamente toda la formación que vendrá después.

3. El proceso migratorio

Hablamos hoy del mundo como una aldea global y de la transnacionalización de las migraciones. Pero esto que es una abstracción, se constituye como realidad concreta en lo que hemos llamado el contexto migratorio personal. Es en esa tupida red de movilidad que se establece a nivel mundial, donde los movimientos humanos se constituyen –así ha sido en otros momentos en distintos países y zonas–, en hecho migratorio. La diferencia del presente con lo de antaño es que las migraciones, hoy, se constituyen en un hecho social total. En sus investigaciones y trabajos, Luca y Francesco Cavalli-Sforza caracterizan a los seres humanos como migrantes y mestizos.

Los noventa serán seguramente conocidos como “la era de las migraciones” (Stephen Castles) y en ella encontramos cambios como la reagrupación familiar, el rostro femenino de la migración y el aumento de la llamada “migración económica” y de refugiados. Indagar sobre las propias migraciones en los países de origen, la historia de las migraciones en el mundo, en Europa, en el territorio receptor, es de obligada ruta en el camino formativo, para ubicar el fenómeno en su contexto sociohistórico.

En los países europeos, el contexto socioinstitucional de las migraciones lentamente configura políticas de regulación de flujos y de control de los inmigrantes, perfila lo que estudiosos y estudiosas del tema denominan “eticificación” de la inmigración. Un proceso éste, que dificulta la inserción laboral de las personas inmigradas recluidas en los lugares de menor valía social y económica al existir una representación de quienes emigran centrada, casi en exclusividad, en su condición de trabajador / a.

El esfuerzo formativo para la sociedad receptora y las personas inmigradas pasa por trascender esa mirada y representación. Pensamos que con este esfuerzo –de transformación de la representación y de la manera de ver la realidad–, los recursos sociales e instituciones, y el papel de los agentes sociales en dicho proceso, pasa por asumir que el encuentro intercultural se da, en concreto, entre personas con necesidades múltiples y variadas, donde el dar y el recibir han de ocupar un lugar central en la relación.

4. La diversidad humana

Uno de los aspectos a tener siempre presente al abordar la mediación es el reconocimiento, en primer término, de la pluralidad humana. Los seres humanos somos semejantes y diferentes. Como semejantes, nos entendemos; si no fuésemos distintos, cada uno y cada una, diferente de cualquier otro que exista, no precisaríamos entendernos. Si reconocemos esta pluralidad humana en la que nacemos, llegando al mundo mujeres y hombres, la diversidad

cultural aparece, se hace evidente, en un mundo donde las evidencias no bastan.

Reconocer que los orígenes y las diferentes culturas son elementos a considerar en el encuentro entre personas y verlos como algo que facilita u obstaculiza la comunicación, nos lleva a reflexionar sobre la identidad en sus diversas dimensiones y tratar con ella para que no sea óbice en dicho encuentro. La identidad incide en la experiencia migratoria, en sus aspectos psicológicos y sociales, exigiéndonos abordar la noción de cultura y sus múltiples manifestaciones, e incluso también la propia noción de identidad, de forma dinámica y siempre en relación. El otro, la otra, nos revelan a nosotros mismos. Mueven la imagen que una tiene de sí misma y de “nosotras y las “otras”. No se encuentran dos “culturas”, se encuentran dos seres humanos adscritos a diversos marcos referenciales, y con procesos surgidos en el hecho migratorio.

Por ello, además de examinar el contexto sociocultural y socioeconómico, los aspectos psicosociales de la experiencia migratoria y de la relación –para unos y otros–, con todas sus implicaciones entre culturas, nos exigen afinar la mirada y reflexionar sobre aspectos como la modernidad, las tradiciones, el etnocentrismo, o los procesos de transformación en las fronteras o límites que cada ser humano tiene.

Unos procesos, estos últimos, fuera de los cuales el encuentro se hace inviable si no es a través de procesos de mediación, de búsqueda de intersticios mínimos y de márgenes de libertad, donde cada parte se sienta respetada en lo que es. Ello nos llevará a contactar con aspectos que, en principio, a veces soslayamos, como la comunicación en general y la intercultural en particular, todas las modalidades que adquiere y los signos que podemos, en nueva clave, leer e interpretar.

En las relaciones se desvelan los matices de éstas, la negociación con uno mismo y con el otro, el conflicto, los choques culturales y los incidentes críticos que ponen en juego apuestas diversas. El papel y el valor de la autoridad, la noción de poder y las posibilidades de modificación de uno mismo que cada quien esté dispuesto a hacer.

Las respuestas y alternativas que posibilita el encuentro intercultural desvelan formas múltiples de organizarse y relacionarse –puerta de posibilidades– y rompen con dicotomías que hasta el momento pululan como respuesta a la relación con culturas y personas de otros orígenes distintos al nuestro. Negar la complejidad de la interculturalidad sería cerrarnos vías de acceso a toda su riqueza y a los desafíos que ella nos plantea, como proyecto personal y colectivo de transformación.

5. Rol y funciones del mediador/a intercultural

La experiencia migratoria genera en quienes la viven, la necesidad de apoyos y guías y es así, en parte, como se constituyen en figuras de mediación natural quienes han llegado antes que otros a la nueva sociedad. Esa mediación natural permite transmitir lo nuevo, lo por conocer a través de lo ya conocido y familiar. Hemos partido de esta mediación natural para, desde este saber experiencial y en un esfuerzo de sistematización, aportar elementos que contribuyan a la creación y reconocimiento de una figura profesional requerida y aceptada por los inmigrantes y la sociedad receptora.

Las funciones de esa figura mediadora buscarán de manera global facilitar la comunicación en una relación entre personas con códigos, referentes, valores, creencias y estatus distintos. Contribuirán a que unos y otros puedan aproximarse, acercarse, en un intento de prevenir conflictos y choques. Su mediación, su estar en medio de, podrá, en caso de presentarse el conflicto o choque cultural, contribuir a su resolución, recurriendo en muchos casos a la búsqueda de nuevas alternativas para superar las situaciones que lo provocaron.

Esta figura, actuando en el contexto de las relaciones que se establecen entre profesionales de servicios públicos y privados y la población usuaria inmigrada, sensibilizará sobre la especificidad cultural de unos y otros con el propósito de asegurar una atención adecuada al usuario y unas condiciones de trabajo satisfactorias en este sentido para los profesionales. Esto es, contribuirá a que ambas partes puedan “ver al otro” sin preconcepciones, sin juicios previos y sin la frustración y la irritación que generan las barreras de comunicación, promoviendo un acceso a los servicios para la población inmigrada en condiciones de igualdad, ofreciendo el apoyo personal que se precise y sirviendo de puente para canalizar estrategias alternativas como respuesta a nuevas necesidades.

Todo ello esbozará unas fronteras, unas exigencias y unos límites surgidos por la ubicación misma de la figura mediadora intercultural, cuya responsabilidad se concretará en tener presente que su labor debe centrarse en facilitar y mejorar la comunicación y la relación, y que no puede asumir intereses parciales. Que toda información vertida en este proceso es confidencial y, por lo tanto, que su esfuerzo deberá ir encaminado a situarse en la posición que nombramos como posición «3». Un esfuerzo que implica tener clara una cierta equidistancia, y un saberla crear, para así ocupar ese lugar que le corresponde y que le acerca a las partes sin enjuiciarlas. Un lugar que, al tiempo, es cercanía y lejanía, aproximación y garantía para cada una de las partes de que sus puntos de vista fluirán, que despejarán los nudos e iniciarán un camino donde podrán encontrar por sí mismas soluciones o resultados valorados como positivos por ambas.

6. Instrumentos y procedimientos para la mediación intercultural

Las funciones de la figura mediadora intercultural deben traducirse en instrumentos y procedimientos en el momento de su ejecución. En la tarea de facilitar la comunicación, habrá que recurrir a diferentes técnicas ajustadas a las exigencias que presente cada situación, necesidad y persona.

Como apoyo, la figura mediadora intercultural tiene a su disposición técnicas de interpretación lingüística –en la / s lengua / s de origen, vehicular / es y en la / s lengua / s de la sociedad receptora– que pretenden no sólo la mera traducción del lenguaje, sino también la transmisión de los diferentes códigos de comunicación; y procedimientos para la interpretación sociocultural que le permiten ir a las experiencias donde se arraigan los prejuicios –para ver el sentido inicial que les dio origen y lentamente transformarlos en opiniones hechas a partir de la relación actual–, y trabajar para concienciar sobre los estereotipos y su influencia –mostrando su papel empobrecedor, aunque sin negar el papel que cumplen como elemento facilitador en la economía del lenguaje–.

En la interpretación sociocultural, el / la mediador / a intercultural ha de rastrear, detectar las imágenes guía de las personas o grupos de diferentes culturas, así como las preconcepciones y saberes no relativizados en sus encuentros, para tenerlos presentes y abordarlos con cuidado y delicadeza. Asimismo, intentará aproximar a quienes están en relación para que del desconocimiento pasen a una relación de curiosidad, que permita a una parte y a otra, si así lo desean, avanzar en procesos de descentración y acercamiento a los referentes culturales del otro.

En otras muchas ocasiones, tendrá que apoyar procesos de negociación entre las partes implicadas, siendo importante no olvidar aquí las dos caras de toda negociación: la de uno consigo mismo, y la de uno con el otro distinto que uno. El apoyo personal y profesional será, aquí, fundamental y de una enorme complejidad. Además, la figura mediadora intercultural precisará de una familiarización con la legislación en materia de derechos civiles, sociales, humanos y los procedimientos de defensa más adecuados al contexto de mediación intercultural. Sobre todo, necesitará un conocimiento de los recursos, organizaciones, instancias y espacios donde pueda obtener tal información y canalizar denuncias cuando hiciera falta, o bien derivar esta función a las entidades responsables de esta acción.

En el plano de la relación con profesionales, utilizará técnicas de sensibilización respecto a la interculturalidad en el contexto de la mediación intercultural; y pondrá a disposición de estos un asesoramiento sobre aspectos culturales y sociales de la población usuaria inmigrada, relevantes para una práctica eficaz, ajustada simultáneamente a los objetivos de trabajo del

servicio desde el que intervienen y a las necesidades de las personas con las que intervienen.

La dinamización comunitaria, como recurso para la mediación intercultural en distintos ámbitos de intervención, tiene su sentido en la necesidad de valorizar y canalizar la participación de las asociaciones y organizaciones hacia los servicios donde se concretan los programas y proyectos de atención a la población usuaria inmigrada. Es decir, propiciar el acercamiento entre servicios y asociaciones para dar, cuando sea posible, respuesta conjunta a las necesidades que se presentan. Asimismo, es una herramienta que permite a los mediadores detectar mejor las necesidades de su colectivo y facilitar acciones de carácter grupal para atenderlas, y / o para acercar a personas / grupos de la sociedad receptora y de la comunidad inmigrante.

7. Ámbitos de intervención del mediador y la mediadora intercultural

Desde nuestra perspectiva, el esfuerzo formativo ha de concentrarse en considerar tanto el contexto global de la situación en la que el fenómeno migratorio sucede, como el específico en que se concretan las situaciones de las personas inmigradas. De ahí la necesidad de contemplar, en los distintos niveles, un tiempo de formación para la mediación en ámbitos específicos. Desarrollar una mediación profesionalizada requiere un conocimiento y una experiencia que aporte una aproximación general a los diferentes ámbitos de atención pública y privada, siendo los más urgentes los ámbitos de la justicia, los servicios sociales, la salud y la educación, junto con los del trabajo y la vivienda.

Por el momento, tanto por la pluralidad de las necesidades de la población inmigrada, que suelen encontrarse en diversos ámbitos, como por las aún escasas posibilidades de inserción laboral de los mediadores y mediadoras interculturales, parece adecuado pensar en la capacitación para un ejercicio profesional polivalente (de ahí la previsión de formación específica en un ámbito concreto en cada nivel de la formación) que, posteriormente, pueda ampliarse con formaciones más específicas y en mayor profundidad, que permitan a los / as alumnos / as una mayor especialización por ámbitos.

8. Evaluación

Remitimos al lector al capítulo 4, donde abordaremos ampliamente este aspecto.

9. Prácticas en formación

Una formación profesionalizada polivalente como la que aquí se propone, requiere un espacio para poner en práctica, en situaciones reales, aquello que se ha trabajado en el aula, ya sean conocimientos teóricos, habilidades prácticas o actitudes profesionales. Consecuentes entonces con nuestro propósito de alcanzar objetivos en los tres niveles del saber, la experiencia formativa debe aportar a los participantes en el curso la oportunidad de aplicar en servicios, tanto públicos como privados, las competencias adquiridas en el aula.

Esta formación práctica en servicios y /o asociaciones optimizará la acción mediadora de los alumnos y, acompañada de un seguimiento cercano y periódico en pequeños grupos, permitirá una reflexión y análisis de casos y situaciones en los que se ha intervenido, lo que resulta imprescindible para un buen desarrollo de la mediación intercultural.

10. Regulación de grupo y tutorías personales

Una visión integral del proceso formativo de mediadores y mediadoras interculturales supone, además de velar por los aprendizajes (saberes, habilidades y actitudes) que realizan las personas participantes, preocuparse por el proceso personal de cada una de ellas, habida cuenta de la importancia que tiene para el ejercicio de la mediación el logro de determinados niveles de madurez y equilibrio personal. Es por ello, que las tutorías personales juegan un papel importante, en el seguimiento individualizado de cada alumno / a, tanto para comprobar los avances o dificultades que va teniendo en los distintos saberes, como para realizar una labor de apoyo y acompañamiento en las situaciones, a veces delicadas, por las que va pasando, a medida que analiza en carne propia cómo le afectaron, o aún afectan, las experiencias de desencuentro con personas de otras culturas.

La regulación de grupo pretende ofrecer un espacio donde tratar las dificultades, incidentes, preocupaciones e inquietudes del mismo. Con ello, podemos evitar que la discusión o el debate sobre cuestiones que conciernen a las relaciones internas del grupo, o incluso a aspectos ajenos a la formación, se trasladen al espacio formativo; o que pequeñas dificultades se conviertan en problemas de difícil solución (por el efecto «bola de nieve») al no ser tratados en el momento justo y en el espacio adecuado. La regulación nos brinda, mediante la retroalimentación con el grupo, la oportunidad de corregir sobre la marcha aquellos aspectos que no funcionan, o lo hacen de manera deficiente.

