

## **LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA INMIGRACIÓN Y CONVIVENCIA INTERCULTURAL.**

Esta comunicación trata de aportar una información básica sobre la mediación comunitaria en el ámbito de la inmigración y la convivencia intercultural. Trata de definir y caracterizar la mediación, recogiendo entre sus objetivos: el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes; la comunicación y comprensión mutua; la gestión y regulación de los conflictos, el trabajar desde una actitud de conciliación, y la adecuación institucional.

Trabajar en estos objetivos es trabajar a favor de la convivencia intercultural. Hablar de convivencia intercultural implica hablar de una nueva forma de relacionarse, de interactuar en la vida cotidiana.

Visto el concepto de mediación y de convivencia intercultural, (donde se hace evidente unos puntos de contacto, no sólo en el sentido de que ambos remiten a la interculturalidad, sino en el de que la metodología de la mediación se ajusta a las necesidades de promoción de la convivencia intercultural), se definirá el perfil del mediador intercultural, sus principales características y ámbitos de actuación.

Para trabajar en la mediación y alcanzar una convivencia intercultural hace falta una progresiva capacitación y profesionalización del mediador, porque su labor es una demanda real y actual en todo país que, como España, se encamina hacia una sociedad de convivencia de culturas.

Palabras claves: mediación intercultural, convivencia intercultural, mediador, formación, comunicación intercultural.

**Mediation in the scope of immigration and intercultural coexistence.**

This communication tries to contribute to basic information on the communitarian mediation in the scope of immigration and the intercultural coexistence. Define and characterize the mediation gathering between its objectives: the recognition of the other individual and the approach between them; the communication and mutual understanding; the management and regulation of the conflicts, working from a reconciliatory attitude and an institutional adjustment.

To work with these objectives is to work in favour of the intercultural coexistence. To speak of intercultural coexistence implies speaking of a new way to relate and interact in everyday life.

Once seen the concept of mediation and intercultural coexistence, (where meeting points are evident, not only in the sense that both remit to intercultural, but one in which the methodology of the mediation adjusts to the necessities of promoting the intercultural coexistence), the profile of the intercultural mediator, its principal's characteristics and scopes of performance will be defined.

In order to work in the mediation and to reach an intercultural coexistence it is necessary a progressive qualification and professionalism of the mediator because his work is a real and present demand in all countries that, like Spain, are directed towards a society of cultural coexistence.

Key words: intercultural mediation, intercultural coexistence, mediator, communication, formation.

# LA MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LA INMIGRACIÓN.

“Si hay personas, que contienen un alma sin fronteras, una esparcida frente de mundiales cabellos, cubierta de horizontes, barcos y cordilleras con arena y con nieve, tu eres una de aquellas.” Miguel Hernández

## INTRODUCCIÓN.-

Uno de los retos más importantes no sólo de España sino de la Unión Europea es enfrentar durante las próximas décadas el fenómeno de la inmigración. Este fenómeno está transformando España en un país multicultural, donde viven juntas personas de lengua, religión y cultura diferentes. Conocer al otro, su realidad histórica, cultural y religiosa es seguramente uno de los aspectos fundamentales para la realización de una convivencia pacífica y para una buena gestión del fenómeno inmigración.

Sin duda el método más eficaz y adecuado es la integración social de los inmigrantes. Lo que exige una actitud favorable de los ciudadanos españoles. La inmigración constituirá una realidad permanente durante las próximas décadas por factores económicos y demográficos de larga duración, por lo que es prácticamente inevitable. España es un país desarrollado, con una economía en expansión y una situación geográfica propicia para este fenómeno.

Actualmente residen en España aproximadamente 2,5 millones de inmigrantes, una cantidad que se ha visto incrementada sustancialmente en pocos años. Cada año llegan miles de extranjeros buscando un destino más próspero, deseosos de trabajar y abrirse paso en la nueva patria de adopción. Sin duda alguna el fenómeno de la inmigración ha contribuido al enriquecimiento económico de la sociedad y el aporte del capital humano de los trabajadores inmigrantes ha sido influyente. La economía ha progresado en parte gracias al aporte de la mano de obra inmigrante que en determinados oficios se ha hecho prioritaria o

imprescindible, contribuyendo también al aumento de la demografía española que ha crecido también con el nacimiento de los hijos de los inmigrantes.

