

"El/la mediador/a intercultural: perfiles y profesionalización"

Núria Llevot Calvet. Universitat de Lleida.

« Le pont ne serait-il pas une image parlant de la médiation? Il y a la rive droite, il y a la rive gauche de la rivière. Elles sont totalement différentes l'une de l'autre et ne peuvent communiquer sans médiation. Il y faudrait un bac, un bateau ou un pont. Le pont offre la possibilité de relations durables. Il est ancré sur la rive droite, et dans cette partie-là de la construction, complètement «avec» la rive droite. Il est ancré sur la rive gauche et de ce côté-là est complètement «avec» la rive gauche. Mais il est aussi autre chose; il a une identité irréductible, il est aussi le «tiers» le pont qui fait passage avec sa construction spécifique; il ne peut y avoir de médiateur qui soit seulement avec l'un ou seulement avec l'autre. Mais s'il est complètement avec l'un, complètement avec l'autre, il est aussi complètement lui-même autre chose que l'un ou l'autre, troisième élément bien identifié qui ne peut pourtant exister comme médiateur que parce que l'une et l'autre rive existent, que parce que l'une et l'autre rive sont porteuses de désirs de relations. Il est le pont, espace de relation, de rencontre, de jeux possibles. Il est existant aussi en lui-même, mais pas seul: espace de création, d'invention».

(Claire y Marc Héber-Suffrin, 1992: 18).

1. Introducción

Antes de iniciar esta exposición que hemos titulado "El/la mediador/a intercultural: perfiles y profesionalización", querría poner de manifiesto que la motivación hasta llegar este momento surgió de la experiencia profesional vivida anteriormente en el Programa de Educación Compensatoria, y la detección de que había una serie de situaciones que planteaban la escolarización del colectivo gitano a las que los miembros del programa teníamos dificultades para responder. Conscientes de este hecho, desde la administración se contrató a un mediador, representante de una asociación gitana, aunque no había recibido ningún tipo de formación previa. Esta experiencia, aun presentando carencias, supuso un nuevo enfoque de las relaciones, mejorando la confianza y convirtiéndose en un punto de referencia para ambos colectivos. Fue a partir de aquí cuando se inició un interés personal por esta cuestión y que se ha prolongado más allá del día a día profesional.

Entrando más en materia, aunque la intervención de terceros entre partes etnoculturalmente diferenciadas nos puede parecer algo nuevo y paradigmático, en realidad viene de antiguo, tanto como los mismos contactos culturales y las relaciones

interétnicas (recordemos la figura del patriarca en el colectivo gitano o la del viejo-sabio de los pueblos africanos...). A pesar de esto, en los últimos años esta práctica ha ido tomando protagonismo en Cataluña al tiempo que se está manifestando llena de interrogantes y sin que se esté produciendo paralelamente una reflexión y clarificación de sus fundamentos.

Partiremos del hecho de que en una sociedad como la catalana, en la que la diversidad cultural es cada vez más evidente y los discursos, aunque no la mayoría de las prácticas, se dirigen hacia lo que se denomina «educación intercultural», hay que buscar estrategias para superar algunos de los escollos ante los que nos encontramos. Concretamente, en la aproximación de las minorías culturales a las instituciones educativas y a la inversa.

La distancia existente entre minorías excluidas social y culturalmente (en nuestro caso, tanto inmigrantes como gitanos) y la institución comporta una serie de dificultades a las que hay que hacer frente. Una posible forma de intervenir es utilizar los mediadores interculturales, que en otros países se han utilizado con éxito (por ejemplo, los *agents de liaison* y *de milieu* en Quebec, o las *femmes-relais* en Francia) y que han comportado un avance en las relaciones interculturales. En Cataluña estas figuras las hemos podido ver nacer en el seno de las comunidades minoritarias (básicamente, en asociaciones y entidades no gubernamentales), que con la experiencia y el conocimiento que tienen de la cultura a la que pertenecen se les otorga este papel.

Podríamos apuntar diferentes situaciones “conflictivas” como por ejemplo:

¿Qué hacer cuando los códigos culturales del profesional –que representan de alguna manera gran parte de los valores de la sociedad receptora– y los del inmigrante entran en oposición o incluso en conflicto en situaciones muy dispares y ámbitos diversos? Así, por ejemplo:

- ¿Cuando una madre no envía a su hija a la escuela para que pueda ayudarla en casa y ocuparse de sus hermanos más pequeños? Para esta madre, según su posición social y su sociedad de origen, lo más importante es asegurar cuanto antes la socialización de su hija para las futuras funciones de esposa y madre. Además,

habiendo perdido –por desarraigo– el apoyo de la familia extensa, la hija es para ella una ayuda necesaria. Por otra parte, para nuestra sociedad la niña como persona tiene derecho a la educación, 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 psicoafectivo del niño, de su apertura al mundo exterior y de la ampliación de su vida social (sean chicos o chicas). En cambio, para padres procedentes de una sociedad donde la virginidad de la niña carga con el honor familiar, esta salida se percibe como muy peligrosa.
- ¿Qué hacer cuando un padre pega violentamente a su hijo porque le ha faltado al respeto? Para este padre es un castigo que ha de marcar el alma del niño para que aprenda el valor fundamental de su sociedad de origen: el respeto a los padres. En cambio, en nuestra sociedad este padre es considerado un maltratador pudiendo incluso ser denunciado ante el juez.
- Qué hacer cuando una mujer inmigrante y embarazada rechaza hacerse una ecografía porque, según sus creencias, mostrar el niño a una mirada exterior, aunque sea en estado embrionario, puede ser peligroso; mientras que en nuestra sociedad es un medio indispensable de prevención y tratamiento.
- ¿Cuándo acuden al parto sin haberse visitado nunca? Puede que se deba porque en algunas zonas de África y de Asia, sobre todo en la parte más rural, cuando la gente cae enferma suele recurrir a la medicina tradicional antes que ir a los consultorios; el personaje del curandero es un recurso obligado y, a la vez, mucho más económico que los hospitales.
- En cuanto a la planificación familiar, muchas mujeres no muestran actitudes demasiado favorables a la utilización de servicios orientados al control de la natalidad. Esto nos lleva a pensar que el comportamiento natalista y procreador de los colectivos desfavorecidos económicamente no se puede entender sólo como una falta de cálculo o de previsión, sino que se ha de ver más globalmente, como un componente de una determinada concepción de la familia, la infancia y la fertilidad femenina y masculina y las relaciones de género. La antropóloga Maluquer (1997) lo relaciona con la expresión popular de nuestro país que dice que “los niños nacen con un pan bajo el brazo”, esta frase puede condensar una serie de rasgos y creencias en las sociedades tradicionales, como los siguientes: que los niños ayudarán en la economía familiar, en contraposición a la opinión de que serán una