2.4. PERSPECTIVA METODOLÓGICA

Las características de las personas participantes en el curso –adultos con modelos culturales diferentes–, los fundamentos pedagógicos adoptados y los objetivos de la formación llevan a concebir una metodología dinámica e interactiva que vincula estrechamente lo teórico con lo práctico. Es así como la metodología para una formación integral de mediadoras y mediadores interculturales se propone flexible, participativa y reflexiva. **Flexible** porque debe dar cabida a posibles cambios, negociaciones constantes que la recorren desde el inicio, en el contrato de formación, y a lo largo de todo el proceso formativo. **Participativa** porque se alimenta de las experiencias de los alumnos y alumnas, constituyéndose en parte del núcleo vivo de la formación; en este sentido, nuestra propia experiencia nos ha llevado a considerar conveniente la presencia –aunque minoritaria– de personas pertenecientes a la sociedad receptora, siempre que se ajusten al perfil general expuesto. **Reflexiva** porque es a partir de estas experiencias como la formación irá cimentando su base teórica.

Los criterios metodológicos básicos que se definen seguidamente constituyen un marco de orientación y un espacio de apertura para su adecuación a contextos formativos particulares.

Para alcanzar los objetivos de formación definidos a partir del diseño de un perfil profesional en construcción como es el de la figura mediadora intercultural, consideramos fundamental que estos se articulen claramente con los contenidos y la metodología. **Las técnicas y el método deben ser coherentes con los contenidos y objetivos** específicos de cada módulo y cada sesión, así como con el proyecto global de formación, y dar cabida a la evaluación, que será continua, tanto a nivel individual como grupal. Para crear un puente entre objetivos, contenidos y metodología es fundamental que la persona formadora conozca al grupo y facilite la comunicación entre sus miembros, desarrollando la flexibilidad y la regulación del propio grupo.

Concebimos la metodología como **proceso integral** en el que se conjugan los tres niveles del saber, ya citados, en la transmisión de los contenidos: los conocimientos (el saber), las habilidades / la práctica (el saber hacer), y las actitudes (saber ser / estar).

Este desglose metodológico del saber busca levantar capas del proceso vivencial de los alumnos y alumnas. Se trata de **recuperar la experiencia como punto de partida**. Desde ella cada uno hemos aprendido a hacer las cosas de una determinada manera y se han ido configurando nuestras actitudes y maneras de ser. En el contexto de la formación, al reflexionar sobre la experiencia, relatándola, explicando lo que ha dejado en cada quien, ésta puede reformularse

y configurar un saber que se hace teoría. Teórico conocimiento a transmitir. Así, moviendo en el alumno / a en primer lugar aquello que es el saber de sus competencias / habilidades y de sus actitudes, podemos despejar las resistencias al cambio que ahí encontramos, para acceder al nivel más consciente y lograr que la transmisión y asimilación de conocimientos sea integral.

En cada módulo y en cada sesión se propone trabajar con estas modalidades del saber a lo largo de todo el programa. En muchas ocasiones, el aula constituirá un espacio de laboratorio donde experimentar los conocimientos, las competencias y las actitudes, en un espacio de realidad simulada. Esto preparará a los y las participantes para desarrollar estos saberes, ya contextualizados en un servicio concreto, cuando realicen sus prácticas de formación.

En la transmisión de los contenidos se partirá de la experiencia migratoria y de interculturalidad de los participantes. A través de la reflexión individual y grupal en relación a estos contenidos, la formadora o el formador aportará los principios teóricos así como otras dimensiones de carácter más global. Su objetivo será contrastar y ampliar la experiencia individual de los participantes, valorándola y contextualizándola en sus comunidades, en la sociedad receptora, en la cultura de origen así como en estudios teóricos.

La experiencia migratoria, y la relación con otras culturas generada en ella, no es sólo un punto de partida y de referencia constante en la formación, sino también contenido de base en todos los módulos. Esto significa que serán los mismos participantes quienes definan su realidad social y cultural, quienes constituyan sus propias definiciones de los temas, abordándose éstas como contenidos determinados y precisos. El formador o la formadora, darán pautas para enmarcar esas definiciones de grupo en un contexto más amplio que tenga en cuenta aspectos no percibidos por los participantes, aportando así líneas de comprensión externas al grupo. De esta manera los participantes contribuirán desde su experiencia a la definición de las características de los fenómenos o temas a trabajar, y llegarán a un conocimiento de los principios teóricos conforme se vayan trabajando, en la práctica, los temas que confluyen en cada contenido. Este aspecto es, además, un eje de estructuración del curso y, como tal, constituye una dinámica continua que precisará de una retroalimentación permanente al grupo, paralelamente y / o posterior a la realización de las diferentes actividades de formación.

La diferencia sexual, la diversidad cultural y la desigualdad social –aquello que hemos nombrado como las 3 Ds–, estarán de manera transversal en la formación y permitirán una contextualización, especialización, vinculación y maduración progresiva de sesión en sesión, y de módulo en módulo, hasta finalizar el curso.

El criterio del respeto a la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de la diversidad será aplicable a todos los aspectos del curso. Es decir, en la metodología, en la participación, en los contenidos, en los objetivos, los tiempos,

y siempre en los temas relativos a cultura, nacionalidad, minorías étnicas, discapacidad, opción sexual, edad, etc., el lenguaje, tanto oral como escrito, reconocerá las diferencias y las diversidades y se insistirá en su uso en el aula en todas las comunicaciones entre el grupo de participantes. Hará hincapié en la valoración, el respeto y el fomento de las capacidades y valores de la diferencia y en el uso de un lenguaje no sexista, insistiéndose en la no utilización de lenguajes y discursos uniformizadores y discriminatorios, y trabajándose éstos cuando aparezcan.

El objetivo clave que se persigue con la importancia otorgada a la **diferencia sexual** en esta metodología es estimular en las personas participantes en el curso un proceso de reflexión sobre ella y sobre cómo genera múltiples distorsiones que influyen en los conflictos y distancias relacionales, dentro de una misma cultura y entre culturas. Así, se quiere propiciar una exploración de la relación con lo femenino y lo masculino, entendiéndose ésta como una fuente de valoración de dimensiones del ser hasta ahora ignoradas o rechazadas, de capacitación en competencias hasta ahora excluidas o marginadas, y de generación de estrategias creativas preñadas de posibilidades innovadoras para promover el acercamiento entre las personas en las interacciones propias del contexto de mediación intercultural.

La pluralidad humana, una de cuyas manifestaciones es la **diversidad** evidenciada –entre otras– **en las personas de orígenes culturales diferentes**, nos permite reconocer en primer término la posibilidad de la convivencia en un mundo que habitamos todas y todos, e ir vislumbrando constantemente cómo en cada escenario de lo humano las cosas suceden, se hacen y se interpretan de manera diferente. Tenerla presente y ponerla en juego en la formación es necesario porque las evidencias, y ésta lo es, tienen poca cabida en la actualidad.

Es necesario recordar que el inmigrante es una persona que vive también marcado por la **desigualdad social** y está a muchos niveles limitado, cuando no privado de derechos. Uno de los esfuerzos centrales de la formación es establecer un equilibrio en las relaciones de desigualdad en el aula, reconociendo en primer lugar que ellas existen. Esta desigualdad impregna, afecta y distorsiona la formación en todos sus aspectos. Con ella hay que contar, es uno de los substratos. Es, además, eje fundamental que justifica la necesidad de mediación intercultural.

Tener presente la diferencia sexual, la diversidad cultural, la desigualdad social hace que en la formación intercultural sea un criterio básico **abordar el conflicto**. No hay que eludirlo en ninguna circunstancia, ya sea entre hombres, mujeres, en grupos mixtos, o entre participantes y formadores. Se trata de un aspecto clave para avanzar en los objetivos propuestos por el curso, máximo cuando

abordamos **el «incidente crítico»**² **como metodología de trabajo** y porque es también un aspecto fundamental que deberán trabajar posteriormente las mediadores y los mediadores en su profesión. El esfuerzo de la formación se centra en un proceso por el cual cada uno y cada una de los participantes –vía incidentes críticos, conflictos, etc.– debería relativizar sus puntos de vista, descentrarse, aproximarse al sistema referencial del otro y, paralelamente, abrir vías para la mediación y la negociación (Margalit Cohen-Emérique). En otras palabras, se trata de desarrollar una **competencia intercultural** de los participantes a través de un trabajo y profundización constantes.

En consecuencia, habrá que poner a disposición de los alumnos los elementos necesarios para la resolución de los conflictos que vayan apareciendo en el aula, siempre que se considere oportuno en el contexto de grupo, sin olvidar que en algunos casos deberán trabajarse individualmente, en los espacios de tutoría / seguimiento individual, por ser demasiado delicados o complejos para un trabajo en grupo. Cuando el grupo ha logrado una madurez y respeto relacional, es importante que los participantes vayan desplegando entre ellos mismos un papel mediador, con iguales objetivos que los que tendrán en su práctica profesional, es decir: facilitar la comunicación entre compañeros-as, o con los formadores-as que tienen dificultades para ello, contribuir a la resolución de conflictos en el aula, y crear o proponer nuevas estrategias de relación.

Dada la complejidad de lo que se pone en juego en esta formación y los aspectos de lo humano con los que se trabaja, la metodología buscará estrategias para estimular la autovaloración, la empatía, la asertividad y la capacidad negociadora de los participantes en todos los aspectos relacionados con el curso, tanto a nivel de participación en las actividades de grupo como a nivel de desarrollo o exposición de determinados contenidos de la formación. La formadora deberá apoyar este proceso personal en todos los participantes, buscando en los espacios de tutoría la ocasión de trabajarlo con cada uno individualmente, y desarrollando estrategias en el trabajo en grupo para que los demás colaboren en facilitar este proceso.

Los aspectos mencionados, se trabajarán a partir del contrato de grupo, donde se definirán con claridad todos los aspectos relevantes a la marcha del curso. El proceso de negociación continua entre participantes y formadores se mantendrá a lo largo de toda la formación. Será la formadora o el formador quien determine los aspectos negociables, en función de las características del grupo y de su proceso de maduración a lo largo de las sesiones.

La formación exigirá también a los participantes desarrollar: *1) La expresión oral y escrita, concretada en discusiones de grupo y trabajos realizados individualmente o en*

² **Incidente crítico:** situación que se presenta cuando personas de orígenes culturales diversos, chocan y se impactan al revelarse prioridades y valores diferentes.

pequeño grupo; 2) La investigación individual, concretada en búsquedas de información y lecturas de textos; 3) La reflexión individual y en grupo.

Como propuesta específica en este sentido, queremos destacar la posibilidad de llevar a cabo: A) Un **registro diario de la formación** presencial, que correrá a cargo de un participante distinto por sesión, y que constituirá, al final, una suerte de memoria del recorrido formativo realizado en el curso, una historia del trabajo de grupo. B) Un **diario de campo** para las prácticas en formación, que se realizará individualmente y que servirá como material base para las sesiones de supervisión en grupo de las mismas. Serán, además, una herramienta útil para la autorreflexión, autovaloración y autoevaluación. Estos diarios podrán emplearse, asimismo, como elemento de evaluación individual.

En la concreción de este marco metodológico global, las propuestas y alternativas que pueden derivarse son ciertamente abundantes. Es, por ello, que preferimos dejarlo abierto, por considerar que un marco flexible es el más adecuado para dar cabida a la gran riqueza de métodos y técnicas pedagógicas activas que pueden generarse, de acuerdo a las capacidades y experiencia de la formadora o formador, y en consonancia con los contextos formativos particulares.

No obstante, y sin ánimo de ser exhaustivos, presentamos a continuación algunas pautas recogidas de diferentes experiencias de formación profesional con personas de orígenes culturales diversos, incluidos algunos cursos de mediación intercultural impartidos en distintos países. En todo caso, las técnicas y recursos empleados deberán implantarse de forma progresiva y conforme con la capacidad del grupo, para evitar la presión que puede significar la presentación simultánea de actividades demasiado diversas.

- ↪ Habría que **partir siempre de situaciones y casos vividos por el alumnado** y, específicamente, en la mediación natural o profesional, discutiendo, analizando y resolviéndolos en conjunto, complementando estos casos con otros que sean pertinentes a los contenidos.
- ↪ La **discusión de casos**, ejercicios, ejemplos y experiencias personales **será un aspecto fundamental** de todas las sesiones, pues será en ella donde se planten las primeras semillas para el desarrollo de los conocimientos, las habilidades y las actitudes, y será también en ella donde se definan conceptos, aclaren confusiones, y unifiquen criterios. Estas discusiones serán el principal canal de retroalimentación sobre el trabajo realizado. Pueden ser de carácter muy diverso y ejercerse alternativamente en parejas, pequeños grupos y gran grupo.
- ↪ **Los juegos de rol son una técnica clave** para esta formación, pues en ellos se evidencian y analizan distintas situaciones, características, estrategias, dificultades, recursos y resultados de la mediación intercultural, así como las perspectivas de todos los participantes, a partir de casos aportados por ellos y otros aportados por la formadora. Por su importancia primordial en la capacitación de mediadoras y

mediadores interculturales, más adelante presentamos una propuesta metodológica para el uso de este recurso pedagógico.

- ↳ A nivel de conocimientos, pueden aplicarse *técnicas de lectura, reflexión y discusión de textos*, comentario individual y grupal con lecturas previas para la comprensión de los temas. Conviene recordar, no obstante, que en esta formación la aportación de resultados de investigaciones y análisis teóricos deberán acompañarse de, o adaptarse como, materiales eminentemente prácticos y diseñados en forma de casos simulados, con el fin de enriquecer y profundizar la experiencia individual y de grupo sobre los temas a trabajar.
- ↳ Respecto al nivel de las habilidades, pueden aprovecharse también las herramientas de las ciencias sociales para analizar contextos, desarrollando actividades que ayuden a descubrir las diversas implicaciones e imbricaciones de los temas. Aquí, de nuevo, resaltamos la importancia de vincular las técnicas estrechamente a ejercicios prácticos, como son los juegos de rol y las simulaciones.
- ↳ Conviene recordar, por último, que el objetivo final de esta metodología es el desarrollo y fortalecimiento de los participantes (hoy calificado como «empowerment») como personas y profesionales en el ámbito de la mediación intercultural, campo emergente de acción social en nuestras sociedades. Su aplicación creativa, con marcos firmes y espacio para la improvisación, permitirá a las / os formadoras / es ofrecer a los alumnos instrumentos de participación y de crítica que facilitarán su progresiva autonomía en la formación.