España, ha sido un país tradicionalmente de emigración y que hasta ahora sólo contaba como ruta de paso para los emigrantes que se desplazaban a otros países más al Norte, se convierte de manera progresiva en lugar de destino, en país de inmigración (extracomunitaria). Esta situación revela las necesidades y carencias de la sociedad receptora de grupos inmigrantes, en especial en lo relativo a la comunicación y convivencia entre culturas. Aspectos en los que, en esta comunicación, nos vamos a centrar.

La dramatización del fenómeno de la inmigración en España, sobre todo a nivel mediático, que en numerosas ocasiones tan sólo la representa metonímicamente a través de las pateras, las redes de explotación, etc, tomando así la parte por el todo, sirve de cortina de humo que nubla una realidad que abarca innumerables factores y que a muchos les hace olvidar que: (...) las migraciones no son cosas, ni los inmigrantes son mercancías. Son seres humanos con sus aspiraciones y sus necesidades, sus costumbres y rasgos culturales, sus dificultades actuales y su voluntad de futuro. Por tanto, hay que integrar el fenómeno migratorio, no sólo como variable económica, sino también como realidad humana destinada a modificar la sociedad de acogida, al modificarse a sí misma (Goytisoló y Naïr, 2000: 52-53).

El inmigrante es un sujeto con derechos y obligaciones. Si bien es cierto que a la población inmigrante se le exige que atienda a las normas y deberes de los ciudadanos del país en el que residen, no lo debería ser menos que tienen derechos como usuarios de los servicios sociales, pues cotizan en este país y con su trabajo contribuyen al nivel de bienestar colectivo, por no hablar de quienes trabajan sin papeles y sin contrato en la ahora llamada "economía sumergida". El acceso igualitario a los servicios públicos como derecho humano fundamental implica también el derecho a entender y ser entendido en cualquiera de estos

servicios. Y lamentablemente este derecho se minusvalora o incluso se vulnera en situaciones cotidianas.

Coincidimos con Castiglioni (1997: 17; 26) al pensar que sin el reconocimiento de los derechos civiles (irrenunciables) no es posible que se produzca ningún proceso de integración de la población inmigrante. La política de inmigración necesita partir de la consideración de que los inmigrantes son parte integrante de la sociedad de acogida, y por ello son también usuarios de los servicios públicos. En este contexto, la mediación supone un espacio de prevención de conflictos, permitiendo la expresión de la demanda, descodificándola y traduciéndola en términos de derechos (Castiglioni, 1997: 32).

Así como apunta Nash: “El reto del nuevo siglo XXI sigue siendo el de definir los derechos humanos en términos capaces de sostener el principio de la igualdad a partir del reconocimiento de la diversidad” (Nash, 1999, 13).

## **LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL. LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR**

La mediación intercultural se da siempre que hay culturas distintas en contacto. Es un fenómeno múltiple, sin que exista un modelo único, pues tiene que hacer frente a diferente índole de conflictos a que se le someten, debido a la realidad social en las que éstos se inscriben y en ocasiones en la relación que ha de mantener con otros mecanismos de resolución. Esta capacidad de transformación de la mediación es la clave del auge que está obteniendo en nuestros días. La figura de la mediación constituye hoy un fenómeno completo y plural, bastante reciente, que en España no cuenta con mucho más de diez años.

Los primeros años se trabajaba desde la improvisación llamando a algún amigo para traducir o hacer de enlace entre la administración pública y el inmigrante.

De hecho se trata de una figura que aún no está del todo definida, ni siquiera regularizada profesionalmente, pues aunque la figura del mediador intercultural ya está reconocida por el Ministerio del Interior -según Real Decreto 638/2000 de 11 de mayo-, a efectos prácticos esto no se nota nada. Hoy por hoy no existe un título oficial de mediador intercultural, ni un sistema de formación y acreditación. La mediación intercultural suele estar relacionada con el ámbito del trabajo social, y las pocas iniciativas formativas en este campo, contando o no con apoyo académico universitario, se han puesto en marcha desde ONGs y servicios sociales de ayuntamientos. Ante todo, el mediador interviene, construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado para el cual la formación profesional adquiere un valor fundamental. Y precisamente en el ámbito de las necesidades formativas en torno a la mediación existen enormes carencias.

En España, cabe destacar no obstante la labor de algunos grupos que ya llevan un tiempo trabajando en este campo. Así, de las iniciativas puestas en marcha tenemos que mencionar la EMSI (Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid), en estrecha colaboración con Cruz Roja, donde se ha venido desarrollando, bajo la dirección de Giménez Romero, el Programa de "Migración y Multiculturalidad". Como resultado de la colaboración entre EMSI y el Ayuntamiento de Madrid desde 1997 funciona el SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural), inspirado en sistemas similares de Italia, Suecia o Reino Unido.