carga para los padres; que los hijos harán aumentar la capacidad de influir y el poder de la familia dentro de la comunidad frente a la idea de que es más rentable centrar los esfuerzos en tener pocos hijos; que un número más elevado de hijos amplía las perspectivas de una mayor seguridad en la vejez gracias a la distribución de cargas y de recursos, entre otros.

Todos estos ejemplos sirven para ilustrar los límites de la tolerancia y del respeto de modelos culturales diferentes cuando han de coexistir juntos. Hay una serie de áreas donde se pueden producir los choques culturales: concepción del espacio doméstico, la percepción del tiempo, la representación de los roles y estatus (familia, religión...), los códigos de convivencia (los regalos, los difuntos, la gente mayor...).

Teresa San Román (1994) y Margalit Cohen-Emérique (1994), a partir del trabajo de Camilleri (1985) sobre la identidad, analizan de qué modo el “núcleo duro” de la cultura representa un conjunto de rasgos, formas organizativas y estrategias de adaptación relativamente estables en el tiempo y en su extensión. Ellas afirman que hay elementos y valores que pueden negociarse y cambiar con facilidad en el encuentro y el enfrentamiento con el otro; pero el “núcleo duro”, no obstante, es de lenta modificación y se cierra a la negociación de cambios cuando ésta va acompañada de determinados condicionantes.

En teoría, los mediadores deberían servir para ayudar a negociar entre el profesional y la familia inmigrada, mediante el diálogo y el intercambio, a establecer un acuerdo mínimo, un compromiso en el que cada uno viera respetada su identidad y sus valores básicos al acercarse al otro. Este acercamiento debería hacerse por las dos partes, aunque generalmente se espera que sea únicamente del lado del inmigrante. Las dos partes pueden afrontar esta tarea por sí mismos; pero en muchos casos les resulta difícil, muy difícil, porque no sólo no dominan el idioma que les posibilitaría una comunicación llena de matices, sino que tampoco disponen de instrumentos que les permitan una sutil comprensión del mundo del otro y de los límites que no han de traspasar cuando intentan un cambio de normas y de valores. Finalmente, tampoco tienen suficiente disponibilidad para ayudar en la gestión de este tipo de conflictos, que exigen por regla general mucho tiempo. Viendo estas dificultades, creemos que pueden ser ayudados por los mediadores interculturales.

Por eso, al detectar una creciente presencia de mediadores, que, además, posiblemente lleven a cabo su tarea con escasa homogeneidad, nos interesaba averiguar la dinámica que ha seguido la implantación de esta figura, así como analizar las intervenciones que realizan, la formación que tienen y su potencial. A pesar de los cursos de formación que se van ofreciendo y que algunos realizan, no significa que tengan la formación más adecuada, ni que realicen idénticas intervenciones o les oriente una única definición de la mediación. Por todo eso, nos planteamos el conocer qué pasa actualmente en Cataluña con esta figura a partir del análisis de las funciones que han adquirido y la formación que reciben.

2. Entrevistas en profundidad a mediadores y formadores/coordinadores de los cursos de mediación de toda Cataluña

El trabajo empírico¹ se basó, por un lado, en entrevistas en profundidad a personas que cumplen la función de mediadores, a formadores y a coordinadores de los cursos para mediadores de toda Cataluña.

En cuanto a los primeros, los mediadores, a pesar de la idea previa de realizar sólo una muestra, se tomó la decisión de entrevistarlos a todos ya que detectamos que no se trataba de un número excesivo. Así, finalizamos el trabajo de campo con 27 entrevistas (en concreto: 13 de origen marroquí, 3 de Senegal, 2 de Gambia, 2 de Argelia, 1 de Brasil, 1 de China y 5 de etnia gitana).

Para complementar el trabajo de campo –básicamente para saber lo que se pretendía con la formación de estas figuras– realizamos entrevistas a formadores y coordinadores de cursos de mediación, concretamente encontramos 17 personas –9 formadores y 8 coordinadores de formación.

No hemos de olvidar que buscando la complementariedad metodológica, pero sobre todo queriendo dar la palabra a los que trabajan o pueden trabajar con los mediadores y que tienen bastante que decir al respecto, entrevistamos a docentes de primaria y de educación secundaria obligatoria de Cataluña. Así hemos querido aproximarnos a la

¹ Para ampliar ver Llevot (2004).

opinión de los docentes respecto a la presencia del mediador intercultural y la necesidad del mismo. A partir de los censos de docentes del Departamento de Educación, se calculó la muestra necesaria que nos permitiese tener un grado de error óptimo para poder realizar posteriormente los cruces y análisis sin incrementarlo considerablemente. De esta forma, la muestra quedó en 740 docentes de toda Cataluña. Esta muestra se seleccionó aleatoriamente a partir del censo de centros educativos públicos, privados y privados concertados.