PROPUESTA METODOLÓGICA

ACCIÓN

Bagaje de experiencias vividas, ideas y conceptos

**F
O
R
M
A
C
I
Ó
N

/

R
E
F
L
E
X
I
Ó
N**

1º

Partimos de *experiencias* vividas, *ideas*, o *conceptos*.

Haciéndolas aflorar mediante *dinámicas* o *técnicas* apropiadas.

2º

Analizamos lo vivido o lo expuesto:

- A nivel *emocional*
- A nivel *intelectual*
- A nivel *relacional*

Es posible en este momento realizar una *aportación externa*.

Mediante un *trabajo* a uno, o dos niveles:

- A nivel *personal*
- En pequeño *grupo*

A través de la *coordinación-exposición* del docente.

3º

Puesta en común en gran grupo.

Búsqueda, en su caso, de *acuerdos-desacuerdos*.
Conclusiones prácticas

Es posible, también en este momento, realizar una *aportación externa*.

Realizada por los *portavoces* de los grupos.

A través de un *diálogo-debate, moderado* por el docente.

Idem a *lo anterior y/o* aportación de *textos, bibliografía*, etc.

ACCIÓN

Vuelta a la actividad con el incremento formativo.

3

RECURSOS DIDÁCTICOS BÁSICOS EN LA FORMACIÓN DE MEDIADORES

No es nuestra intención hacer aquí una exposición detallada de los distintos recursos utilizados en las distintas formaciones realizadas. La creatividad e imaginación planteadas como rasgos del perfil del mediador han de ser también aplicables a los / as formadores / as. No obstante, entendemos que puede ser de utilidad el describir algunos instrumentos o técnicas básicas que, por su sencillez y adaptabilidad, son –al menos para nosotros– instrumentos privilegiados en la formación de mediadoras y mediadores. Son los siguientes:

3.1. LOS JUEGOS DE ROL ³

Como ya hemos dicho anteriormente, los juegos de rol constituyen uno de los instrumentos privilegiados en la formación para la mediación intercultural. Cuando se quieren emplear como herramienta en ella, es importante tomarse suficiente tiempo para su preparación. Conviene, primero, pensar el proceso con detenimiento de principio a fin: tener claros los objetivos y explicitar los roles, distribuirlos a los actores, definir las reglas del juego y las pautas a seguir por cada uno y, finalmente, tener previsto cómo explotar el juego. A continuación, desarrollamos algunos de estos pasos:

- ✚ *Cuando se selecciona o diseña un juego de rol, hay que definir el objetivo formativo al que se quiere llegar con su uso. Un juego de rol para ilustrar la necesidad de una interpretación sociocultural será distinto de otro para practicar presentaciones de uno mismo como mediador o mediadora.*
- ✚ *Al diseñar los diferentes roles o papeles a representar, hay que expresarlos de manera clara, sin ambigüedades y con toda la información necesaria. A veces sirve sugerir palabras o frases concretas que el actor / actriz deberá emplear. Es útil pedirle a otra persona que lo lea antes de la sesión, para comprobar que se va a entender tal como se pretende.*

³ Descripción adaptada a partir de Cristina Pusceddu y Helen Cottington. "Community Interpreting Tutor Handbook". WEA London District, 1997.

Conviene escribir cada rol en una hoja aparte, aunque también se pueden incluir todos los roles en una sola hoja para repartir entre los observadores, si así lo desea el / la formador / a. Los participantes en el juego de rol, sólo podrán leer el rol para el que se preparan.

- ✚ *Cuando se elige a los participantes, conviene asegurar que quien va a representar un rol determinado conozca suficientemente el perfil de la figura a la que va a representar, para que su actuación sea realista. Más allá de esta precisión, es mejor hacer la selección al azar, asegurando que todas las personas tengan varias ocasiones de actuar a lo largo del curso. Se entrega a cada actor sólo una descripción de su propio rol y se les da tiempo para leerla; es importante hablar con cada uno de ellos para asegurar que han comprendido bien lo que tienen que hacer.*
- ✚ *Al ensayar los “encuentros a dos” (ver proceso de mediación), quien hace el papel de mediador / a no debe ver la descripción del rol de su interlocutor. Se obtendrá la información necesaria en la conversación durante la entrevista previa.*
- ✚ *Mientras los actores se preparan para el juego de rol, la formadora o formador puede informar al grupo del contenido de los diferentes roles o sólo del papel del mediador; describir brevemente la situación, o discutir la preparación que tendría que llevar a cabo el mediador o mediadora para intervenir en el caso. Puede también decidir no informarles. En todo caso, es un tiempo que se puede aprovechar para recordar a los demás miembros del grupo su papel como observadores y los aspectos en los que deberán fijar su atención para enriquecer la devolución y discusión posterior.*
- ✚ *Para la preparación, una alternativa interesante es dividir al grupo-clase en tres pequeños grupos, uno por cada parte que interviene en la mediación. Los participantes de cada grupo prepararán conjuntamente al / a los actor / es para su papel en el juego de rol, con pautas, frases, ideas sobre actitudes, estrategias..*
- ✚ *Una vez finalizado el juego de rol, se pedirá explícitamente a los tres participantes (o más, según el caso) que se salgan de su papel. Esto puede hacerse tras pedirles que hablen sobre cómo se han sentido en su rol y que valoren su actuación. A continuación regresarán a sus sitios antes de que los observadores discutan sobre el juego de rol representado.*
- ✚ *Los demás participantes del grupo pueden aportar a continuación sus observaciones siguiendo punto por punto un guión elaborado específicamente para esta tarea. Los comentarios generales se harán al principio o al final. Es importante que las críticas sean constructivas y que busquen siempre una mejora en la acción mediadora.*

Las representaciones se consideran, en este momento, material aportado por los actores a todo el grupo para que éste trabaje conjuntamente sobre el caso. Las observaciones irán dirigidas al rol y no a la persona que lo representó. No deben permitirse críticas o comentarios negativos sobre cómo se representaron los roles del profesional o el usuario. Es interesante también repartir el gran grupo en grupos más pequeños para discutir el juego de rol. Cada grupo puede rellenar una hoja de observación / evaluación que será representativa del consenso grupal.

- *Tras la exposición de las observaciones realizadas, el trabajo se centrará en responder al objetivo formativo del juego de rol. Por ejemplo, si se trataba de examinar cómo se puede aportar información cultural pertinente, se extraerá este aspecto concreto y se analizará cómo se abordó en el juego de rol y su aplicación en otras situaciones.*
- *Se concluye el debate reforzando los puntos más válidos presentados y aportando otras formas alternativas de abordar la situación.*
- *Los observadores entregarán su hoja de observaciones al alumno o alumna que hizo el papel de mediador intercultural y la formadora guardará su copia para el archivo de formación.*

Teniendo en cuenta los puntos arriba mencionados, otra forma de utilizar el juego de rol como herramienta en la formación es no dejar que la situación representada se desarrolle autónomamente de principio a final, sin intervenciones externas. Así, a medida que van surgiendo aspectos a trabajar en el papel del mediador intercultural, el formador interrumpe el juego de rol, señalando aquello que ha observado y propone retomar el caso, mejorando la acción en el sentido apuntado.

La intervención del / la formador / a se aproxima más aquí al de un director de teatro que, a partir de lo que cada actor aporta como propio, moldea con pautas y demostraciones el rol del mediador. Esto debe hacerse de manera dinámica, con un ritmo adecuado e incidiendo sobre todo en los aspectos fundamentales para el objetivo del ejercicio y también en aquellos que se hayan trabajado con anterioridad. Los / as formadores / as tomarán nota de sus intervenciones para luego incluirlas en las conclusiones finales sobre la sesión, para poder incidir en ellas en el futuro, o para tenerlas en cuenta en la evaluación continua de alumnos y alumnas.

La formadora o formador debe ser consciente de que los juegos de rol tienen la complejidad suficiente como para permitir que los alumnos demuestren su competencia al más alto nivel. Suponen un medio de evaluación continua a lo largo de todo el curso y debe ofrecérsele a los alumnos cuantas ocasiones sean posibles para participar en ellos y ejercitarse en su rol de mediadores. Si se sigue el procedimiento presentado cada vez que se hace un juego de rol,

este tipo de dinámica es una fuente rica de información para que los mejores esfuerzos del alumnado se tengan en cuenta siempre que se manifiestan.

Pueden utilizarse medios audiovisuales –en particular el vídeo–, como instrumentos muy valiosos para el análisis de juegos de rol, dado que permiten al grupo detenerse a voluntad en cualquier momento de la representación para debatir, reflexionar o realizar las aportaciones que consideren oportunas acerca de cómo mejorar una intervención o plantear otras alternativas. Por otro lado, permite también a las personas que participaron como actores poder observar su propia intervención y ser conscientes de aquellos aspectos que mejor han desarrollado y aquellos que han de perfeccionar.

3.2. LOS GRUPOS DE TRABAJO

Otro instrumento privilegiado para la formación de mediadores y mediadoras interculturales son los grupos de trabajo. Estos permiten profundizar en aspectos concretos de los distintos temas a trabajar, ofreciendo la oportunidad de una mayor y más frecuente participación a aquellos / as alumnos / as que más dificultades tienen para hacerlo. También constituyen una posibilidad de ejercitarse en la escucha activa, el respeto a las opiniones de los demás y el trabajo en equipo.

Una vez concluido el trabajo en un pequeño grupo, y sobre todo durante las primeras etapas de la formación, es conveniente que los / as formadores / as dialoguen brevemente con los participantes, respecto a cómo se han sentido durante la tarea compartida. Algunas preguntas para estimular este diálogo podrían ser:

- *¿Cómo habéis trabajado en vuestros grupos?*
- *¿Habéis sentido que todos / as participabais por igual?*
- *¿Os habéis sentido escuchados?*
- *¿Se han recogido vuestras aportaciones?*
- *¿Os ha costado entenderos?*
- *¿Qué observaciones hacéis a las presentaciones de vuestros compañeros? ¿Claridad? ¿Se ajustan a la consigna?*
- *¿Qué habéis aprendido de nuevo? ¿Qué os ha faltado?*

3.3. LA LLUVIA DE IDEAS

Este recurso didáctico es útil para provocar una primera expresión de los conocimientos que los y las participantes ya tienen sobre un determinado tema a trabajar. En consonancia con el objetivo de partir siempre del bagaje de los propios alumnos, la lluvia de ideas es una técnica breve y directa que permite poner sobre la mesa todo aquello que a uno le viene a la mente en relación con la consigna expresada.

El formador o formadora debe hacer una pregunta clara que exprese el objetivo que se persigue y que permita a los participantes responder a partir de su realidad y su experiencia de forma espontánea. Una vez recogidas y anotadas todas las ideas y propuestas expresadas por los participantes, sin discriminarlas ni valorarlas –tan sólo pueden pedirse aclaraciones en caso de no comprensión de alguna de ellas–, se pasa a la discusión de cada una con el objetivo de matizarlas o determinar su prioridad, ajustándose a la finalidad del ejercicio.

Una vez que los participantes hayan utilizado esta técnica en gran grupo, dirigida por el / la formador / a, será interesante proponerles su utilización para recoger ideas iniciales cuando estén trabajando en pequeños grupos.

3.4. LAS DINÁMICAS DE GRUPO ¹

Las dinámicas de grupo constituyen un conjunto de técnicas que contribuyen a crear un clima idóneo donde las personas pueden descubrir aspectos de sí mismo o de los otros, en un juego de intercambios donde se fusionan las aportaciones individuales para dar lugar a la construcción de una realidad colectiva.

En las distintas etapas del recorrido formativo, la realización de estos breves ejercicios o dinámicas puede ayudar a sintonizar las energías de los y las participantes, permitiendo también un espacio grupal de conocimiento más personal. Cuando el trabajo es denso o se percibe un conflicto latente, el recurso a estos ejercicios puede servir para distender o elevar los ánimos. A modo de ejemplos, presentamos a continuación algunos ejercicios sencillos para distintos momentos del proceso formativo que, en contextos interculturales, cumplen los objetivos mencionados.

Para realizar al inicio del curso:

- Por parejas, pídele a tu compañero-a que diga:
Una razón para haberse apuntado al curso.
Una ansiedad que tenga en relación con el curso.

Cada uno anotará las respuestas del compañero-a y lo transmitirá al grupo.

- *Los participantes se sentarán por orden alfabético de sus nombres. Ellos mismos deberán ponerse de acuerdo en cómo hacerlo. O bien: Los participantes se sentarán por orden de fecha de nacimiento.*

Estos ejercicios sirven para consolidar el conocimiento de las / os compañeras y compañeros; también para mezclar más al grupo.

- *Los participantes dicen su nombre y su sentido, o bien su significado dentro de la familia y/o cultura.*

Sirve para consolidar la familiaridad entre los miembros del grupo y para que estos revelen algo de su propia cultura.

¹ Descripción adaptada a partir de Cristina Pusceddu y Helen Cottington, "Community Interpreting Tutor Handbook", WEA London District, 1997.

Para realizar a mediados del curso:

- *Los participantes responderán a la pregunta “¿qué profesión desearían ejercer si pudieran elegir?” Las personas anotan sus nombres y profesión elegida en la pizarra de papel. En grupo, se le pregunta a cada una por qué ha escogido esta profesión.*

Este ejercicio sirve para que los participantes revelen algo más sobre sí mismos a sus compañeros-as.

- *Se pide a los participantes que piensen una cosa que se llevarían a una isla desierta y por qué. Luego lo comunicarán a todo el grupo o podrían compartirlo primero en pareja y que sea el compañero-a quien lo transmita al grupo.*

Sirve para ayudar al grupo a conocerse mejor y a revelar más información personal.