Otro importante foco de atención en torno a la mediación intercultural lo desarrollan la Federación Andalucía Acoge y el AEP Desenvolupament Comunitari de Catalunya, que han venido colaborando desde 1998. Es importante destacar que ambas iniciativas están en relación con el Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), que está desarrollando algunas de las labores más interesantes en el ámbito de la mediación intercultural a nivel europeo. Es una de las propuestas más consistentes con que contamos hoy por hoy en España en

cuanto a la mediación intercultural y los aspectos formativos que proporciona reflexiones sobre la mediación intercultural y un modelo pedagógico para la organización de un curso de formación en mediación intercultural, desde la metodología de investigación-acción-participación.

En cuanto a aspectos formativos, la Federación Andalucía Acoge, que surge en 1991, ha venido llevando a cabo cursos de formación para mediadores interculturales, contando en su punto de partida con el asesoramiento del CBAI, en el marco del programa europeo Horizon (1992). Por su parte, el AEP Desenvolupament Comunitari, también en colaboración con el CBAI, ha llevado a cabo el proyecto Alcántara, para el diseño de la formación de mediadores/as interculturales, de 1995 a 1998, en el marco del proyecto europeo Leonardo da Vinci. Además, desde 1999, los equipos de formadores de mediadores interculturales de Andalucía Acoge y Desenvolupament Comunitari han venido celebrando talleres conjuntos.

También, se contempla la figura del mediador intercultural dentro de los planes educativos que ofrece la Universidad española, como parte importante dentro del proceso de renovación que se intenta llevar a cabo desde los centros universitarios. Por ejemplo, en este sentido, la UNED, lleva a cabo un Curso de Extensión Universitaria en el que plantea como los principales objetivos que debe alcanzar el mediador los siguientes: Adquirir concepciones y actitudes que permitan afrontar adecuadamente la situación de convivencia intercultural en el ámbito educativo.

En el caso de la Comunidad de Madrid hay unas ofertas universitarias de formación muy importantes, como el curso de Experto en Mediación en la Complutense (que dirige García Villaluenga). Es un curso genérico de mediación con énfasis en mediación familiar que trabaja también el ámbito escolar. Luego hay ofertas privadas de entidades que se dedican a la mediación en interculturalidad. Las dos más señalables son los cursos básicos y gratuitos de la

Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración que gestiona la Comunidad de Madrid y la Especialidad de la Universidad Autónoma que es una titulación universitaria que busca la homologación en términos europeos.

El gran vacío es que no hay una oferta de formación continua, seminarios sobre recursos específicos. En el caso de las escuelas la figura no ha calado todavía en los centros escolares de España, sin embargo, en otros se le concede un papel muy destacado, como es el caso de la comunidad andaluza y, en concreto, en algunos centros de Almería, donde el mediador intercultural viene desarrollando su papel con total normalidad en aquellos colegios en los que el número de alumnos inmigrantes es muy elevado, incorporándolo como un profesor más, con la misión de apoyar a los profesores en las aulas, agilizando la comunicación entre los centros y las familias inmigrantes.

En este aspecto podemos concluir diciendo que en el campo de la mediación intercultural hace falta una progresiva capacitación y profesionalización. Las carencias actuales en este sentido motivan que en muchas ocasiones terminen haciendo de mediadores familiares o amistades de los inmigrantes que necesitan de la ayuda de un enlace, con la falta de preparación y la tensión personal que eso puede conllevar. Y es que los mediadores interculturales no disponen aún de un estatuto legal en muchos países europeos, aunque son cada vez más numerosos, porque su labor es una demanda real y actual en todo país que, como España, se encamina hacia una sociedad de convivencia de culturas.

## **EL MEDIADOR INTERCULTURAL**

El mediador intercultural es una nueva figura, que va emergiendo paulatinamente en distintas partes del mundo. En Europa va adoptando diferentes matices y denominaciones: "linkworkers" o trabajadores de enlace (Inglaterra, Suecia, etc.), "mediadores lingüístico-culturales", "mediadores culturales" (en muchos otros lugares). Van surgiendo mediadores socio-jurídicos, socio-laborales,



sanitarios, educativos, siempre adjetivándose esas especialidades con la palabra "intercultural" u otras expresiones como puede ser la de "mediador laboral en contextos multiculturales", etc.