A continuación, sintetizaremos algunas de las cuestiones que nos han parecido más interesantes de los resultados obtenidos de todo el proceso de investigación.

Seguiremos como un referente teórico a Margalit Cohen-Emerique (1994), que apunta tres significados lingüísticos del término “mediación”, a los que asocia, como veremos, un tipo de mediación localizado en el terreno:

- El primer significado de mediación hace referencia al hecho de servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto, sino más bien dificultad de comunicación. Una tercera persona es la que restablece la comunicación. Por ejemplo, el Departamento de Educación cada curso “contrata” los servicios de mediadores-traductores procedentes de asociaciones y entidades para ayudar a formalizar el proceso de matrícula y acogida de familias minoritarias.
- Una segunda definición la considera como una intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar a personas, partes. Se trata de situaciones en las que un conflicto, una oposición o un antagonismo hacen que la intervención de un tercero sea necesaria, como sería la negociación para poder resolver los conflictos que se presenten. Por ejemplo, una alumna magrebí de primer curso de ESO que comienza el curso cubriendo su cabeza con el pañuelo islámico; la profesora de gimnasia le pide que se lo quite en su clase porque no le resultará cómodo; se mezcla a la familia, el claustro... y la situación va subiendo de tono.
- La tercera considera la mediación como el proceso creador por el que se pasa de un punto inicial a un punto final. Implica la idea de una transformación, es decir, un proceso dinámico activo, comparable con el significado de “mediador químico”. La persona actúa en este caso como catalizador del proceso. Ejemplo: creación de

comisiones y planes de acogida teniendo en cuenta la diversidad cultural en el centro y teniendo presente la ayuda del mediador.

A partir de estos tres significados la autora habla de tres tipos de mediación: la mediación para la prevención de conflictos culturales, que denomina “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, que sería la “mediación creativa”.

2.1. La mediación natural o espontánea

Ya utilizando el ejemplo de lo que sucede en Cataluña, el camino de los entrevistados hasta convertirse en mediadores a menudo es silencioso, largo, anónimo y sin esperar ningún tipo de reconocimiento de la sociedad (lo que se ha convenido en llamar “mediadores naturales”), al menos hasta el momento en que se les propuso hacerlo de forma reconocida y más o menos retribuida. Este papel ya lo realizaban, y todavía lo realizan –de forma voluntaria–, muchas personas ante la marginalización y la estigmatización que padecen algunos colectivos en nuestra sociedad. Lo novedoso es que la sociedad mayoritaria potencie ahora esta práctica, más comprensible cuando pensamos que ha tenido como finalidad la asimilación, y el mediador con su «institucionalización» se haya convertido en otra figura de control y persuasión.

Lo que llamaríamos de manera genérica “mediación natural” se establece entre personas que se tienen confianza, en unas condiciones determinadas de solidaridad y no acostumbra a traspasar los límites de la familia, las amistades o del boca a boca. Consiste básicamente en: interpretación y traducción lingüística y sociocultural; dar acogida a los recién llegados; orientarlos y asesorarlos sobre el funcionamiento de la sociedad receptora y facilitarles la comunicación y el acceso a los servicios existentes en la misma.

Los mediadores naturales a menudo provienen del campo de la animación sociocultural, compaginando ambas funciones en la mayoría de los casos. A pesar de esto, la 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

esconde cuando las necesidades de mediación son superiores a los recursos ofrecidos por los mediadores espontáneos.

Así, observamos que en los momentos iniciales de la llegada de una persona inmigrada, como hemos avanzado, las amistades y la familia son eslabones primarios, que facilitan generalmente vivienda de manera provisional y sirven de intérpretes a los recién llegados.

Con frecuencia este hecho choca con las reticencias de los hombres a la socialización de las mujeres por esta vía, ya que mayoritariamente son mujeres las que se encargan de realizar esta tarea de forma voluntaria.

También las experiencias de mediación infantil (niños y adolescentes que realizan el papel de traductores y mensajeros) muestran que se carga en los pequeños una responsabilidad que sobrepasa su capacidad y que, a la larga, representa una amenaza en los roles de la autoridad de la familia, añadiendo una nueva fuente de conflicto en unas relaciones ya desestabilizadas por la experiencia migratoria, especialmente en los adolescentes como choques generacionales. Nos comentaron casos de alumnos que se aprovechan de este rol en beneficio propio, como el de niños que al llevar una notificación a casa decían a sus padres que les pedían dinero para tal excursión.

Hemos detectado también algunos mediadores “naturales” que cobran por sus servicios. Para eso se sirven de un cierto control de los trámites administrativos (permisos de trabajo), de las redes establecidas (alquileres de pisos), de la lengua de la sociedad receptora o de otras facultades, etc.

La mediación espontánea se da en todos los ámbitos (educativo, sanitario, laboral, etc.), por medio de personas del mismo origen cultural y rara vez por personas pertenecientes a la sociedad receptora. Parece ser que, en general, el mediador natural sería –para utilizar un símil apropiado– un apagafuegos, útil en contextos puntuales o en situaciones de emergencia, válido a través de todo el itinerario vital de las sociedades y usado cada vez más por profesionales que depositan su confianza en alguna persona que, por sus características, les parece digna de ella. Aun así, cabe decir también que según las consultas realizadas, estas personas son de relativa utilidad en casos delicados o de

conflicto, así como cuando es necesaria una lógica de cambio y adaptación a las exigencias de una convivencia intercultural.

Tanto a partir de las entrevistas realizadas como de la observación sistemática de diferentes experiencias de mediación espontánea, podemos decir que aparecen como principales limitaciones para la acción del mediador natural, las siguientes: la poca disponibilidad de tiempo; los propios intereses particulares del mismo; su circunscripción al círculo de amigos y de familiares; una falta de dominio correcto del idioma del país receptor; informaciones erróneas sobre el funcionamiento de la sociedad receptora; poca capacidad para salir del propio marco de referencia cultural; falta de objetividad a la hora de interpretar las demandas del usuario y/o propuestas de los profesionales; posicionamiento a favor de una u otra parte en la mediación de conflictos.