- *Los participantes se distribuirán por parejas y buscarán tres cosas que tienen en común con su compañero-a. A continuación, se comunica la información al grupo.*

Sirve para que los participantes se conozcan un poco mejor.

- *Los participantes dicen algo positivo que les ha ocurrido desde la última sesión.*

Después de un descanso, sirve para ponerse en marcha con una actitud positiva.

- *Los participantes traen un objeto o algo representativo de su cultura de origen y lo ponen en una caja. Cada participante coge un objeto al azar y habla de él. Expresan lo que creen que representa y la cultura de la que procede.*

Es adecuado sobre todo para introducir sesiones sobre cultura.

- *Los participantes se saludan como lo harían en su propia cultura. Esto abre la discusión sobre diferencias culturales y conductas “apropiadas”. La sesión puede cerrarse pidiéndoles que se despidan como lo harían habitualmente en su cultura.*

- *Los participantes describirán para el grupo una celebración o fiesta propia de su cultura que les guste particularmente y explicarán por qué.*

Adecuados sobre todo para sesiones sobre cultura.

Para realizar hacia el final del curso:

- *Los participantes cierran los ojos y se imaginan en un lugar que les guste mucho. Se les pide que cojan algo de aquel escenario y lo traigan al grupo. Abren los ojos y comunican aquello que traen al grupo y de qué manera puede ser representativo de su contribución al grupo.*

Es un ejercicio interesante para que los participantes exploren su contribución al grupo. También es útil para consolidar al grupo.

3.5. EL DIARIO DE CAMPO

El recurso didáctico fundamental en la formación en prácticas, sobre el que se apoyarán después otros elementos formativos, será la propia experiencia práctica. A fin de recoger la misma para poder ser utilizada posteriormente como recurso, proponemos el instrumento del diario de campo o diario de prácticas, que permite a los / as alumnos / as anotar aquellos aspectos más relevantes de las prácticas que realizan en una institución, ya sea ésta pública o privada.

Dicho instrumento aborda cuatro grandes temas o áreas de actividad, proporcionando unos esquemas para cada una de ellas, a fin de que la persona mediadora en prácticas pueda tomar algunos datos en su actividad y anote aquellos aspectos de interés al finalizar la jornada de prácticas (es conveniente no dejar pasar mucho tiempo, ya que suele ser difícil acordarse después). Dichas área son:

- ***La intervención directa en casos.***
El esquema para la toma de notas contempla espacios para tomar *datos personales* de la persona inmigrante usuaria y del profesional del servicio. Para tomar notas de *los encuentros previos a dos* con cada uno de ellos; sobre *la preparación* previa al encuentro *y la celebración del encuentro a tres*; acerca de *los marcos de referencia* de las partes y *las relaciones* entre ellas; y, finalmente, para anotar *otras observaciones* de interés o *notas personales* sobre el caso.
- ***El asesoramiento a profesionales o agentes sociales.***
Aquí se recoge información sobre los datos personales del / la profesional; la demanda concreta y el contexto en el que se realiza; la información y sugerencias ofrecidas por la persona mediadora; las dificultades encontradas; posibles nuevas demandas de asesoramiento; y otras observaciones, tales como lugar donde se realiza y tiempo empleado.
- ***El asesoramiento a inmigrantes.***
Contempla, además de los ya apuntados en el área anterior, los aspectos facilitadores y las necesidades detectadas.
- ***La dinamización comunitaria.***
Que contempla, a su vez, tres tipos de actividad:
 - **Los contactos realizados:** se recoge información sobre la *persona* con quien se contacta, el *objetivo*, *desarrollo* y *resultados* del contacto, las *necesidades detectadas* y *otras observaciones* tales como el *medio* utilizado (teléfono, fax, correo, encuentro personal...).

- **Las reuniones mantenidas:** se toman notas sobre los *participantes*; los *objetivos* y *asuntos tratados*; los *aspectos facilitadores* y las *dificultades encontradas*; las *intervenciones* con contenido en mediación realizadas por el mediador; los *resultados* de la reunión (acuerdos, conclusiones...); las *necesidades detectadas* y otras *observaciones* tales como el *lugar* de la reunión y el *tiempo* de duración de la misma.
- **Las actividades en las que se ha participado:** de las que se recoge información sobre la *persona u organización* que demanda la intervención del mediador; la *actividad demandada*; las *personas y / o grupos que colaboran* y el rol de cada uno; los *objetivos*, el *desarrollo* y los *resultados* de la actividad; Las *intervenciones en mediación* realizadas; las *necesidades detectadas* y otras *observaciones* de interés (*lugar, tiempo...*).

Entendemos que el diario de campo constituye una herramienta de enorme interés, ya que proporciona una ocasión para ejercitarse en el hábito de reflexionar sobre la propia acción, y una información valiosa para poder trabajar después en el seguimiento en grupo de las prácticas. Además, es un documento sobre el que los / as formadores / as podrán evaluar con bastante precisión el grado de aprendizaje realizado por el alumno.

4

LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES

La evaluación nos sirve para tomar decisiones sobre el proceso formativo con conocimiento de causa. No la consideramos como una simple constatación de los hechos que se han producido, sino como un diagnóstico constante de la situación que nos permite identificar la causa de los hechos. De esta manera nos podremos reafirmar en el camino seguido o bien reconducir el proceso hacia otra dirección. Al mismo tiempo, nos proporciona información y control sobre todo el conjunto de la acción educativa.

4.1. EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROYECTO FORMATIVO

Criterios básicos de evaluación

Los criterios que aquí presentamos deben entenderse como marco orientador para una evaluación integral del curso de formación de mediadoras y mediadores interculturales.

*Concebimos la evaluación global del proyecto formativo como **parte integrante del esquema del curso**, estando presente en las diversas actividades de formación, definida con orientaciones y contenidos distintos. En este sentido, está estrechamente vinculada a las demás modalidades de evaluación ligadas al trabajo y la participación de cada alumno / a.*

*Entendemos la evaluación como **un instrumento más en la organización del curso**, con una utilidad clara para conjugar el proceso global de la formación. Así, no constituirá un elemento aislado sin vinculación con los demás elementos (módulos, prácticas), sino que servirá para compactarlos, en sí mismos y entre sí.*

*Un modelo, por tanto, de **evaluación continua** que se aparta de concebirla exclusivamente como una evaluación final de resultados a todos los niveles. La previsión de momentos distintos en el curso para su realización, asegurará que*

tenga una incidencia en la formación, permitiendo correcciones, ajustes y cambios durante el proceso formativo así como remodelaciones para futuros cursos. En consecuencia, el tiempo dedicado a ella quedará distribuido a lo largo del curso y deberá ser flexible para ajustarse a los contextos formativos particulares, procurando que no sea excesivo. Se intentará también que los instrumentos de recogida de información para la evaluación sean útiles para la realización de otras actividades de formación (y viceversa), cubriendo así, al mismo tiempo y con un único instrumento, varios objetivos de carácter distinto (véase Metodología).

*La concebimos también como una **evaluación participativa** del proyecto formativo, como una investigación-acción que tiene como eje la implicación a distintos niveles de todos los actores que desempeñan un papel, directo e indirecto, en la formación. Por tanto, no debe ser un experto evaluador externo quien lleve a cabo esta tarea. Se diseñará de modo que pueda ser realizada por una comisión o **equipo de evaluación** constituido por participantes, formadores, tutores, coordinadores y diseñadores del curso. Es conveniente que este equipo pueda contar con el apoyo y asesoramiento de personas especializadas en los diferentes ámbitos que confluyen en la formación, de profesionales que vayan a trabajar con las mediadoras y mediadores, de las entidades que contraten y / o financien sus servicios, de las instituciones participan en la realización del curso y vayan a certificar la formación de los alumnos / as, etc. En este sentido, la evaluación del curso no se concibe como una actuación cerrada, sino concebida y realizada en el contexto de cada curso, determinándose los momentos más propicios para la participación de cada uno de los actores.*

*En consonancia con este criterio de evaluación participativa, debe haber una **retroalimentación** continua con los participantes del curso y con otros actores relevantes, después de cada evaluación, así como discusiones en grupo sobre aspectos clave que surjan de dicha retroalimentación.*

Niveles de evaluación ²

Estos niveles no se refieren a partes diferenciadas de la evaluación. Son niveles distintos de focalización de la evaluación sobre todos los aspectos de la formación. La relevancia que se dé a cada uno de estos niveles dependerá del contexto formativo particular en que se realice el curso.

Diseño

Se refiere a la evaluación del proceso previo a la realización del curso.

- a) Aspectos organizativos
- b) Proyecto y programación: contenidos, materiales, estrategias
- c) Metodologías y dinámicas del curso

² Miguel Ángel de Prada, Colectivo IOE. Proyecto Alcántara, 1995-1998

d) *Participantes y actores relevantes en el curso*

Implementación

Se refiere a la puesta en práctica del diseño de curso.

- a) *Proyecto y programación: contenidos, materiales, estrategias.*
- b) *Personal: dedicación, preparación, orientación, supervisión. Actores relevantes en el curso.*
- c) *Acción formativa.*
- d) *Recursos: tiempo, espacios, materiales, herramientas e instrumentos.*

Resultados

- a) *Aspectos organizativos*
- b) *Eficacia: Nivel de consecución de los objetivos propuestos*
- c) *Eficiencia: Adecuación entre resultados y medios empleados*
- d) *Logros: Correlación entre expectativas (de socios, formadores, alumnos, etc.) y contenidos, materiales, estrategias realizados (lagunas, si se abarca más de lo previsto, etc.). Satisfacción personal.*
- e) *Trayectoria profesional de los participantes posterior a la formación: Inserción laboral, especialización en la formación, estudios...*

Propuestas y sugerencias

Comprende todos los elementos mencionados en anteriores niveles y servirá para la modificación en fases siguientes del mismo curso y en cursos futuros.

Temporalización de la evaluación

*La temporalización, concebida según estos niveles, estará en función de los criterios mencionados al inicio, pero avanzamos aquí algunas propuestas. La **evaluación** de los distintos elementos **del diseño** puede efectuarse relativamente temprano en el curso, y no después de finalizada la formación general, por ser de gran valor las conclusiones que pudieran derivarse para reorientar las fases siguientes. En cuanto a la evaluación **de la implementación** del curso, debería efectuarse antes de finalizar cada una de las etapas de la formación. Así también para la evaluación **de los resultados**.*

*Sería conveniente que la evaluación, a nivel de **propuestas y sugerencias**, se llevara a cabo a lo largo de todo el curso, porque se referirá a los diferentes niveles previstos y, en este sentido, constituirá una retroalimentación continua sobre la formación. Los niveles anteriores, en sí mismos, también servirán para generar propuestas y sugerencias. Habría que realizar algunas de estas evaluaciones cuando cada etapa lleve ya un tiempo de desarrollo pero a buena distancia del final, quizá en el contexto del seguimiento individual, con el objetivo de aprovechar al máximo la retroalimentación y las discusiones sobre la evaluación, para recoger propuestas y sugerencias que pueden incidir positivamente en cada etapa antes de que concluya.*

4.2. EVALUACIÓN GENERAL DEL CURSO

Características generales de la evaluación del curso

La evaluación tendrá las siguientes características:

Continua

Significa mantener una permanente observación sistemática sobre todo el proceso de enseñanza-aprendizaje para garantizar su adecuación.

Formativa

En el sentido de que sirve para reconducir el proceso si se advierten desviaciones no deseables. Es de este modo como la evaluación supera la simple constatación de hechos, para fomentar la toma de decisiones que permitan optimizar los recursos disponibles.

Personalizada

Al evaluar a los alumnos / as se considerará su diversidad, traducida a niveles de exigencia y estilos de aprendizaje.

Integradora

La evaluación ha de tener presente todo el conjunto de elementos que intervienen en la acción educativa, desde los objetivos hasta los contenidos, los materiales y las estrategias metodológicas. Se trata de no perder la perspectiva sistemática que vincula todos estos elementos de manera interactiva, es decir, que cualquier decisión afecta siempre al conjunto del proceso pedagógico.

Técnica

La evaluación ha de ser coherente con la naturaleza de los elementos y de los procesos pedagógicos. Así, los instrumentos y técnicas utilizadas serán adecuados a cada caso y, centrándose en el / la alumno / a, contemplarán el abanico total de posibles aprendizajes: conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales.