Hay en marcha varios proyectos transnacionales comunitarios para la configuración de estas nuevas categorías. En el último plan de empleo francés, por ejemplo, se registran categorías como el "mediador vecinal" o "agente comunitario". En la literatura especializada y en los programas se distingue el mediador "natural" y el "institucional" o profesionalizado. Ya se van distinguiendo modalidades dentro del campo en ascenso de la mediación intercultural. En Londres, por ejemplo, distinguen tres tipos de equipos de mediación: "orientados a la comunidad", "orientados a la institución" o "en posición intermedia".

### **Definición y rasgos del mediador.**

El mediador se debe definir como un profesional, formado en inmigración, interculturalidad y mediación, que desarrolla su labor de intermediación entre la población inmigrante y los servicios sociales, y más en general entre los inmigrantes y las instituciones, entidades y recursos, públicos y privados, así como entre la población extranjera y la autóctona.

Se trata de un especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, de un puente y enlace que facilita a esas partes a acercarse, conocerse, relacionarse, etc.

El Mediador es una persona que ayuda, que facilita el diálogo en una situación conflictiva, pero que no resuelve el conflicto. Su función consiste en poner en relación a las partes para que sean éstas quienes busquen la solución más adecuada.

Los mediadores contribuyen a eliminar los obstáculos que impiden o molestan la comunicación con los inmigrantes, sobre todo con los que se han

incorporado recientemente, previniendo las situaciones conflictivas y favoreciendo el conseguimiento de sus derechos.

En este sentido, un aspecto muy relevante -que de hecho Castiglioni (1997: 64) destaca- es que el mediador lingüístico-cultural no sólo ejerce el papel de traductor-intérprete, sino que es algo más, tiene que ser una persona capaz de traducir tanto las palabras como las especificidades culturales implicadas en toda interacción comunicativa. Así, el mediador tiene que tener siempre presentes un cierto número de datos de la sociedad y la cultura a la que pertenece el interlocutor inmigrante: estructura familiar y de parentesco, religión, y, por ejemplo, en ámbitos sanitarios, su percepción de lo que es salud y enfermedad y la representación del cuerpo en su cultura. Es decir, que quien media necesita poseer una formación (continua) en cuanto a aspectos culturales de los grupos con los que trabaja, documentándose de forma contrastada y especializada.

Al tiempo, el mediador ha de ser consciente de que no es posible considerar al sujeto inmigrante con el que trate en cada momento como un "miembro típico" de su cultura. Es decir, tiene que estar atento acerca del peligro de hablar en términos de idiosincrasia o estereotipos o de culturalismo. Cabe, pues, tener en cuenta la variable personal de cada cual y además la adaptación o cambio que puede devenir del contacto entre culturas.

Ante todo, el mediador interviene, construye un lenguaje común entre las partes, despliega un papel activo y delicado para el cual la formación profesional adquiere un valor fundamental. Y precisamente en el ámbito de las necesidades formativas en torno a la mediación existen enormes carencias.

La situación, hoy por hoy, podría resumirse diciendo que existen muchos aspectos comunes en la realidad de estas personas que sirven de puente comunicativo: hay una creciente demanda de sus servicios que va acompañada de una falta de

formación adecuada, control de calidad profesional, código deontológico reconocido y remuneración y condiciones laborales dignas.

Hace falta el apoyo decidido de la administración local y nacional, la concienciación de la propia sociedad sobre la necesidad de estos servicios y el reconocimiento de la labor que estos intermediarios desarrollan.

Quien media desarrolla un tipo particular de comunicación, pues con la intervención del mediador la interacción se vuelve triangular. El mediador representa a los dos interlocutores que se comunican a través de su actuación, y se sitúa en una compleja posición intermedia. De hecho, la primera dificultad de la mediación proviene de la posición del mediador en la comunicación a tres que viene a crearse. La situación central que ocupa hace que corra un doble riesgo, pues se halla entre un extremo y el otro. Al tiempo tiene que tratar de mantener cierta "distancia" emotiva.

Se trata de salir al encuentro del inmigrante, el autóctono, etc., en definitiva, al encuentro de los distintos actores o agentes sociales implicados (sean estos considerados como vecinos, caseros, empleadores, trabajadores, profesionales de servicios sociales, asociaciones, etc.). Se trata de que el mediador salga a conocer la realidad con la que trabaja, de modo que pueda anticiparse y prever posibles conflictos pero también oportunidades para fomentar la convivencia.

- El trabajo que realiza el mediador parte del conocimiento de la realidad, es decir, del contexto social, económico, político y cultural donde va a trabajar, de la identificación de problemáticas y del conocimiento de las posibles partes que van a entrar en juego. Lo ideal es que el mediador sea capaz de adelantarse a los acontecimientos de forma que se haga posible uno de sus objetivos: la prevención del conflicto.