Esta mediación no debe ser confundida con la “mediación intercultural”, que supone una cierta especialización o profesionalización –con lo que no todos están de acuerdo, pero ellos piden un reconocimiento que vaya más allá de las redes de sociabilidad y parentesco. Aunque ambas mediaciones son compatibles y pueden coexistir porque tienen campos comunes de actuación y, a la vez, campos propios.

2.2. La mediación intercultural

A diferencia de otras modalidades de mediación en que las partes involucradas tienen un bagaje cultural similar y se reconocen mutuamente como pertenecientes a la «misma cultura», en la mediación intercultural la pertenencia étnica o cultural de la figura del mediador se ha de tener muy en cuenta. La gran mayoría de mediadores entrevistados son de la misma opinión y prefieren que el mediador pertenezca al grupo minoritario por la simple razón de que conoce mejor que otro las interioridades de los códigos culturales del colectivo con el que ha de mediar. Al mismo tiempo, también es bueno que “dominen” –gracias al tiempo de estancia en el país– la sociedad mayoritaria. En cambio, aunque los formadores y los coordinadores también estén de acuerdo, prefieren igual capacidad personal y profesional. Generalmente, por tener 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 del desarraigo y el esfuerzo de adaptación a un nuevo país.

No obstante, algunos coordinadores y formadores precisan más este perfil, sobre todo la cuestión de la pertenencia cultural o étnica, y se cuestionan si no sería mejor que no perteneciese a ninguno de los dos colectivos ya que sería más neutral; además algunos, diferenciando por tipos de mediación, apuestan por: en el caso del aspecto preventivo, que sea un mediador bicultural con habilidades de dinamización comunitaria; para la gestión de conflictos, que sea una persona muy próxima a la minoría, y para la transformación social se explicita la prioridad de la formación independientemente del colectivo del que provenga.

Esta última postura –diferente a la dada por los mediadores, para los cuales es indispensable ser del colectivo minoritario– tiene en cuenta las ventajas (proximidad, conocimiento interiorizado de la cultura, dominio de la lengua de origen, etc.) y también los inconvenientes: sobre todo que se encuentra en una situación intermedia presionado desde diferentes vertientes, etc. Parece evidente que cuando se opta, como se ha hecho en Cataluña, por los mediadores pertenecientes a las minorías hay que dedicar esfuerzos para superar estos retos.

Además por la misma razón estas características corresponden también a personas inmigradas de segunda generación y/o larga residencia en el país receptor y a personas que han efectuado anteriormente tareas de mediación (del tipo que sean) con su comunidad. La elección preferente de personas inmigradas para la profesionalización de la mediación obedece, en algunos casos, a una opción de discriminación positiva de los colectivos más desfavorecidos, con la doble función de sensibilizar los servicios y garantizar la igualdad de acceso, trato y poder disfrutar de los mismos. A pesar de esto, también hay personas de la sociedad receptora que han tenido experiencias migratorias (internas o externas) de una cierta envergadura que los ha situado como minoría, que dominan los idiomas (vehiculares o de origen) de los colectivos de inmigrantes con los que van a mediar y que conocen de cerca la cultura de éstos.

Desde el punto de vista del género de los mediadores, se pone de manifiesto una cierta predisposición positiva de las mujeres frente a los hombres en las tareas de mediación,

habiéndose observado en los cursos realizados una mayor constancia de éstas como alumnas. Esto puede obedecer a: mayor motivación para la formación; mayor experiencia en el tema familiar; más deseo de integración en la sociedad de acogida y su conciencia de las repercusiones positivas que la formación puede tener para sus hijos.

En cambio, no hay unas razones demasiado claras para que una persona de uno u otro sexo pueda desarrollar el oficio de mediador en cualquier ámbito, pero se apunta la idoneidad de unos y otros en función de los ámbitos de intervención. Parece que hay un acuerdo y experiencia respecto a que las mujeres son eficaces en el ámbito sanitario (por confidencialidad y discreción ya que el tema sexual aún es tabú en algunas culturas, así como también piden ginecólogas mujeres) y quizás los hombres más en el de la vivienda. Pero en cualquier caso se deberá tener en cuenta multitud de variables como la especificidad del servicio, características personales de los usuarios, etc.

2.3.1. Habilidades del mediador

El mediador, además de lo expuesto, debería tener unas habilidades específicas (respeto al prójimo, saber escuchar...), reflexión compartida por todos los entrevistados, pero mientras los mediadores las consideran innatas o que se aprenden en contextos informales, por medio de la experiencia personal; los formadores y coordinadores de formación creen que también se logran con un entrenamiento estructurado y sistemático.

Por ejemplo, las 3 más frecuentes son:

- La responsabilidad. El mediador ha de 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 conseguir el equilibrio profesional entre el servicio y el compromiso con la propia comunidad. Aunque la persona mediadora no ha de hacerse responsable de un caso (sanitario, educativo...), sino únicamente de lo que haga referencia a la mediación. Ante la demanda de cumplir funciones que no se ajusten a su perfil profesional, ha de negociar con la institución o servicio donde trabaja.

Ejemplo: una maestra aborda al mediador que trabaja en la escuela y le dice que cuando llegue la señora X a las 5 a recoger a su hija, le pregunte por qué todavía no ha llevado los papeles que le metió en la mochila de la niña la semana pasada... ¿Qué ha de hacer el mediador? La persona mediadora no sustituye al profesional. No realiza la comunicación en lugar de ésta y después va corriendo de un lado a otro haciendo el rol de mensajero. Su responsabilidad es la de facilitar la comunicación entre las dos partes, establecer entre ellas un contacto físico y relacional, con el objetivo de que en un futuro puedan relacionarse entre ellas de manera autónoma y sin necesidad de una tercera persona.