Modalidades de evaluación

Distinguimos las siguientes modalidades:

Evaluaciones realizadas por los/las formadores/as

- a) De Conocimientos de los/las alumnos/as (objetivo saber):
 - *Pruebas objetivas.*
 - *Observación directa a lo largo del curso.*

- *Seguimiento individualizado de cada alumno.*
- *Trabajos realizados a lo largo del curso.*
- b) De Habilidades de los / las alumnos / as (objetivo saber hacer):
 - *Pruebas objetivas.*
 - *Observación directa a lo largo del curso.*
 - *Seguimiento individualizado de cada alumno.*
 - *Trabajos realizados a lo largo del curso.*
- c) De Actitudes de los / las alumnos / as (objetivo saber ser / estar):
 - *Observación directa a lo largo del curso.*
 - *Seguimiento individualizado de cada alumno.*
 - *Valoración objetiva de conductas individuales.*
 - *Comportamiento grupal.*
 - *Nivel de asistencia a la formación.*
- d) De la Formación impartida:

*A través de la valoración continua en sesiones de coordinación de formadores permanentes. La metodología de **talleres de formadores** permite aunar la reflexión individual con el trabajo en parejas y en pequeño grupo, tanto en torno al abordaje necesario de aspectos generales de la dirección que toma la formación, como a elementos concretos que exigen un mayor desarrollo, profundización y / o creación de nuevas estrategias e instrumentos.*

Asimismo, es un espacio que asegura el intercambio de información y el mantenimiento entre los diferentes formadores de unas líneas de trabajo comunes, fundamentalmente en aquello que es transversal a la formación

Evaluaciones realizadas por los / las alumnos / as

- a) De la formación (al final de cada Módulo):
 - *Interés de los contenidos en relación a las necesidades.*
 - *Utilidad de los mismos para la mediación.*
 - *Interés y calidad de los materiales aportados.*
 - *Metodología aplicada.*
 - *Nivel de competencia del / los formador / es.*
 - *Implicación e interés del grupo en el módulo.*
 - *Implicación e interés personal en el módulo.*
- b) Del grado de competencia alcanzado en cada uno de los saberes (al final de la formación):
 - *Propio.*
 - *De los / as compañeros / as del grupo.*

Evaluaciones del grupo sobre aspectos generales

- a) Del propio grupo:
 - *Trimestral: Clima de grupo. Nivel de cohesión grupal. Grado de pertenencia de cada uno. Posibles conflictos existentes...*
 - *Regulaciones de grupo: Ante situaciones y necesidades concretas. Para revisar compromisos, etc.*

- b) De la formación (regulación del proceso formativo):
 - *En cuanto a los contenidos.*
 - *En cuanto a la metodología.*
 - *En cuanto a las condiciones materiales.*
- c) Del contrato de grupo (al final de la formación):
 - *Niveles de cumplimiento del mismo.*
 - *Alternativas y sugerencias de mejora.*

La evaluación de conocimientos, competencias y actitudes

Junto con la observación sistemática de la participación de los alumnos y las alumnas en el aula, las modalidades de seguimiento aportarán una parte importante de la información necesaria para evaluar la adquisición de conocimientos y competencias así como el desarrollo de actitudes en los participantes del curso. Otras fuentes que aportarán información a la evaluación continua de los alumnos serán las tareas individuales y / o de grupo fijadas en los distintos núcleos temáticos y las pruebas objetivas que cierran cada módulo. Aquí exponemos, a título orientativo, cuál será el nivel mínimo de conocimientos, competencias y actitudes que deberá adquirirse en la formación.³

Conocimientos

- a) Conocimientos sobre la función del mediador y la mediadora intercultural.
 - *Funciones y tareas esenciales.*
 - *Cualidades profesionales.*
 - *Rol profesional.*
- b) Conocimientos sobre la propia comunidad en relación con la sociedad receptora.
 - *Historia migratoria y su impacto en la comunidad.*
 - *Valores culturales en la comunidad.*
 - *Necesidades sociales de la comunidad y su impacto en los diferentes ámbitos en la sociedad receptora.*
 - *Prácticas tradicionales y públicas en los diferentes ámbitos, vigentes en las comunidades de origen.*
- c) Conocimientos sobre los ámbitos de intervención en la sociedad receptora
 - *Conocimiento de la sociedad receptora.*
 - *Conocimiento de los valores culturales de la sociedad receptora.*
 - *El sistema de atención pública y privada en cada ámbito de intervención.*

³ Tanto en la Federación Andalucía Acoge como en Desenvolupament Comunitari hemos desarrollado instrumentos para la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes.

- d) Conocimientos sobre los distintos servicios.
 - *Estructura organizativa y órganos decisorios.*
 - *Políticas y objetivos.*
 - *Roles de profesionales.*
 - *Perfil profesional del / la mediador / a intercultural dentro del servicio.*

Habilidades

- a) Habilidades en la adquisición e incorporación de información.
 - *Observación y análisis desde la perspectiva del usuario o la usuaria, desde la perspectiva del profesional de servicios, y desde la perspectiva del mediador o la mediadora.*
 - *Investigación de recursos y documentación.*
 - *Interpretación sociocultural y transmisión de información.*
- b) Habilidades lingüísticas.
 - *Dominio oral y escrito de la lengua y /o lenguas de la sociedad receptora.*
 - *Dominio oral (y escrito, en su caso) de la lengua de origen y / o vehicular.*
- c) Habilidades en la interpretación lingüística.
 - *Dominio técnicas básicas de interpretación simultánea, interpretación consecutiva, traducción oral de lo escrito.*
 - *Dominio del resumen y formas básicas de interpretación literal.*
 - *Dominio en el uso de 1ª/3ª persona.*
 - *Elaboración de un glosario básico de la mediación intercultural y de glosario específico por ámbitos de intervención (justicia, servicios sociales, salud, educación).*
- d) Habilidades organizativas.
 - *Análisis de situaciones y toma de decisiones.*
 - *Aplicación de métodos de resolución de problemas.*
 - *Gestión del tiempo.*
- e) Habilidades en la comunicación.
 - *Transmitir y recibir retroalimentación.*
 - *Redefinir o reformular frases o comunicaciones problemáticas.*
 - *Asertividad.*
 - *Intervención ante los prejuicios, la discriminación y el racismo.*
 - *La transmisión de información delicada.*
- f) Habilidades para la resolución de conflictos.
 - *Identifica los puntos clave que se van a tratar en la mediación.*
 - *Identifica las posturas y las posiciones de cada parte.*
 - *Identifica los intereses, necesidades y motivaciones de cada parte.*
 - *Identifica los valores, normas o principios que se ponen en juego.*
 - *Identifica cómo es la relación de las partes.*
 - *Identifica / clasifica los intereses compartidos, complementarios o los que son conflictivos.*

- *Busca y pone en juego estrategias para acercar a las partes de modo que puedan, por sí mismas, encontrar soluciones satisfactorias para ambas.*

Actitudes

Se evaluará la *evolución* de las actitudes del / la alumno / a, partiendo de una primera valoración al inicio del curso y repitiéndose ésta en momentos distintos a lo largo de la formación.

- a) En cuanto al modo de situarse frente al mundo.
De conocer y conocerse, apertura, creatividad e imaginación.
- b) En cuanto al modo de situarse ante sí mismo.
Honestidad y sinceridad, valentía y modestia
- c) En cuanto al modo de situarse ante el otro.
Cercanía, escucha activa, compromiso y solidaridad
- d) En cuanto al modo de situarse en relación.
Interés por el otro, confianza en los recursos y posibilidades del otro.
- e) En cuanto al modo de situarse en el trabajo.
Cooperación, participación y dejar participar.
- f) En cuanto al modo en que valora las ideas, opiniones y / o conductas.
Flexible, tolerante y respetuoso.
- g) En cuanto al modo de percibirse y ser percibido
Coherente, serena, equilibrada.

Este nivel mínimo de conocimientos, competencias y actitudes exigible para una capacitación profesional básica como mediador o mediadora intercultural se irá evaluando, como hemos dicho, de manera continua a lo largo de la formación.

4.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN⁴

A continuación definiremos brevemente los instrumentos que nos servirán en las diversas modalidades de evaluación arriba mencionadas.

La Prueba objetiva

Nos servirá como instrumento para evaluar los contenidos del saber, del saber hacer y del saber ser / estar. Es conveniente realizar las pruebas objetivas al término de cada módulo de formación o, si éste fuera muy amplio, al término de alguna área temática (Ej. La Comunicación Intercultural dentro del módulo Diversidad Humana). Las fechas aproximadas y temática general de las distintas pruebas objetivas deberían anunciarse al alumnado al iniciar el curso, concretándose éstas al comenzar cada módulo.

La prueba objetiva se centrará, por lo general, en el desarrollo breve de un tema o concepto amplio, y en la definición de varios conceptos clave de los módulos evaluados. Como ejemplo de los diversos saberes a evaluar, la evaluación buscará una información correcta y reflexionada, una presentación cuidada, un tratamiento respetuoso del tema, así como la responsabilidad, coherencia y creatividad en las respuestas.

La Observación directa a lo largo del curso

*La utilizaremos para evaluar tanto los contenidos del saber, como del saber hacer y del saber ser / estar. La observación se centrará en la participación de los alumnos y las alumnas en el aula, tanto en el trabajo del gran grupo, como en las tareas realizadas en pareja o en pequeños grupos. La evaluación a realizar a partir de esta observación buscará la **corrección** en el uso de los conceptos del módulo, la **calidad** de la participación (aportación decisiva en el desarrollo y resolución de los ejercicios) y la **cantidad** de la participación (número de intervenciones, inhibición / exceso en los aportes, aislamiento/ monopolización, hacerse entender...). No se trata tanto de realizar una observación estructurada de cada alumno / a en cada módulo, aunque no se descarta la conveniencia de realizarla en determinadas ocasiones. Se trata más bien de partir del buen criterio de la formadora o formador para valorar la consecución de los objetivos del abanico de saberes en los alumnos.*

⁴ También hemos desarrollado instrumentos para la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes.

Los Trabajos realizados a lo largo del curso

Se trata de la realización de trabajos escritos en horas no presenciales. A través de estos trabajos se podrá valorar también el dominio de los conceptos, así como las habilidades en el manejo de determinados instrumentos y las actitudes básicas del mediador / a intercultural en formación. Aquí se incluirían las lecturas asignadas como preparación para el trabajo en el aula, y las tareas de investigación o a elaborar en grupo. A la hora de asignar trabajos a realizar fuera del aula, conviene tener presente la disponibilidad y posibilidad real de los y las alumnas para este tipo de tareas. Por ello, en general, serán trabajos individuales, si bien en algunos casos resulta interesante la fórmula de trabajo a dos, siempre recordando la dificultad que suele tener el grupo para reunirse fuera de las horas de clase.

Los Apuntes de clase

Los apuntes de clase se realizan como propuesta de grupo, es decir, somos todos y todas responsables de que al final de curso se haya elaborado un documento que recoja el trabajo realizado durante todo el año. Cada alumno / a se responsabilizará, de manera rotatoria, de tomar los apuntes de clase el día y en la franja horaria de la sesión que le toque.

El alumno o alumna toma los apuntes, se los lleva a casa, los revisa, si hace falta “los pasa a limpio” y los presenta en la sesión siguiente. Los lee en clase, como resumen de la sesión anterior y si algún alumno o la formadora creen que falta alguna cosa se comenta en clase y el alumno que ha presentado los apuntes lo recogerá para añadirlo a su trabajo.

Idealmente, la evaluación de los apuntes debería ser continua y realizarse en cada sesión. Caso de que hubiera tiempo real para ello, es una fuente rica para valorar:

- a) La adquisición de los diversos saberes trabajados.
- b) La exposición del trabajo al grupo (Observación directa)
- c) La presentación del trabajo por escrito (Prueba objetiva).⁵

El Diario de grupo

El diario de grupo servirá para dejar constancia de la vida del grupo, su recorrido formativo en cuanto a relaciones tanto con formadores como entre los miembros del grupo. Como instrumento de evaluación, servirá para

⁵ Ver tipo de items a valorar en “la Evaluación de capacidades básicas”.

conocer la evolución del grupo y valorar la capacidad de percepción y observación del alumno / a que escribe en el diario. Al igual que los apuntes de clase, puede ser una tarea difícil de incluir como fuente para la evaluación, pero no hay duda de que su contenido es potencialmente muy rico para este fin. Como instrumento, es suficientemente flexible para adaptar su uso a las condiciones reales de cada curso.

Los alumnos recogen, de manera rotatoria, sus observaciones sobre la sesión. En la sesión siguiente lo entregan a la formadora, quien le dará pautas de cara a mejorar el texto presentado (orden de las ideas, expresión, corrección ortográfica, reflexión sobre actitudes manifiestas...). Se corregirá el texto y quedará, junto con las demás aportaciones, siempre a disposición de los miembros del grupo para su lectura.

El diario de grupo es, pues, también un instrumento de evaluación continua que se realiza en cada sesión. Y se valora:

- a) La presentación de un trabajo por escrito (Prueba objetiva).
- b) Nivel perceptivo del alumno (Prueba objetiva)

El Seguimiento individual

Las tutorías, además de ofrecer un espacio de apoyo personalizado a cada alumno y alumna, permitirán realizar una evaluación individual continua y ajustada de su formación a lo largo de todo el curso (objetivos en los tres saberes: saber, saber hacer, saber ser y estar). Este espacio estará a disposición de los alumnos siempre que lo requieran, pero debería fijarse al menos un encuentro por cada cincuenta horas de formación con cada cual. Estas reuniones preestablecidas se centrarán en el proceso formativo de cada uno y cada una, a través de la devolución y reflexión compartida sobre los resultados obtenidos de las pruebas objetivas realizadas, la observación de la participación y los trabajos escritos no presenciales.

*El espacio de tutorías es también un lugar donde proponer acciones formativas específicas que puedan ayudar al alumno a avanzar de manera individual en algún aspecto determinado de su capacitación. Dependiendo de las características del alumno y de su disposición personal durante el periodo de formación, se ha comprobado que la confección de un **diario personal** donde se registra la experiencia de formación, permite hacerse consciente de ciertas actitudes poco mediadoras que se ponen en juego en la relación con el grupo y proponerse cambios que se podrán ensayar y perfeccionar en el aula. Tres preguntas pueden orientar la confección de este diario: Elige una situación de clase que te haya causado malestar y responde a las siguientes preguntas: ¿Cómo he actuado hoy ante esta situación y por qué? ¿Qué me estaba pasando por dentro mientras sucedía y por qué? ¿Cómo podría actuar distintamente, de manera que mi aportación a la situación fuera más mediadora? Se trata de un trabajo personal e íntimo que el alumno o alumna*

no tiene por qué compartir con la tutora o formadora. Los resultados podrán apreciarse a través de la observación directa de la participación en el aula.

Es también en este espacio de seguimiento individual, donde la orientación para la selección del ámbito de prácticas podrá combinarse con una atención personalizada que facilite una elección idónea. Coincidiendo con el periodo de prácticas, sería interesante incorporar elementos de la supervisión profesional a este espacio de seguimiento individual. Ello con el objetivo de proporcionar una primera introducción a la necesidad e importancia de realizar lecturas más específicas sobre el desempeño personal en la mediación intercultural que permitan efectuar las necesarias modificaciones en el recorrido profesional.

El Seguimiento en grupo

A lo largo de la formación, será un espacio periódico de discusión conjunta sobre el curso a partir de pautas que orienten una reflexión individual previa sobre aspectos generales del curso. El seguimiento se centrará en determinar conjuntamente entre formador / a responsable y alumnos / as el clima del grupo, su nivel de cohesión, el grado de pertenencia de cada alumno / a, los posibles conflictos existentes, y buscará también la regulación del grupo ante situaciones y necesidades concretas y para la revisión de compromisos. Aquí también, entrarán aspectos útiles para regular el proceso formativo en cuanto a contenidos, metodología, condiciones materiales u organizativas. Se trata de un espacio de gran importancia para determinar la maduración del grupo en la formación, así como para recoger propuestas de alternativas y sugerencias en todos los aspectos mencionados. Recordemos, asimismo, que como elemento de evaluación grupal continua, nos servirán el diario de grupo y los espacios –improvisados o no– dedicados a mantener la vigencia del contrato de grupo (o renovarlo) y a regular las relaciones en el grupo.