- Al salir al encuentro de los distintos agentes es fundamental escucharlos. El objetivo es llevar los principios de la mediación más allá de las actuaciones concretas y puntuales para aplicarlos al ámbito comunitario en general: conocer a las partes, escucharlas, rescatar lo que cada una identifica como válido y lo que por el contrario debería cambiar, legitimarlas, dotarlas de un peso específico equiparable a través del “empowerment” o nivelación de las partes, lo cual implica una visibilización de la población “minoritaria” para que también pueda expresar su visión de las cosas.

Se busca de transmitir cercanía al usuario, inmigrante o autóctono, es decir, transmitir confianza. Aquí es fundamental la actitud de escucha activa, de conocimiento de la realidad y sus problemáticas, que el usuario sienta que es comprendido, no sólo en el aspecto lingüístico, que es importante, sino sobre todo en el aspecto de sus problemas, sentimientos, etc. Por todo ello es esencial una actitud de apertura por parte del mediador, apertura hacia todas las partes para después facilitar la posibilidad de que entre todas se construya una nueva relación.

Si el conocimiento de la realidad y la apertura hacia los protagonistas por parte del mediador constituyen un principio esencial, no lo son menos la búsqueda de la comunicación y el conocimiento entre las mismas. De ahí que el mediador actúe sobre el principio de mejorar y potenciar el conocimiento mutuo entre personas de distintas nacionalidades, con distintas culturas y entre los distintos agentes sociales en general. La idea de comunicación es por ello clave. La comunicación, en cuanto conocimiento mutuo de lo que piensan las partes, es un primer paso necesario para conseguir el acuerdo.

Pero no se trata sólo de llegar a acuerdos cuando el conflicto se ha hecho explícito, sino también de trabajar a través de ese conocimiento mutuo, de esa comunicación, en la prevención y en la construcción de la convivencia intercultural: se trata de trabajar, a través de la mediación, para que interpretaciones diferentes de la realidad encuentren puntos en común o un acercamiento, se produzca una

comprensión mutua, una empatía, de modo que el desencuentro se convierta en encuentro. Este es un buen modo de desactivar estereotipos, prejuicios y miedos hacia quienes son diferentes a uno, de facilitar el diálogo y el entendimiento entre las partes, base importantísima para una buena convivencia.

Un principio metodológico esencial que debe ir paralelo a los principios anteriores es el mantenimiento de la neutralidad por parte del mediador con respecto a las partes, lo cual implica un distanciamiento metodológico hacia las mismas, de modo que el mediador no se posicione de manera personal en las problemáticas suscitadas. La neutralidad del mediador no se refiere sólo a no tomar partido en los casos de mediación en los que interviene, sino también a la caracterización de su propia figura: el mediador no es un gestor de recursos, sino una figura neutral que puede actuar de puente hacia el acceso a recursos o la resolución de conflictos.

Por eso, la labor del mediador no consiste en “dar la solución” ante un conflicto, sino en servir de nexo entre las partes para que sean ellas mismas las que lleguen a esa solución, a un acuerdo o consenso. Para que esto sea posible, cada una de las partes implicadas debe acceder a que se realice la mediación y los términos de la misma. De ahí que vinculado al principio de neutralidad se halle el principio de voluntariedad de las partes implicadas, entendido como aceptación libre de la intervención del mediador, puesto que éste es el puente, incluso el catalizador, no el protagonista. Esto motiva su actitud de conciliación, de búsqueda del consenso.

Un último principio que se deriva de todos los anteriores es el de evitar la ocultación del conflicto. Puesto que hablamos de conocer la realidad y las problemáticas, de conocimiento mutuo entre las posibles partes implicadas y de neutralidad, para conseguir el objetivo último de la convivencia intercultural, el mediador o la mediadora no debe caer en confundir la prevención del conflicto con evitar las expresiones que lo preceden. No se trata de ocultar el conflicto, sino de gestionarlo y regularlo a través de su reconocimiento, como forma de trabajar en

su prevención, resolución o, incluso, en su uso de forma positiva a favor de la convivencia, pues no debemos olvidar que la convivencia no significa ausencia de conflictos, sino regulación y gestión de los mismos.