- La confidencialidad. 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 del campo social. 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 parte al imperativo del código deontológico. Esto lo sitúa en lo que se ha llamado la “doble fidelidad” a la que ha de responder el mediador y en la que no siempre es fácil encontrar el equilibrio. Por un lado, la prudencia y, por otro, la obligatoriedad de compartir el secreto profesional con los compañeros de equipo. En el ámbito sanitario especialmente se explicita la confidencialidad y discreción sobre la información que se transmite, ya que es uno de los puntos que preocupan más al colectivo minoritario. Ejemplo: He sabido que estuviste en la cita que tuvo mi amiga con el ginecólogo, ¿cómo fue?
- La imparcialidad. Ha de mostrar una total imparcialidad técnica en sus intervenciones, buscando un compromiso con resultados que satisfagan las necesidades de ambas partes, situándose en posición tres o posición de triángulo. Por ejemplo: en época del Ramadán se producen complicaciones con las personas que sufren enfermedades crónicas, ya que a menudo interrumpen los tratamientos médicos. Los médicos tienen muchas dificultades para convencer a estas personas de que la toma de medicación no supone romper con el ayuno que implica el mes de Ramadán, tal como nos explicó un mediador que también lo practicaba. Entonces, el mediador se tiene que situar justo en medio de las dos partes.

Éste es uno de los puntos más conflictivos ya que desde la óptica de los entrevistados los grupos culturales minoritarios padecen exclusión social: desigualdad de condiciones de vida, existencia de barreras lingüísticas, culturales, entre otras; que hacen que la negociación no se dé en condiciones de igualdad. La asimetría de poder y las desigualdades que existen entre mayoría y minorías presiden y condicionan las relaciones entre los dos grupos culturales, como también lo hacen el etnocentrismo y las identidades étnicas, que no permiten que fluya la reciprocidad y el intercambio entre iguales, indispensables para poder negociar.

Cuando en una negociación una parte es más fuerte que la otra, son posibles tres estrategias: la primera sería que ambas partes hagan concesiones análogas, la segunda que lo haga la parte con más poder y, la tercera, que sea la parte más débil. Los mediadores que hemos conocido –en muchos de los casos– optan por la vía de la menor resistencia y tratan de que ceda la parte débil, sobre todo porque es la otra parte la que les paga. A su vez la situación es ambivalente, ya que los mediadores argumentan tener que ser fieles al colectivo al que pertenecen, lo cual pone en duda esta posible neutralidad y objetividad que en su discurso tanto les preocupa.

Hablaríamos, pues, de un tipo de mediación no neutral orientada a facilitar la igualdad de trato y de acceso a 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.

2.4. Las funciones del mediador según los contextos

En teoría, las funciones del mediador serían: facilitar la comunicación intercultural, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de las minorías.

Pero en la práctica las funciones y las tareas del mediador en este momento se encuentran en proceso de construcción y definición, adaptándose siempre al contexto, a los actores con los que interviene y a las demandas que se les hace.

Concretamente, en el ámbito escolar –como en otros– se puede decir que las demandas provienen en gran medida de lo que podríamos llamar la sociedad mayoritaria y sólo una parte mínima de las minorías. De la primera, las demandas más numerosas llegan de la administración y las más frecuentes son: la negociación en conflictos de valores (pañuelo islámico, carne de cerdo, *henna*, actividades extraescolares, algunas asignaturas como la educación física, plástica y música); la explicación y justificación de las iniciativas que no formen parte de la tradición de los padres (colonias, excursiones, material escolar...); la desescolarización, el absentismo y el abandono escolar de los alumnos durante el período de escolaridad obligatoria (especialmente de las chicas); la implicación de los progenitores en la vida escolar (en las asociaciones de madres y padres de alumnos, participación en el consejo escolar y en las actividades del centro, asistencia a las reuniones y tutorías...); la colaboración en la preinscripción y la matriculación; la traducción lingüística (de documentos, convocatorias e informaciones varias ya sea, oral o escrita), la interpretación sociocultural; el asesoramiento y el acompañamiento a los profesionales; entre otras.

Las pocas demandas procedentes de las minorías surgen de las familias y sus propias organizaciones. Ejemplo de éstas son: las ayudas económicas y prestaciones sociales; la intervención en los malentendidos y falta de comunicación; el asesoramiento al usuario sobre los recursos existentes; la defensa y promoción de los derechos e intereses de la minoría; el apoyo personal; el acompañamiento y traducción de la burocracia administrativa; entre otras.

Las citadas funciones y demandas que les llegan permiten construir una tipología que aparece en las entrevistas a los formadores y coordinadores. Aunque somos conscientes de que los apelativos dados difícilmente definen con claridad a quiénes agrupan, inicialmente podríamos diferenciar entre: los «traductores», los «funcionarios» (en el sentido de que dependen del contratante) y los «mediadores propiamente».

Entrando más en detalle vemos que los «traductores» serían los que en el ámbito educativo son contratados por el Departamento de Educación para interpretación lingüística; en algunos casos los entrevistados los consideran necesarios porque así lo solicitan los centros escolares, pero en otros esta medida puede obviar otros problemas al concentrarse tan sólo en la lengua en detrimento del choque cultural. En esta línea se

han elaborado trípticos, guías e incluso algún vídeo en varias lenguas para dar a conocer el sistema educativo a las familias. Por eso los formadores y coordinadores creen que se ha de tener en cuenta en todo momento la comunicación no verbal (gestos, movimientos, miradas, tono...), que, en ocasiones, es determinante, no sólo para dar una información añadida a la verbal sino incluso porque puede proporcionar la verdadera información del mensaje. Dentro de esta comunicación no verbal reciben especial importancia los microgestos faciales, los movimientos oculares, el ritmo respiratorio, las posturas corporales... cuya lectura e interpretación es posible gracias a la práctica y entrenamiento de lo que llaman “calibración”, que nos aporta información detallada y precisa sobre pensamientos, emociones, comportamientos que escapan del control consciente de quien los emite.