Durante el periodo de prácticas, este espacio podría abrirse para incluir el intercambio entre los grupos que realizan sus prácticas en ámbitos distintos, con el fin de que puedan contrastar sus experiencias en los servicios, adquirir una visión general de los contextos de intervención y acordar criterios comunes de trabajo en la mediación intercultural.

La Evaluación de capacidades básicas

Algunos indicadores que nos han servido en la tarea de evaluación de capacidades básicas en las diversas modalidades e instrumentos mencionados han sido los siguientes: forma de presentación, respuesta a las consignas, claridad y organización del trabajo, presentación y desarrollo de ideas, adquisición de conocimientos, nivel de reflexión, utilización de otras fuentes

del saber, caligrafía, ortografía, vocabulario, gramática y redacción, pronunciación, toma de la palabra, actitudes subyacentes.

La Evaluación de la participación

Es útil en la formación disponer de instrumentos que permitan, tanto a alumnos / as como a formadores / as, evaluar la participación en el aula. Se trata de herramientas que sirven: a) para que los alumnos autoevalúen su propia participación en el curso; b) para que los alumnos se evalúen entre sí en cuanto a su participación en el grupo; c) para que los alumnos evalúen la participación del grupo en general; d) para que los formadores evalúen la participación de los distintos alumnos. A modo de ejemplo, proponemos una ficha de evaluación del comportamiento en grupo (ver pág. 178).

Las Evaluaciones trimestrales y la Evaluación final

Las evaluaciones trimestrales y la evaluación final recogen el conjunto de evaluaciones efectuadas en el curso hasta el momento y las completa con una valoración del curso realizada por alumnos y el equipo docente. Si bien la valoración hecha por alumnos es individual y debería efectuarse en casa por su extensión y profundidad, es importante que, al menos, algunas dimensiones de ella se compartan y discutan en el grupo de formación. Así también la valoración hecha por los formadores y formadoras que, a partir de la reflexión individual, deberá discutirse en equipo. Sería interesante que estas evaluaciones del curso fueran exhaustivas y completas (para alumnos y para formadores). En el proceso de maduración de la formación de mediadores y mediadoras interculturales es fundamental contar con esta reflexión en profundidad por parte de los actores principales, para así asegurar su adecuación y mejora.

Los resultados de las evaluaciones trimestrales y la evaluación final de cada alumno y alumna se darán a conocer en las tutorías personales, donde se establecerá un diálogo entre la formadora / tutora y el alumno / a para reflexionar conjuntamente sobre los puntos fuertes y débiles del participante en el curso. Se propondrán acciones para mejorar, si es necesario, la propia capacitación.

FICHA DE OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO EN GRUPO

Nombre:

Fecha:

ASPECTOS

VALORACIÓN

PARTICIPACIÓN ¿Cómo ha participado?

Nada	Poco	Mediana-mente	Bastante	Mucho	Enorme-mente
------	------	---------------	----------	-------	--------------

Observaciones:

INFLUENCIA Su intervención fue...

Sin impacto	De poco efecto	Más o menos importante	Bastante determinante	Muy determinante	Decisiva
-------------	----------------	------------------------	-----------------------	------------------	----------

Observaciones:

APORTE DE IDEAS Ha aportado ideas...

Muy banales	Banales	Corrientes	Bastante Personales	Originales	Muy nuevas
-------------	---------	------------	---------------------	------------	------------

Observaciones:

ACTITUD EXTERNA Da la impresión de estar...

Inquieto	Poco a gusto	A gusto	Bastante a gusto	Muy a gusto	Plenamente a gusto
----------	--------------	---------	------------------	-------------	--------------------

Observaciones:

CAPACIDAD DE DIÁLOGO Lo percibes como...

Aferrado a su idea	Poco dialogante	Dialogante	Bastante dialogante	Muy dialogante	Especialm. dialogante
--------------------	-----------------	------------	---------------------	----------------	-----------------------

Observaciones:

ESCUCHA A OTROS ¿Cómo te ha parecido...?

Muy centrado en sí	Centrado en sí	Escucha poco a otros	Atento a los otros	Muy atento a los otros	Empático
--------------------	----------------	----------------------	--------------------	------------------------	----------

Observaciones:

ACOGIDA Impresión de su comportamiento

Huraño	Poco acogedor	Cercano	Abierto	Muy acogedor	Especialm. acogedor
--------	---------------	---------	---------	--------------	---------------------

Observaciones:

VALORACIÓN EN PUNTOS
PUNTOS OBTENIDOS
MEDIA TOTAL

Muy mal = 0	Mal = 1	Regular = 2	Bien = 3	Muy Bien = 4	Excelente = 5

[A partir de: LIMBOS, Edouard. CÓMO ANIMAR UN GRUPO. Ed. Marsiega. Madrid, 1979].

5

ORGANIZACIÓN DEL CURSO DE FORMACIÓN

5.1. CRITERIOS GENERALES

Valoramos que la identidad del mediador o la mediadora sea común a la del colectivo de inmigrantes con los que se vaya a intervenir. No descartamos, no obstante, que dependiendo del país, de su experiencia migratoria y del caso concreto, una persona de origen distinto pueda también mediar con un colectivo de origen cultural distinto al suyo. En estos casos, se considera de gran importancia que la persona mediadora tenga una experiencia migratoria semejante y un conocimiento de la cultura y lenguas con las que ha de mediar.

En tanto que los profesionales de los servicios no tengan una formación adecuada y práctica en la interculturalidad, que los capacite para esta función mediadora con los colectivos de inmigrantes, necesitarán trabajar con mediadores y mediadoras cuya identidad se ajuste a las características mencionadas.

Consideramos, desde nuestra experiencia en organización y desarrollo de cursos de formación de mediadores, que **el equipo de personas** que asuma tanto la coordinación pedagógica como la logística debe estar –diríamos, casi necesariamente– compuesto por un español y un inmigrante para garantizar la visión multicultural a lo largo de todas las etapas del curso. Recordemos también, aunque es obvio, que dicho equipo debe reunir las competencias formativas necesarias, así como una experiencia personal de una migración física o cultural.

Cuando pensamos en **el grupo a constituir**, creemos conveniente garantizar la heterogeneidad de los países de procedencia, a partir de la realidad de la inmigración en la zona donde se celebre el curso. Se tendrá en cuenta, de manera particular, la presencia de mujeres, igualmente a partir de la realidad de la inmigración en la mencionada zona. La experiencia obtenida en los cursos realizados nos aconseja cierta presencia de alumnos españoles siempre con un porcentaje máximo de un 25% del total. Como requisito particular a

exigir a éstos, se plantea, además de los aplicables descritos anteriormente, el que tengan experiencia migratoria o, en su defecto, de ser minoría en algún contexto. Igualmente, es muy conveniente comenzar el curso con unos 20 ó 25 alumnos por las frecuentes y seguras bajas que se producirán entre los participantes.

En cuanto a la divulgación del curso conviene hacer el lanzamiento con suficiente antelación. Se puede recurrir a la información escrita mediante un folleto sobre el curso (mejor traducido a distintos idiomas de origen o vehiculares de los colectivos inmigrantes), donde explicar los objetivos generales del proyecto formativo, el programa del curso, su metodología, duración y lugar donde se va a impartir, y las condiciones de participación, haciéndolo llegar a los sitios donde acuden inmigrantes como locutorios, bares, cafeterías o tiendas. Se distribuirá también entre asociaciones y distintas entidades, centros, servicios públicos y privados. Junto a este folleto, se adjuntará un formulario de inscripción. Una vez recibidas las solicitudes se convocan a las personas interesadas para una reunión informativa. Esta reunión tiene como objetivo explicar en mayor detalle las características del curso, siendo un primer momento donde poder hacer ya una “preselección” del alumnado

5.2. SELECCIÓN DEL ALUMNADO

Comité de selección

Depende de la entidad o entidades organizadoras, el comité de selección puede estar compuesto en exclusiva por la pareja de formadores / coordinadores del curso, o bien acompañada por otro / s miembro / s representativo / s de la entidad organizadora. En caso que haya una o más entidades financiadoras que exigen o piden su presencia en el proceso de selección, el comité podrá tener, además, otra / s persona / s asignada / s por dicha / s institución / es.

Criterios de selección

Para la selección de los / as alumnos / as del curso de formación de mediadores y mediadoras interculturales se valorarán los siguientes criterios:

- *Edad: entre 25 y 50 años. Se propone la limitación mínima de edad por la pretensión de que sean referentes válidos para su colectivo, y la máxima por la capacidad de rectificación, aprendizaje y cambio personal.*
- *Residencia: legal o en trámite de su obtención.*
- *Cierto nivel de relación con el país de origen.*
- *Experiencia de intervención con inmigrantes, priorizándose la selección de aquellos que hayan realizado algún tipo de acción voluntaria y gratuita a favor de su propio colectivo y / o tengan experiencia de mediación natural.*
- *Experiencia en asociaciones u otras redes de apoyo mutuo y solidaridad, tanto en su residencia actual como en anteriores.*
- *Contar con el aval de alguna organización.*
- *Personas procedentes de comunidades de origen cultural diverso y/o que tengan experiencia migratoria.*
- *Dominio de la lengua o lenguas del país receptor (oral y escrito) y de la lengua o lenguas del país de origen (oral y, en su caso, escrito) o de alguna / s lengua / s vehicular / es (oral y / o escrito).*
- *Comprensión y conocimiento de las comunidades con las que deben intervenir y de sus necesidades (tener conocimiento de las dos culturas).*
- *Interés en trabajar con su propia comunidad.*

La Selección

Se efectúa una preselección de candidatos-as a partir de la información recogida en el formulario de inscripción al curso. En él figuran, por un lado, datos personales, formación adquirida, experiencia profesional y / o laboral, conocimiento y dominio de lenguas y, por otro, se incluyen una serie de preguntas relacionadas con:

- El interés por participar en el curso.
- Participación y pertenencia a colectivos y / o asociaciones de personas inmigradas.
- Experiencia de ayuda al propio colectivo, familia y amigos en su relación con el entorno (visitas al hospital, conocimiento del barrio, acompañamiento a algún servicio, trámites, etc.). Experiencia en mediación, en traducción...
- Una breve definición de lo que entiende por mediación intercultural.

Del formulario de inscripción, se valora la trayectoria anterior del candidato o la candidata en cuanto a su relevancia para la formación en mediación intercultural, así como el nivel de dominio de la lengua o lenguas de la sociedad receptora. Así también, se valora la atención puesta en responder a las preguntas planteadas de forma clara, concisa y cuidada, el esfuerzo puesto en la tarea y la responsabilidad, y no tanto la corrección y calidad técnica de las respuestas. Posteriormente se entrevista a los candidatos preseleccionados.

La Entrevista

Se efectúa una entrevista personal, con el objetivo principal de valorar las características del candidato en cuanto a empatía con su colectivo, madurez y habilidades básicas personales para ejercer la mediación intercultural. La entrevista se plantea como conversación, profundizando en el contenido de las respuestas recibidas a las preguntas planteadas en el formulario de inscripción.

Aquí, de nuevo, no se trata tanto de valorar la calidad de la experiencia del candidato o candidata, sino de conocer el tipo de experiencia que ha tenido, poder establecer su relevancia para la mediación intercultural y determinar capacidades y actitudes personales básicas. Con ello, se pretende recoger información sobre la capacidad de análisis, la actitud frente a la propia cultura y frente a la sociedad receptora y la relación que se tiene con ellas. También es útil para determinar la idoneidad de la candidata o candidato al curso, y como instancia de valoración de su dominio del idioma en la lengua o lenguas de la sociedad receptora y en la lengua o lenguas de su colectivo.

La entrevista estará a cargo de dos personas: una persona coordinadora de la formación o responsable de la selección, y otra que domine la lengua / s de origen de la persona candidata.

Para finalizar, a modo orientativo, ofrecemos un guión para la realización de la entrevista, con pautas sobre el contenido y la metodología a seguir:

Guión para orientar la entrevista

- a) Experiencia en mediación natural / informal en contexto intercultural.
- *¿Has tenido que acompañar a alguien alguna vez, a un servicio, ante las autoridades, etc.?*
 - *¿Puedes describir la / s situación / es?*
 - *¿Cómo te sentiste?*
 - *¿Qué impresión tuviste del servicio, del trato que dio el / la profesional a tu acompañamiento?*
 - *¿Cómo te recibieron en el servicio?*
 - *¿Qué dificultades encontraste?*

Partiendo de esta información, se puede profundizar sobre principios, ideas, criterios, sentimientos, propuestas, críticas, aspiraciones.

- b) Relación con el propio colectivo y con la sociedad receptora.
- *¿Qué tipo de participación has tenido en colectivos / asociaciones de tu colectivo?*
 - *¿Qué te ha aportado? ¿Qué problemas ves?*
 - *¿Qué cosas te gustaría que se hiciera al nivel asociativo?*
 - *¿Qué críticas tienes al respecto de la relación de tu colectivo con la sociedad receptora, y viceversa?*
 - *¿En qué tipo de actividades interculturales has participado?*
 - *¿Qué participación política, social, cultural has tenido en organizaciones comunitarias u otras de la sociedad receptora?*
 - *¿En el trabajo, con amistades, cómo te has sentido? ¿Qué te ha aportado? ¿Críticas? ¿Propuestas?*

- c) Análisis de un caso.

La segunda parte de la entrevista se dedica a conversar sobre un caso concreto. Éste será sencillo y se presenta por escrito de manera que también pueda valorarse la capacidad de comprensión lectora del candidato o candidata en la lengua o lenguas de la sociedad receptora. No se valora tanto si las respuestas son acertadas, sino sobre todo la actitud que se manifiesta frente al caso presentado, la sensibilidad, la experiencia, el interés y la capacidad de comunicación interpersonal. Conviene recordar que no consiste tanto en resolver los casos o las preguntas que se plantean, sino en percibir cómo se aborda el tema y cómo se valoran las funciones que deberían realizar los mediadores y mediadoras interculturales.