La labor que realizan los mediadores sociales interculturales no se debe producir de manera aislada sino de manera complementaria a las labores de los demás profesionales de la acción social, tanto dentro de los Servicios Sociales municipales como de otros servicios comunitarios. Buena parte de su razón de ser radica, por un lado, en ocupar los intersticios que quedan vacíos entre los límites de las demás actividades y, por otro, la de servir de apoyo para éstas, la de servir, incluso, de punto de conexión entre las mismas en contextos donde la diversidad cultural es relevante. El mediador debe ser un elemento más de un equipo multidisciplinar que sirva de apoyo en las actuaciones del resto del equipo y ayude a crear el espacio adecuado para el encuentro entre el profesional y el usuario, entre los agentes sociales.

El Mediador, mucho mejor que otros, llega a conocer el entorno y se supone que funciona cuando los lazos comunitarios son suficientemente fuertes como para vincular a las personas y colocarse como “autoridad” comunitaria admitida por todos. Como figura de control social puede participar en la labor de prevención, en la educación, en el respeto a la diferencia y en la no discriminación por razón de sexo, en la valoración de los modelos de organización familiar, en las creencias y costumbres, así como en los estereotipos respecto a los supuestos roles de las relaciones entre las personas.

Podemos señalar una serie de rasgos que son claves en los mediadores, así pues, decir que: Los mediadores interculturales deben trabajar en y para los barrios, tratando de conocer lo mejor posible las características socio-demográficas, de estructura social, de identidad y culturales de los vecinos, para desarrollar su labor de acercamiento, prevención y reformulación positiva de los

conflictos, señalando entre sus rasgos *el ser mediadores comunitarios*, así como *ser miembros de un equipo diverso e intercultural*: diverso desde los puntos de vista de su bagaje cultural y origen nacional, género, trayectoria profesional, y dedicación o compromiso social, en aquél no solo debe haber profesionales de origen extranjero, es oportuno incluir, "autóctonos.

Por lo que el otro rasgo sería: *ser preferente, pero no únicamente extranjero*, esto obedece a cuatro razones: a) de principio, pues un autóctono puede mediar entre otras culturas, b) de enfoque u orientación, mostrando también así que no es sólo un "programa de o para inmigrantes, c) de empleo, pues es positivo que también los autóctonos entren en esta categoría y tengan esta salida laboral, y d) de organización y funcionamiento, pues así el equipo es más multi e intercultural, garantizándose también la aportación específica de los autóctonos. El *ser mediadores polivalentes, con tendencia a la especialización* sería otro de los rasgos, ya que los mediadores llevan a cabo una variedad grande de tareas en campos bastante diversos, lo cual no quiere decir que no vayan especializándose paulatinamente en aspectos de mediación socio jurídica, marco asociativo, redes sociales, inserción laboral, mediación familiar, mediación educativa, salud y culturas o mediación vecina.

Por último podíamos señalar el rasgo de *mediar más allá del propio colectivo de pertenencia* ya que el mediador no debería mediar sólo en relación con "su" colectivo, sino que debería conocer, conectarse y trabajar con personas autóctonas e inmigrantes de diferentes procedencias. Este principio se fundamenta de la siguiente forma: a) conceptualmente, en que en las relaciones interétnicas además de factores culturales (pautas, normas, valores, lengua, religiosidad, cosmovisión) pesan factores idiosincrásicos y situacionales (jurídicos, familiares, etc.), b) profesionalmente, lo importante es que el/la mediador/a sepa mediar, teniendo en cuenta en cada contexto de mediación todo lo necesario sobre las partes y asesorándose oportunamente (realizando co - mediaciones, por ejemplo) y c) funcionalmente, pues no es posible disponer de un mediador para cada colectivo o comunidad etnonacional.

## Ámbitos de trabajo y actividades de los mediadores.

Los Ámbitos de trabajo y líneas de actuación del mediador intercultural serían tomando como referencia al SEMSI cuatro ámbitos claves y transversales:

Acceso a los recursos, cuyo objetivo general sería el de mejorar el acceso de la población de origen extranjero a los recursos sociales públicos y privados.

Habiendo para ello unas líneas de actuación preferente.<sup>1</sup>

Apoyo a los profesionales, cuyo objetivo general es proporcionar apoyo a los profesionales de la intervención social, con dedicación especial a los trabajadores sociales y otros técnicos de Servicios Sociales. Teniendo también unas líneas de actuación principales en este terreno<sup>2</sup>.