Por su parte, el segundo tipo, los mediadores «funcionarios», se diferenciarían entre:

- «El árbitro», en principio es una figura que puede ser considerada válida en la comunidad minoritaria para resolver conflictos, pero cuando es contratada desde la administración para establecer y mantener el orden fracasa, ya que no consigue la confianza de su colectivo ni de la administración que lo ha potenciado de forma artificial –el nombre se debe a que realizan una intervención como si fuese un partido de fútbol en el que la razón la tiene él, el tercero, que es quien decide lo que hay que hacer. Es una postura que apaga momentáneamente el fuego y por eso preocupa mucho a los entrevistados, porque sus repercusiones posteriores suelen ser nefastas tanto para el mediador como para las partes;
- En segundo lugar, «el acompañante», que actúa más en la ayuda mutua, la acogida y la solidaridad en las relaciones y la cooperación entre las personas, que sería la expresión más espontánea y menos institucionalizada de las tres;
- Por último, «el interlocutor», en teoría sería el intermediario entre los dos colectivos pero en la realidad la mayoría de sus tareas se podrían resumir con la expresión castellana del “correveidile”. Este mediador no forma parte de un equipo, solamente es un recurso, una figura que acata las órdenes. Este modelo sitúa y concentra el conflicto en el tema de la cultura (es decir, los aspectos culturales, el lenguaje, las creencias...). Ejemplo: mediador marroquí en las comarcas gerundenses al que le pincharon las ruedas.

En tercer y último lugar, encontraríamos los «mediadores propiamente», que, más independientes que los otros, quieren acercar a las partes, mejorar la comunicación y la comprensión mutua, etc. en el sentido en que hemos definido la mediación intercultural. Cabe señalar que de este tipo hemos encontrado más bien pocos.

Nos parece evidente que estas tipologías condicionan el futuro de la mediación intercultural, así como los pasos a realizar en este proceso. Una nota común entre los entrevistados es que el proceso de mediación es considerado muy complejo y se ha de adecuar a cada caso, siendo muy difícil la transferencia de gestiones y actuaciones, aunque prevalece en todos los casos el diálogo, el intercambio, la búsqueda de los códigos de los conflictos, etc.

Si esto no se realiza de forma adecuada, el colectivo minoritario reacciona con resistencia o sumisión pasiva y los profesionales se ven invadidos por un sentimiento de impotencia o bien amenazados por su identidad.

En general, los propios entrevistados consideran prioritaria la unificación de esta diversidad (entre otras cosas, porque unos perjudican a los otros si no actúan correctamente o limitan su actuación) y, por otro lado, se necesita la homologación de quién es y qué hace cada uno. Dejarlo en traductores y mediadores interculturales parece que sería lo más pertinente. Además, si se definiese claramente qué debe hacer cada uno, los demandantes sabrían qué pueden esperar.

Por eso, un tema de debate sería cómo lograr la independencia. Como hemos visto en otros contextos, una posibilidad a tener bien presente es la creación de asociaciones o cooperativas con la finalidad de prestar servicios de mediación intercultural y con la propuesta de ejercerla desde una posición independiente. De esta forma se podría actuar desde la situación de triángulo o posición tres, sin depender de ninguna de las partes, ofreciendo sus conocimientos, competencias y actitudes profesionales a disposición de quien requiera sus servicios. También se nos ha planteado, por parte de algún mediador entrevistado, la alternativa de poder prestar servicios de mediación como trabajador autónomo.

2.5. ¿Profesionalizar la mediación?

La cuestión de la profesionalización de esta figura ha abierto el debate sobre su necesidad, los aspectos positivos y negativos que comportaría este paso desde las expresiones más espontáneas e informales, la necesidad de sistematizar los contenidos para formar profesionales de esta disciplina, así como si es necesario formar otros profesionales del campo social y educativo para mejorar los resultados de la comunicación intercultural.

En nuestro estudio la mayoría de los mediadores se decanta por esta necesidad de profesionalización y equiparación con otros profesionales. Concretamente, los más jóvenes ven la mediación como un nuevo mercado laboral ya que los trabajos habituales en que se mueven empiezan a estar saturados y la mediación se convierte para ellos en una nueva salida.

Entre los coordinadores y formadores aparecen dos opiniones diferenciadas al respecto: el modelo de mediación comunitaria, postura que es más partidaria de un trabajo desde la ciudadanía ligada a proyectos sociales o de fomento de la convivencia intercultural; mientras que otra posición toma partido por generar la figura del mediador profesionalizado y como un servicio especializado.

La primera posición concibe la mediación sin personalizarla, ni como un servicio que pueda duplicar tareas, sino más bien como un trabajo social en el que las habilidades comunicativas y la empatía social de las personas que realizan una tarea mediadora son la principal función. Se basa en la concienciación, capacidad y herramientas que todas las personas, unas y otras, tenemos para poder transformar nuestra realidad, sin negar la necesidad de traducción, acompañamiento e información.

Para los segundos, en cambio, se valora que esta persona sea del mismo origen que el colectivo, sea reconocida, etc., y se le contrate para hacer este trabajo de forma que se convierta en un profesional. En esta segunda postura una parte cree que el mediador debe dedicarse a tiempo completo, con contrato estable, con presencia física en algunas instituciones, etc., mientras que el resto se inclina por que sean reconocidos como profesionales pero actúen de forma transitoria o temporal, hasta que ya su presencia ya no sea necesaria, momento en el que tenderá a desaparecer, entre otras cosas porque

asumirán sus tareas los profesionales, progresivamente sensibilizados y formados en temas de inmigración e interculturalidad. Es decir, lo que Cohen-Emerique denomina “competencia intercultural”, esto es, desarrollar una capacidad de comunicación y de comprensión intercultural, un enfoque que permita identificar, tomar plena conciencia y controlar los factores de fracaso o riesgo para una interacción intercultural y, por 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. La autora 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.