- d) Disponibilidad para la formación.
Posteriormente se pregunta al candidato y candidata su disponibilidad de tiempo para la formación, explicándole en detalle las características del curso y el compromiso que se contrae participando en él.
- e) Evaluación de la entrevista.
Finalmente, las / os entrevistadoras / es evalúan al candidato o candidata teniendo en cuenta los criterios de selección. Para la selección definitiva, se intenta que el grupo que se forme sea lo más representativo posible de los diferentes colectivos de inmigrantes presentes en la zona de realización del curso, facilitando así sus posibilidades posteriores de inserción laboral. Igualmente, también es importante asegurar, en lo posible, una distribución equilibrada de hombres y mujeres procedentes de cada grupo cultural.

CONCLUSIÓN

Tras dos años de colaboración, el equipo que ha traído a estas páginas el fruto de un trabajo compartido en tiempos y espacios diversos por muchas, muchas personas, ve cumplida su aspiración de responder a una necesidad profundamente sentida en este ámbito: *aportar a instituciones y entidades un marco teórico y líneas de orientación sobre la formación de mediadores y mediadoras interculturales y algunas claves pedagógicas para su capacitación y progresiva profesionalización.*

Sentimos legitimada nuestra iniciativa en el contexto de un esfuerzo cada vez más extendido por organizar la mediación intercultural como profesión, creando las condiciones para asegurar unos servicios de calidad prestados por personas capacitadas. Ni castillos en el aire, ni barco a la deriva y tampoco parche de usar y tirar es esto de la mediación intercultural. El campo surge, evoluciona, se construye porque hay necesidad de él, tanto en su vertiente más informal y voluntaria (lo que nosotros denominamos mediación natural) como en su desarrollo profesional.

De algún modo, este libro es la plasmación de una red de saberes que han confluído por una vitalidad muy particular de la mediación intercultural. No se trata sólo de que el ámbito esté de moda o de que el mundo actual pida a gritos soluciones alternativas, no violentas, a conflictos históricos. Esa vitalidad de la mediación intercultural brota de la intensidad con que las personas viven sus dificultades en las relaciones y de la búsqueda a menudo desesperada de puentes, canales, vías y apoyos para su solución.

Sensibilizadas ante esta búsqueda, se generan sinergias dinámicas, no siempre de fácil armonización. Debates, experiencias, inquietudes se suceden con vigor y todos los puntos de vista en torno a aspectos varios de la mediación intercultural como cauce para esa búsqueda requieren ser escuchados, acogidos, tenidos en cuenta. Es consustancial a la mediación, y ésta sólo mantendrá su vigencia y viabilidad en la medida que sus actores sean capaces de poner en juego actitudes y estrategias verdaderamente mediadoras para su promoción y consolidación.

Varios retos tenemos por delante quienes vemos todavía un largo camino por recorrer en este proceso:

- ▶ *Conservar el estrecho vínculo con todas aquellas diferentes voces que, por consenso o disensión, han ido realizando aportaciones a la mediación intercultural (desde las*

instituciones, las entidades, profesionales, las mismas comunidades);

- ▶ *Consolidar los lazos entre la práctica profesional, la investigación-acción y la formación básica y continuada;*
- ▶ *Asegurar una flexibilidad de la mediación intercultural que permita su actualización y adaptación constante a nuevas necesidades y demandas en nuestros territorios, surgidas de los cambios en la realidad migratoria.*

Se trata de un trabajo de fondo necesario para que la formación de las mediadoras y mediadores interculturales responda efectivamente a sus necesidades de capacitación y a su posibilidad de actuar de forma responsable en los espacios en que intervienen.

Las primeras y principales personas-puente han sido siempre, y seguirán siendo, los miembros de las diferentes comunidades inmigradas. Son ellas quienes desde los principios del pujante fenómeno migratorio, se han comprometido con su gente para ayudarles a salir adelante en su nuevo entorno. Son ellas quienes han echado una mano mil veces a los autóctonos desconcertados en su relación con los inmigrantes.

Trabajar mano a mano con los mediadores y las mediadoras, apoyándoles en el aula, en la supervisión y coordinación, en colaboraciones conjuntas, en sus asociaciones y en espacios informales es una manera de reconocer y avalar su difícil trayectoria, el papel que desempeñan y el carácter imprescindible de su colaboración. La participación de las personas inmigradas en su propia integración y en la construcción de la sociedad intercultural es un hecho, y se hace particularmente palpable en el empuje y el dinamismo de la mediación intercultural hoy día.

Este libro quiere ser, en parte, una muestra de este reconocimiento, al tiempo que se ofrece como instrumento a todas aquellas iniciativas que buscan vías serias y contrastadas para promover ese puente para el diálogo y la convivencia que es la mediación intercultural.

Bibliografía

1. FORMACIÓN:

- ♦ Aguirre Menéndez, JM. Un cuarto de siglo de trabajo social con españoles. Deustcher Caritasverband. *Revista de Cáritas*, nº 5 (1996).
- ♦ Colectivo IOE. *Actividades de formación antidiscriminatoria en España*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Departamento de Empleo y Formación, 1996.
- ♦ Davis, F. *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial, 1985.
- ♦ Fast, J. *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Kairós, 1984.
- ♦ Fromm, E. *El arte de escuchar*. Barcelona: Paidós, 1993.
- ♦ García Martínez, A. *Educación social y trabajo social. ¿Complementariedad o confrontación?*.
- ♦ Juliano, D. *Educación Intercultural: escuela y minorías étnicas*. Madrid: Audema Antropología, 1993.
- ♦ Marciolis, P. Sulla centralita del linguaggio nella formazione delle donne. *Reflessioni metodo loguiche*, Marzo/giugno (1991).
- ♦ Miquel, L. *Enseñanza del español como lengua extranjera a emigrantes y refugiados*. Dossier.
- ♦ Nichols, MP. *El arte perdido de escuchar*. Barcelona: Urano, 1998.
- ♦ O'connor, J y Seymour, J. *PNL para formadores*. Barcelona: Urano, 1996.
- ♦ Pascual i Saüc, J. *Discursos d'ètnicitat en l'escolarització: vers una segregació ètnica entre centres*. Barcelona: tesis. Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia, 1998.
- ♦ Petrus Rotger, A. *Educación social y Perfil del educador/a social*.
- ♦ Project ALI. *Programme d'iniciative communautaire emploi*. Volet Integra et Now. 1997/98.
- ♦ Santamaría, E; González Placer, F. *Contra el fundamentalismo escolar*. S/L: VIRUS, 1998.
- ♦ Siguan, M. *La escuela y la migración en la Europa de bs 90*. XV Seminario sobre Educación y Lengua. ICE. Barcelona: Horsori, 1992.
- ♦ Varios. *Documents de treball de la segona escola d'estiu sobre interculturalitat*. 1991. S/L: TRAMA SERGI, 1992.
- ♦ Varios. *Seminari de treball. Dinàmiques identitàries*. Barcelona: Fundació CIDOB, 13 i 14 de desembre 1997.
- ♦ Varios. *Curso de formação de Agentes de Desenvolvimento Social*. A. Moinho da Juventude. Buraca Amadora. Portugal, 1998.
- ♦ Varios. *Inmigración africana y formación continua*. Barcelona: Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació, 1998.

2. INMIGRACIÓN:

- ♦ Actis, W; Prada, M y Perea, C. ¿Cómo estudiar las migraciones internacionales?. Revista Migraciones, nº 0 (1996).
- ♦ Becat, J. Impacte de les immigracions en les cultures no dominants. Barcelona: Europa de les Nacions Nº 29. Ciemen, 1997.
- ♦ Bermúdez, K; Pascual, J y Riera, C. Moviments humans: una aproximació històrica, política i ecològica. Barcelona: Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, 1996.
- ♦ Castles, S. Globalización y migración: algunas contradicciones urgentes. Revista Ciencias Sociales, UNESCO 1997.
- ♦ CLAM. Practiques religieuses et migration. Seminaire Européen. CLAM, 1995.
- ♦ Cohen-Emerique, M. Le modèle individualiste du sujet, écran à la compréhension des personnes issues de sociétés non occidentales. Chairs de sociologie économique et culturelle, nº 13 (1990).
- ♦ Colectivo Algarabía. "Mirando desde fuera" Historias de migración. Madrid: Cáritas Española, 1999.
- ♦ Colectivo IOE. Discursos de los españoles sobre los extranjeros. Paradojas de la alteridad. Centro de Investigaciones Sociológicas. Colección Opiniones y Actitudes, nº 8, Madrid, 1995.
- ♦ De Epalza, M. L'Islam d'avui, de demà i de sempre. S/L: Centre d'estudis de temes contemporanis. Enciclopedia Catalana, 1994.
- ♦ De la Obra Sierra, S. Inmigración e integración. Ponencias de la III Asamblea de Andalucía Acoge.
- ♦ Equipo Claves. Propuesta metodológica para el trabajo social con inmigrantes. S/L: Siglo XXI de España.
- ♦ Juliano, D. Inmigrantes de segunda. La adquisición ética asignada. S/L: Virus, Contra el fundamentalismo escolar.
- ♦ Kinteh, Fanding i Farida Borrabdallab. Las experiencias vitales de dos inmigrantes. Barcelona: Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, 1996.
- ♦ Kristeva, J. Toccata y fuga para el extranjero. S/L: Extranjeros para nosotros mismos.
- ♦ Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Actitudes hacia los inmigrantes. Madrid: Colección Observatorio Permanente de la inmigración, 1998.
- ♦ Moreras, J. Musulmanes en Barcelona. Espacios y dinámicas comunitarias. S/L: CIDOB Ediciones, 1999.
- ♦ Naï r, S y de Lucas, J. Los desplazamientos en el mundo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 1999.
- ♦ Navarro, JM. El Islam en las aulas. Contenidos, silencios, enseñanza. S/L: Icaria, 1997.
- ♦ Pinxten, Rix. Identidad y conflicto: personalidad, sociabilidad y culturalidad. Afers internacionals, nº 36. Fundació CIDOB. Barcelona, 1997.
- ♦ Ramírez Heredia, JD. Europa contra el racismo. Barcelona: Repertorio de Iniciativas Comunitarias, 1993.

- ♦ Riera i Albert, C. Relaciones de socialización de los hijos de familia magrebina en el marco escolar a la comarca d'Osona. Barcelona: Desenvolupament Comunitari, 1985.
- ♦ Sanchez Miranda, J. El fantasma de los otros. Andalucía Acoge.
- ♦ Sepa Bonaba, E. Els negres catalans. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular. Editorial Alta Fulla, 1993.
- ♦ Todorov, T y otros. Modernidad y aculturaciones a propósito de los trabajadores emigrantes. S/L: Cruce de culturas y mestizaje cultural. Juncar Universal, 1986.
- ♦ Uribe Pinillos, E. ¿Racionalidad y tolerancia?. Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers. Desembre de 1995.
- ♦ Varios. Programa de mediación i reparación. Barcelona: Direcció General de Justícia. Servei d'Assessorament Tècnic i Gestió d'Expedients.
- ♦ Varios, Proyecto XENOFILIA. El acceso a la vivienda. Barcelona: Diputación de Barcelona. Cuadernos de información para los inmigrantes extranjeros nº 4.

3. INTERCULTURALIDAD:

- ♦ Affaya, M.N, Lo intercultural o el señuelo de la identidad. Afers. Internacionals, nº 36, Fundació CIDOB. Barcelona 1997.
- ♦ Cañadell, R M^a; Prats, G y Serra, C. A favor del intercambio cultural" Recull de materials i activitats didàctiques per una educació antiracista i el diàleg entre cultures. Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació. Bellaterra, Volum I i II, 1994.
- ♦ Cohen-Emerique, M. Formación en una perspectiva intercultural. Ponencias de la III Asamblea de Andalucía Acoge.
- ♦ Cohen-Emerique, M. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide. Travaux sociaux et migrants.
- ♦ Cohen-Emerique, M. L'approche interculturelle dans la formation des professionnels du champ socio-éducatif, in: la pluralité culturelle dans les systèmes éducatifs européens. Publications du Centre Régional de documentation pédagogique de Lorraine-Nancy 1993.
- ♦ Cohen-Emerique, M. L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé Mentale au Québec. 1993, vol. XVIII, nº 1- 71-92pag. (Cohen-Emerique, M. Le choc culturel. Antipodes. Publication d'ITECO. Nº 130. Sep 1995.
- ♦ Colectivo IOE. ¿Cómo estudiar las migraciones interculturales?. Revista Migraciones, nº 0.
- ♦ Colectivo IOE. Discursos de los españoles sobre extranjeros. Paradojas de la alteridad. Madrid: CIS, 1995.
- ♦ Colectivo IOE. La educación intercultural a prueba. Madrid: Colección de estudios interculturales de la Facultad de Ciencias de la Educación de Granada, 1996.
- ♦ García González-Gordon, H; y otros. Minorías étnicas: gitanos e inmigrantes. Madrid: CCS, 1996.