Participación social y ciudadana. En este tercer campo el objetivo general es favorecer, potenciar e incrementar la presencia y participación de las personas de origen extranjero en la vida social y pública de donde resida. Existiendo Las líneas de actuación para ello tanto en una dimensión individual<sup>3</sup>, como en una dimensión colectiva<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> contribución a la mejora y extensión de la información, elaborando, traduciendo y divulgando materiales informativos; labor de información directa a individuos, grupos y entidades, con frecuencia en algunas de las lenguas habladas por miembros del equipo (árabe, beréber, inglés, francés, portugués, chino, etc.), acompañamientos a aquellos inmigrantes que así lo requieran a las oficinas donde deban informarse y tramitar, y derivaciones a los técnicos y departamentos pertinentes en cada caso.

<sup>2</sup> respuesta, oral o escrita, sus demandas de orientación sobre actuación en casos; actuación en casos a petición del trabajador social o del educador y según sus orientaciones, aportación de claves sociales y culturales de los distintos colectivos presentes en el distrito; traducciones labor de intérpretes

<sup>3</sup> a) la conexión o puesta en contacto, y la eventual incorporación, de inmigrantes a entidades cívicas (asociaciones de vecinos, asociaciones de padres de alumnos, de mujeres, de jóvenes, deportivas, culturales, etc.) para que colaboren con ellas en forma estable y continuada; b) vinculación e incorporación de los vecinos de origen extranjeros a las asociaciones de inmigrantes y c) conexión de los residentes extranjeros con organizaciones no gubernamentales que trabajan en los ámbitos de la inmigración, refugio, interculturalidad y derechos humanos.)

<sup>4</sup> apoyo a las asociaciones de inmigrantes presentes en la zona donde residan o con actividad en ella, b) potenciamiento de la participación de los colectivos de inmigrantes en las actividades y acontecimientos públicos de los barrios (fiestas, certámenes, jornadas, etc.) y c) facilitar el establecimiento de contactos y la organización de reuniones y actividades de cooperación entre las asociaciones y otras entidades relacionadas con los extranjeros (centros religiosos, comerciantes, etc) y las instituciones públicas y entidades cívicas de los distritos.



Y por último la Convivencia Intercultural , teniendo como objetivo general contribuir al establecimiento de relaciones de convivencia intercultural entre inmigrantes y autóctonos en el marco territorial, residencial y vecinal, es decir del entorno comunitario y socio-urbano. Con sus líneas principales de actuación<sup>5</sup>

- En cuanto a la Tipología de actividades de los mediadores, Los más frecuentes y cotidianos de los mediadores serian: Información, derivación y acompañamiento. Asesoramiento en casos. Elaboración de documentos. Traducción de documentos. Interpretación. Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales. Diagnóstico y análisis. Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc. Redacción de informes. Reuniones de trabajo, etc

Entre las características principales de los mediadores culturales se encuentran: el conocimiento sea del país que acoge, sea del país del que proviene la persona (cultura, leyes, tradiciones, etc.), así como la capacidad comunicativa, la empatía, y la capacidad de escuchar activamente, en la que nos vamos a detener.

## **La COMUNICACIÓN EN LA MEDIACION INTERCULTURAL**

El mediador, no es sólo traductor e interprete es algo más; es intérprete de lenguas y lenguajes, verbales y no verbales. Debe estar empapado de las dos culturas, la del país de origen del inmigrante y la del país de acogida. Es necesario que conozca los giros, las expresiones hechas, los lenguajes no verbales, los gestos corporales, pues muchos de ellos son culturales y facilitan mucha información sobre el estado, la actitud o la reacción de una persona en una situación dada. Mediar no implica sólo traducir las palabras sino que va más allá, abarcando todos los aspectos de la comunicación no verbal (olor, gestos,

---

<sup>5</sup> contribución al diseño y seguimiento de actividades orientadas a ese fin labor directa de sensibilización positiva de la población autóctona local, mediación en tensiones y conflictos)

movimientos del cuerpo, silencios, etc.), que culturalmente son claves. En suma, se trata de adoptar una perspectiva orquestal en cuanto a los fenómenos comunicativos.

La comunicación es elemento principal de la mediación. Por lo que es necesario el entrenamiento en las habilidades que mejoran la comunicación, para conseguir que esta sea eficaz.

### **¿Cómo conseguir una comunicación intercultural eficaz?**

Para una eficaz comunicación intercultural es necesario, por un lado, una nueva competencia comunicativa y, por otro lado, un cierto conocimiento de la otra cultura. La comunicación interpersonal no es simplemente una comunicación verbal, la comunicación no verbal (espacial, táctil, etc.) tiene una gran importancia. Es decir, que no es suficiente conocer un idioma, hay que saber también, por ejemplo, el significado de la comunicación gestual del interlocutor. Además hay que recordar que la comunicación no es un simple intercambio de mensajes que tienen un sentido incuestionable. Un mismo discurso puede tener distintos niveles de lectura que sólo las personas que conozcan bien la cultura pueden alcanzar. Es necesario, por consiguiente un conocimiento lo más amplio posible de la cultura de la persona con la que se interrelaciona.