El riesgo de la profesionalización del mediador es que se “cronifique” y resulte imprescindible para el diálogo, convirtiéndose en un eslabón más de la cadena. Creemos que debería ser una pieza del proceso de transición hacia la normalización de las relaciones interculturales: sería contradictorio plantearse una vía de normalización de la vida social entre culturas diferentes y que al mismo tiempo esta tarea fuese perpetua.

Una cuestión ligada al reconocimiento profesional del mediador intercultural es el debate sobre el tipo de formación requerida para acceder a esta tarea. En Cataluña, hasta ahora destacaba la elaboración del diseño de un currículum formativo para mediadores, procedente de un trabajo de campo en colaboración con diferentes redes asociativas y comunitarias, con grupos de personas inmigradas y agentes sociales de diversos países. Esta formación se divide en tres modalidades, según el tipo de mediación en que se trabaja (preventiva, resolución de conflictos de valores y creativa) y a cada modalidad de formación le corresponde un nivel: monitor, técnico y mediador. Así, se evitan dos problemas: por un lado, la excesiva duración de los cursos que anteriormente se planteaban por las posibilidades de los alumnos, que a menudo estaban trabajando, situación agravada por el trabajo precario e inestable que hacía que tuviesen que abandonar la formación sin acabarla, y por el otro, respecto a las instituciones, rara vez disponían de la financiación completa para todo el proceso tal como estaba estructurado.

En cuanto a los cursos que se realizan, los formadores y los coordinadores destacan que se han suscitado en los alumnos muchas expectativas de encontrar trabajo y convertirse

en profesionales, cuando la realidad probablemente es más pesimista y en algunas comarcas el mercado parece estar saturado ya que se ha cubierto y no parece que se vaya a incrementar la oferta de estos empleos. Por otra parte, consideran que esta figura aún es bastante desconocida para la administración y la mayoría de la población. Por tanto, se debería emprender una campaña de sensibilización y promoción previa.

Una forma de regular el acceso a las ocupaciones futuras sería para muchos de ellos: lograr la validación u homologación de la titulación obtenida, adecuar el contenido curricular, homogeneizar y seleccionar mejor a los alumnos, dar contraprestaciones (como guardería, remuneración económica al dejar de trabajar, ayudas para desplazamientos, etc.) a los que estudien, realizar un período de prácticas, entre otros.

Todo apunta a que es necesario que pasen unos años para ver cómo se va desarrollando, opinión que se repite al pedirles la valoración de los servicios de mediación: creen que todavía es muy pronto para determinar si es efectiva a largo plazo, ya que la mayoría de ellos empezaron a partir de 1998. Para los informantes aún queda mucho por hacer en mediación hasta que implique realmente una transformación de las relaciones humanas en el seno de una sociedad mayoritaria.

3. Encuesta a docentes de primaria y secundaria obligatoria sobre mediación

La necesidad de la mediación intercultural, la descubrimos no sólo en los discursos de los implicados, también los docentes la justifican. La comunicación que el profesorado mantiene con la realidad de las familias minoritarias, que, al menos simbólicamente, les es desconocida, les puede acarrear incertidumbre e incluso ansiedad en la medida que puede cuestionar las rutinas y los modelos de pensamiento habituales en la escuela y por el mismo hecho de tener que contactar directamente con los alumnos y con sus padres. Esto puede ser todavía más cierto para el profesorado que, en contextos multiculturales, debe gestionar unos valores que teóricamente les enfrenta a las familias por los diferentes roles que han de jugar y las contradicciones que se pueden derivar de sus funciones. Los educadores entran en contacto con las familias y, a veces, el comportamiento de éstas les resulta difícil de comprender, como también sucede a la inversa.

La encuesta² que llevamos a cabo nos ha permitido detectar que los docentes se atribuyen poca responsabilidad en cuanto a los obstáculos de comunicación entre la escuela y los progenitores gitanos o de origen inmigrante y que el principal esfuerzo y los cambios los han de efectuar las madres y padres: que han de asistir más a las reuniones, interesarse e implicarse más en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos. Los principales obstáculos detectados por los docentes son el bajo nivel cultural de los padres, el conflicto cultural de la familia con la escuela, el desconocimiento del sistema educativo que tienen y la falta de interés. Así, las demandas más frecuentes por parte del profesorado a los mediadores es que expliquen el sistema educativo a los progenitores, tramiten lo que les piden... pero como veremos también son conscientes de que requieren una información y formación para poder trabajar en contextos multiculturales.

Una de las primeras cuestiones que realizamos a los docentes entrevistados es si habían utilizado en alguna ocasión el mediador: aunque mayoritariamente decían que no, el 9,5% respondía afirmativamente. Como es lógico se detecta que esta utilización se incrementa a medida que lo hace la presencia de gitanos e inmigrantes en la escuela y en el aula donde trabajan. Para profundizar en esto se les pidió que indicasen quiénes eran estos mediadores, las respuestas fueron: marroquíes (62,9%), seguidos de lejos por los gitanos (14,3%) y todavía más lejos por el resto de orígenes.

En cuanto a la valoración de esta experiencia, siguiente cuestión formulada, pone de manifiesto que se considera “bastante útil” lo que se hizo, concretamente el promedio confeccionado a partir de la traducción de las respuestas a valores es de 3,9 sobre 5. Lo que no significa que fuesen adecuadas las actuaciones, como tampoco satisfacción quiere decir una mediación correcta, sino que la expectativa que tenía el educador se había cumplido.