- ♦ Kalpana, D. *Médiation interculturelle*. Montreal: Institute intercultural de Montreal, 1994.
- ♦ Kaplan, A. *De Senegambia a Catalunya*. Barcelona: Fundació La Caixa, 1998.
- ♦ Leunda, J. *Retos de una sociedad multicultural*. Ponencias de la III Asamblea de Andalucía Acoge.
- ♦ Louwette, M. *Funcionamiento de la relación grupal*. Ponencias de la III Asamblea de Andalucía Acoge.
- ♦ Maalouf, A. *Identidades asesinas*. Madrid: Alianza, 1999.
- ♦ Malgesini, G y Jiménez, C. *Guía de conceptos sobre migraciones*. Madrid: Dirección General de Juventud de la CAM, 1997.
- ♦ Sánchez Miranda, J. *Andalucía Acoge, ¿reflejo de los valores que quiere transmitir?*. Ponencias de la III Asamblea de Andalucía Acoge.
- ♦ Nicolau Coll, A. *La Citoyenneté, la dimension communautaire*. Options CEQ, nº 11, otoño 1994. Montreal, Quebec, Canadá. Pp 187-197.
- ♦ Nigris, E. *Educazione interculturale*. Milano: Bruno Mondadori.
- ♦ Pinxten, R. *La negociació intercultural*. *Afers internacionals*, nº 56,. Barcelona: Fundació CIDOB, 1996.
- ♦ Rodrigo Alsina, M. *Elementos para una comunicación intercultural*. *Afers internacionals*. Nº 36 Barcelona Fundació CIDOB. 1997
- ♦ Sainz, S. *La interculturalidad. ¿Una cuestión cultural*.
- ♦ San Román, T. *Escuela y relaciones interétnicas. Contra el fundamentalismo*.
- ♦ San Román, T. *Los muros de la separación. Ensayo sobre alterofobia y filantropía*. Madrid: Tecnos, 1996.
- ♦ San Román, T. *La diferencia inquietante. Viejas y nuevas estrategias culturales de los gitanos*. Madrid: Siglo XXI, 1997.
- ♦ Siguan, M. *L'Europa de les llengües*. S.L: Edicions 62, 1995.
- ♦ Sartori, G. *La sociedad multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Santillana, 2001.
- ♦ Todorov, T y otros. *El cruzamiento entre culturas. Cruce de culturas y mestizaje cultural*. Juncar Universal 1986.
- ♦ Todorov, T. *La conquista de América. El problema del otro*. Madrid: Siglo XXI, 1997. 8ª ed.
- ♦ Varios autores. *Project médiatrices interculturelles dans le domaine des soins de la santé*. Bruxelles: Centre des minorités ethniques de santé publique pour l'intégration des migrants. Centre Flamand, 1992.
- ♦ Varios autores. *Education interculturelle*. *Inter culture* nº 87. Montréal 1985.
- ♦ Varios autores. *Education interculturelle*. *Inter cultur*, nº 88. Montréal 1985
- ♦ Varios autores. *La interculturalidad*. *Revista CIDOB* nº 56. Barcelona 1996.
- ♦ Varios autores. *La persistance des valeurs autochtones*. *Inter culture* nº 86. Montréal 1985.
- ♦ Varios autores. *Les approches interculturelles de la santé*. *Inter culture* nº 101. Montréal 1988.
- ♦ Varios autores. *Bajo la dirección de Carmel Camilleri y Margalit Cohen-Emerique. Chocs de cultures: concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: Editions L'Harmattan, 1989.

- ♦ Verbunt, G. Les obstacles culturels aux apprentissages. Ministère du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle. Montrouge 1994.
- ♦ Verena S. ¿Es el sexo para el género como raza para la etnicidad?.

4. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- ♦ Proyecto ALCÁNTARA. Programa Leonardo da Vinci. 1995-98. Estudio de las necesidades sociales del colectivo de personas inmigrantes y la sociedad de acogida. AEP Desenvolupament Comunitari.
- ♦ Ahkim, A. Mediation interculturelle en Milieu Hospitalier. Centre d'Action Interculturelle de la province de Namur.
- ♦ Andalucía Acoge. Formación de mediadores interculturales. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales, 1996.
- ♦ Blanchard, M. La mediation culturelle comme resolution de conflits de valeurs au sein des familles. V.ème Congrès International de l'ARIC del 26 al 30 Septembre de 1994.
- ♦ Calvo Buezas, T. El racismo que viene. Madrid: Tecnos, 1990.
- ♦ Camilleri, C. Identité et gestion de la disparité culturelle:essai d'une typologie. Revue intercultures, N° 24. Avril, 1994.
- ♦ Castiglioni, M. El rol del mediador lingüístico-cultural en la estructura sanitaria. Cooperativa Kantara Milán-Italia.
- ♦ Castiglioni, M. La mediazione lingüística-culturale (principi, strategie, esperienze). Milano: Franco Angeli Ed, 1997.
- ♦ Castiglioni, M. Orientatori socio-sanitari. Cooperativa KANTARA di Orientatori Socio-sanitari. Milano.
- ♦ Centre des minorités ethniques de santé publique. Project médiatrices interculturelles dans la domaine des soins de la santé. Bruxelles: Centre Flamand et pour l'integration desmigrants, 1991.
- ♦ Cohen-Emerique, M. La mediation interculturelle: La mediation assurée par les femmes-relais. Accueilir n° 193.Paris 1993.
- ♦ Cohen-Emerique, M. La negotiation-mediation, phase essentielle dans l'integration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur integration. Hommes et migrations. 1997
- ♦ Cohen-Emerique, M. Practicas de la mediación intercultural. Cuadernos de sociología económica y cultural de Andalucía Acoge 1994-95
- ♦ Dedieu, J.P; Menchi, P y Mignard, J.F. Dossier "Médiations et territoires". VST n° 58. 1998.
- ♦ Fondos de Acción Social (FAS). Grupo de Lucha contra el Analfabetismo (GPLI). Los factores culturales en la formación de inmigrante. Cuadernos Comunitarios n° 10, Andalucía Acoge.
- ♦ ISM (Inter service migrants). La mediation: une contribution au processus d'integration des populations d'origine étrangère. Inter -service Migrants. Belgique.

- ♦ Lahib, A. Nuestras culturas: El Islam. En Programa para trabajar la tolerancia y el respeto a la diversidad en Educación Secundaria Obligatoria. Madrid: Secretariado General Gitano, 1997.
- ♦ Podro, S. How Now? Know how. Programme Européen: Now women. Belgique.
- ♦ Podro, S. Project Training in bilingual advocacy. The British, Belgian and French experience of Intercultural Mediation. London Interpreting Project.
- ♦ Roux, S. Mediation culturelle et travail social. Accueilir n° 193. Paris 1993.
- ♦ Salhab, M. Lecciones de la mediación para un compromiso actual. Hommes et migrations n° 1164
- ♦ Sanders, M. Language and communication policy. London Interpreting Project
- ♦ Sevilla Acoge. Todo tipo de mediación. Hombres y migraciones. Sevilla
- ♦ Varios autores. Manual para el diseño y gestión de proyectos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ♦ Verrept, H y Louckx, F. Health advocaters in Belgian health care. Medisch Sociale Wetenschappen. Belgique.
- ♦ Verrept, H y Louckx, F. Mediación Intercultural. Centre Universitaire de Charleroi.
- ♦ Verrept, H y Louckx, F. Mediadoras en salud en el sistema sanitario Belga. Imigració: salud y políticas
- ♦ Verrept, H y Louckx, F. Médiation Interculturelle en Mielieu Hospitalier. Centre d'Action Interculturelle de la province de Namur.
- ♦ DeBono, E. Conflictos. Barcelona: Plaza y Janés, 1986.
- ♦ DeBono, E. El pensamiento lateral. S.L: Paidós Empresa
- ♦ DeBono, E. Seis pares de zapatos para la acción. S.L: Paidós Empresa
- ♦ Edelman, J y Crain, M.B. El tao de la negociación. Cómo prevenir, resolver o superar los conflictos en la vida diaria. Barcelona: Paidós, 1996.
- ♦ Moore, C. W. El proceso de mediación. Editorial Granica
- ♦ Singer, L. R. Resolución de conflictos. Paidós

5. METODOLOGÍA:

- ♦ Blanco, R. La Pedagogía de Paulo Freire. Ideología y método de la educación liberadora. Madrid: Zero, 1982.
- ♦ Durkheim, E. Education et sociologie. Paris: PUF, 1970.
- ♦ Freire, P. Pedagogía del oprimido. Madrid: Siglo XXI de España Editores, 1985.
- ♦ Freire, P. El mensaje de Paulo Freire. Teoría y práctica de la liberación. Textos seleccionados por el INODEP. Madrid: Marsiega, 1980. 5ª ed.
- ♦ López de Ceballos, P. Un método para la Investigación-Acción Participativa. Madrid: Popular, 1998. 3ª ed.
- ♦ Makarenko, A. Poema pedagógico. Barcelona: Planeta, 1983.
- ♦ O'connor, J. Y Seymour, J. Introducción a la PNL. Barcelona: Urano, 1995. 2ª ed.
- ♦ Pougatch-Zalcman, L. Los niños de Vilna. Barcelona: Nova Terra, 1971.
- ♦ Rogers, C. Libertad y creatividad en la educación. Barcelona: Paidós Educador, 1982.

- ♦ Shaw, M.E. Dinámica de grupo. Barcelona: Herder, 1989.
- ♦ VV.AA. Hacia un curriculum cultural, la vigencia de Vygotsky en la educación. Madrid: Fundación Infancia y aprendizaje, 1997.
- ♦ VV.AA. Un método de evaluación formativa en el campo social. Madrid: Popular, 2001.
- ♦ Wertsch, J. Vygotsky y la formación social de la mente. Barcelona: Paidós, 1988.

Breve Perfil de los / as Autores / as

Kira BERMÚDEZ ANDERSON.

Pedagoga. Su trayectoria profesional ha estado centrada principalmente en el ámbito de la interculturalidad y la formación de adultos, aplicados tanto a la educación para el desarrollo y la cooperación internacional, como al trabajo con población inmigrada. Desde 1996, ha colaborado en la entidad “Desenvolupament Comunitari” en proyectos de diseño curricular y formación de mediadores interculturales, así como en el asesoramiento intercultural a profesionales del campo social. Actualmente, participa asimismo en programas de intervención socioeducativa con la comunidad gitana, desde el asesoramiento y la formación en metodología intercultural.

Reyes GARCÍA de CASTRO MARTÍN-PRAT

Experta Intercultural. Su primera experiencia en un medio intercultural, fue en 1978 en Nouna. Durante 5 años, Burkina Fasso. Trabaja como formadora en el Foyer MBAGA TUZINDE, y realiza paralelamente tareas de alfabetización, animación en movimientos juveniles etc. A su vuelta a España, en 1984, decide junto a otras personas abrir un centro de acogida a inmigrantes, fundando la Asociación Sevilla Acoge, e impulsando la creación de otras asociaciones “acoge” y de la Federación Andalucía Acoge. Cada año vuelve a África: Marruecos, Burkina Faso, Mali, Senegal, Benin... Allí sigue ampliando su experiencia y sigue aprendiendo.

Humberto GARCÍA GONZÁLEZ-GORDON.

Animador Sociocultural, ha participado directamente en el Movimiento Asociativo Gitano desde 1982. Autor de un libro y diversos artículos y ponencias sobre la realidad gitana y la evaluación en el campo social. Coordinador de diferentes programas de intervención social con comunidades gitanas de Andalucía, 1991-97, y colaborador en varias investigaciones sobre la población gitana en Andalucía y la escolarización de niños gitanos. Coordinador y docente en distintos cursos de formación para profesionales que intervienen con minorías étnicas. Coordinador de la Formación de Mediadores Interculturales en la Federación «Andalucía Acoge», de 1996 a 2000. Actualmente, es responsable territorial de la Asociación Secretariado General Gitano en Andalucía.

Abdessamad LAHIB.

Nacido en Beni-Mellal (Marruecos). Licenciado en Filología árabe, inició su trayectoria como inmigrante en España en 1990, trabajando como jornalero en varias comunidades autónomas. De 1995 a 1998, trabaja como mediador con temporeros inmigrantes en Jaén. Formador de educadores en Sevilla Acoge y coordinador de Formación de Mediadores en Andalucía Acoge, 1998-2000. Actualmente trabaja en distintos proyectos de formación y realiza su tesis doctoral en Antropología Social por la Universidad de Granada, sobre inmigración marroquí en España.

Francisco Javier POMARES FUERTES.

Trabajador social con amplia trayectoria en el campo de la animación y educación infantil y juvenil. En 1994 entra a formar parte de la Asociación Málaga Acoge desde la que desarrolla tareas en los ámbitos de la intervención social, la promoción y la formación con personas inmigradas. Ha participado en la elaboración de diversos manuales pedagógicos y formativos e impartido múltiples cursos sobre gestión de la multiculturalidad para profesionales de diversas instituciones públicas y privadas. Coordinador del Área de Formación y Sensibilización de la Federación Andalucía Acoge, y del curso de Formación de Mediadores Interculturales en Málaga, durante los últimos años. Actualmente es coordinador de la Fundación Secretariado General Gitano en Málaga.

Genisa PRATS SAN ROMÁN.

Licenciada en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Barcelona realiza el postgrado de pedagogía social en la Universidad de Barcelona. Inicia su trabajo profesional vinculada al ámbito de las personas con discapacidad en diferentes áreas 1980/90. Posteriormente, y a partir de viajar a África, abre un nuevo ámbito profesional relacionado con la inmigración, la interculturalidad y el diálogo entre culturas. En esta última década ejerce su trabajo profesional desde la entidad “Desevolupament Comunitari”, de la cual forma parte.

Juan SÁNCHEZ MIRANDA.

Licenciado en teología por la Universidad de Granada, actualmente prepara su tesis doctoral en la que realiza un estudio comparado entre las estrategias adaptativas de los emigrantes españoles retornados y de los inmigrantes en España. Desde 1980 su trayectoria profesional ha estado fuertemente vinculada a los movimientos sociales de atención a toxicómanos, transeúntes e inmigrantes. Cofundador de la Asociación “Almería Acoge” y de la Federación “Andalucía Acoge”, y presidente de ambas entre 1987 y 1999. Autor de diversas investigaciones y publicaciones como “Mirando desde fuera: Historias de Migración” (1999), “Hacia una acción integral con transeúntes en el Mundo Rural” (1991) y “La atención sanitaria a los inmigrantes” (2001), entre otras.

Elizabeth URIBE PINILLOS.

Colombiana de origen, militante de izquierda y feminista desde los años 70. Licenciada en Ciencias de Educación (Universidad Santiago de Cali, Colombia), homologada en Historia por la Universidad de Barcelona. Postgrado en Políticas sociales, desigualdad sexual, Universidad Autónoma de Barcelona; Master en Estudios interdisciplinarios, Universidad de Barcelona. Formadora de formadoras y formadores en Interculturalidad (CAIM, Madrid), ha participado en diversos proyectos relacionados con migrantes e interculturalidad, en distintas entidades y Ayuntamientos de Cataluña y del Estado Español.