Más allá de la realidad queríamos saber qué mediador desearían los docentes y cómo creían que éste debía encajar dentro de la escuela. Se pidió al profesorado si creían que sería útil una persona que explicase lo que es la escuela, el funcionamiento, etc., a las familias minoritarias (gitanas e inmigrantes). Por otra parte, se les preguntó si creían que les sería útil una persona que les acercara culturalmente a las familias.

² Para ampliar ver Garreta y Llevot (2003).

Sintetizando, a partir de los resultados no se puede concluir que los educadores se interesen más por aproximar los padres a la escuela que la escuela a los padres, aunque sí en casos muy concretos, como en los docentes de más edad, efectivamente, se pide más que sea la familia la que ha de “ser informada” y “convencida”. De esta forma, a la luz de los resultados la necesidad de la mejora del conocimiento mutuo es recíproca, lo cual apoya la mediación intercultural tal como la entendemos. Pero también es cierto que tenemos interés en profundizar, más adelante, en las resistencias de los docentes respecto a este tema desde una perspectiva cualitativa.

A continuación, les hicimos una pregunta abierta y múltiple a los docentes para saber qué pedirían a esta figura para mejorar su trabajo. Aparecen respuestas que insisten en la reciprocidad (algo más del 40% de los entrevistados), pero además dicen que haría falta: luchar contra el absentismo, facilitar estrategias prácticas para trabajar en un aula culturalmente diversa y realizar el papel de traductores. Como hemos podido ver, la traducción, por los problemas de comunicación (oral y escrita) que tienen, es a menudo una prioridad. En último lugar, sólo un reducido porcentaje (1,6%) dijo que no le pediría nada.

Finalmente, nos interesaba aproximarnos a cómo creían que debería encajarse esta figura en la escuela. Por este motivo les preguntamos sobre su permanencia en el centro, la remuneración y la formación que deberían tener.

En general, se puede decir que el perfil más aceptado sería el de un profesional que acudiese cuando se le necesitase –aunque una cuarta parte quería que fuese fijo– y que tuviese una formación específica. Concretando más, observamos dos posturas bien diferenciadas: una más mayoritaria que la otra, entre las cuales puede haber otras más indefinidas. En primer lugar, unos querrían una persona que fuese en el momento que se le necesitase, cobrase en función de lo realizado y no haría falta que tuviese una formación específica en mediación, sería suficiente la pertenencia al colectivo y el dominar su lengua y cultura. Por otra parte, otros prefieren un profesional que, estuviese o no permanentemente en el centro, cobrase en correspondencia y tuviese una formación específica para este trabajo. De esta forma, parece que para los docentes el mediador intercultural es un recurso puntual, al que recurrir en el momento que se plantea una

situación que no pueden o no quieren asumir, por lo cual les resultaría suficiente que se tratase de una persona conocedora de la cultura minoritaria (siendo prescindible la formación específica en mediación) y que estuviese a mano. Eso sí, queda bastante claro que a la hora de definir este “perfil laboral” hay que diferenciar también entre centros con presencia de alumnado minoritario y aquellos que no lo tienen. El mayor número pero sobre todo las diferentes situaciones con las que estos docentes se encuentran les hace inclinarse por tener el mediador bien cerca.

4. A modo de reflexiones

En síntesis, una figura que nació para hacer frente a unas necesidades de comunicación entre escuela y padres, pero sobre todo para resolver conflictos, últimamente ha de responder a numerosas exigencias que la han llevado a una heterogeneidad funcional, ante situaciones y metodologías variadas para las que no siempre están bien preparados. Por eso parece imprescindible una adecuada formación de base y continua además de una clarificación de quién es realmente un mediador intercultural. Lo que parece también cierto es que no debería acabar convirtiéndose en un profesional que sólo acerque las minorías a la escuela sin que la información y la comunicación fluyan en ambas direcciones. De hecho, tendría que llegar un momento en que el mediador fuese innecesario, ya que eso significaría que las partes habrían iniciado la comunicación por sí solas. Esta figura no debería convertirse en un profesional más a través del cual y con su ayuda todo el alumnado minoritario se incorporase a la escuela, sino sólo cuando fuese necesario y sin convertirlo en un eslabón más de la cadena escolar. Tal circunstancia sólo crearía filtros y nuevas distancias entre la escuela y determinados alumnos. Ahora bien, esta figura, bien definida, creemos que puede mejorar la comunicación y la adaptación de las instituciones a la diversidad cultural.

Y nos gustaría acabar con una metáfora, la imagen de un puente en la cita de la introducción que simboliza cómo se pueden superar las distancias y hacer que se mantengan unas relaciones continuadas y duraderas. Cuando no hay puentes o éstos son destruidos, el reto de futuro es volver a conectar las orillas del río. De la misma forma en Cataluña como en otros lugares parece necesario construir esos puentes para superar las distancias que existen y las que pueden ir surgiendo en una sociedad multicultural.

5. Referencias bibliográficas

Camilleri, C. (1985). *Antropología cultural y educación*. Suiza: UNESCO, Oficina Internacional de Educación (Colección Ciencias de la Educación).

Cohen-Emerique, M. (1994). *La négociation/médiation dans les conflits culturels*. Paris: Biennale de l'Education et de la Formation.

Garreta, J. y Llevot, N. (2003). *El espejismo intercultural. La escuela de Cataluña ante la diversidad cultural*. Madrid: CIDE.

Heber-Suffrin, C; Heber-Suffrin, M. (1992). *Echanger les savoirs*. Paris: Epi/Desclée de Brouwer.

Llevot, N. (2004). *Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya*. Lleida: Pagès.

Maluquer, E. (1997). *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Àrea de Serveis Socials, Diputació de Barcelona.

San Román, T. (1994). *La diferència inquietant. Velles i noves estratègies culturals dels gitanos*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular/Editorial Altafulla.