Pero no hay que conocer sólo otras culturas, sino que la comunicación intercultural implica también una toma de conciencia de la propia cultura. En muchas ocasiones nuestras comunicaciones están llenas de valores que transmitimos sin ser apenas conscientes de ello. La comunicación intercultural no sólo supone comunicarse con otras culturas sino también hacer el esfuerzo de repensar la propia cultura.

En primer lugar, uno debe ser consciente de su punto de vista etnocentrista y

empezar a repensar muchos de los valores de los que hasta ahora fundamentaban lo que se ha denominado la "identidad cultural"<sup>6</sup>. No es fácil eliminar los estereotipos negativos que cada cultura tiene de la ajena. A lo largo de la historia los pueblos han deshumanizado a los otros pueblos con el fin de crear un consenso social en contra de ellos. Muchos de estos estereotipos están muy profundamente enraizados en el imaginario colectivo de una cultura, como se puede apreciar, en muchos casos, en el lenguaje<sup>7</sup>.

Cuando se entra en relación con personas de culturas muy distintas se puede producir lo que se ha denominado un "choque cultural". En este choque cultural no sólo se produce una incompreensión del comportamiento ajeno, sino que también afloran una serie de emociones negativas: desconfianza, incomodidad, ansiedad, preocupación, etc. Para superar este choque cultural hay que comunicarse.

La comunicación no es un simple intercambio de información. La comunicación implica, también, ser capaz de compartir emociones. Es decir, **hay que ser capaz de crear una relación de empatía**<sup>8</sup>, esta es necesaria para la comprensión mejor de "el otro".

Uno puede comunicarse aceptando un cierto grado de malentendidos, pero si estos aumentan la comunicación será muy difícil. En la comunicación intercultural

---

<sup>6</sup>Nos referimos a aquellos valores que se basan precisamente en la denigración de la cultura ajena para ensalzar la propia. Esta toma de conciencia debe descender al propio lenguaje, ya que el lenguaje cotidiano legitima una realidad social, en ocasiones, profundamente discriminadora.

<sup>7</sup> Una "judiada" es al mismo tiempo "acción propia de los judíos" y "acción cruel e inhumana". Una "gitanada" es "acción propia de los gitanos" y "adulación, halagos o engaños para conseguir lo que uno desea".

<sup>8</sup> La empatía es la capacidad de sentir la emoción que otra persona experimenta. Tener la habilidad de empatizar es imprescindible en muchas relaciones interpersonales. Si en el seno de una familia sus miembros no tienen empatía entre sí, es muy probable que las relaciones familiares se deterioren más fácilmente

hay que asumir que el malentendido puede ser la norma y no la excepción. Por ello es necesario desarrollar la capacidad de metacomunicarse.<sup>9</sup> Una fuente inagotable de malentendidos, en la comunicación intercultural, pueden ser los sobreentendidos o las presuposiciones.<sup>10</sup> En la comunicación intercultural no se puede presuponer que mi interlocutor va a entender precisamente lo que no se dice explícitamente.

Por último, hay que decir que la comunicación intercultural no se produce de forma descontextualizada<sup>11</sup>. En la comunicación también se manifiestan relaciones de poder, ya que los interlocutores no siempre están en un plano de igualdad.<sup>12</sup>

Por todo esto, a la hora de iniciar una comunicación intercultural es necesario establecer las bases para el intercambio cultural. El diálogo intercultural debe realizarse dentro de la mayor igualdad que sea posible. Esto no significa ignorar la existencia de posiciones de poder distintas entre los interlocutores. Se trata de reconocerlas e intentar reequilibrarlas en lo posible.

. Lo que caracteriza, la mayoría de las veces, a la comunicación intercultural es el desconocimiento que se tiene sobre la otra cultura. A medida que vas relacionándote con personas de distintas culturas vas tomando conciencia de la propia ignorancia. El constatar que hay muchas culturas distintas no debe hacernos caer en el error de sobredimensionar las diferencias culturales. La forma más simple de conocer es comparar, y en los contactos interculturales es

---

<sup>9</sup> Es decir, tener la capacidad de decir lo que se pretende decir cuando se dice algo. Metacomunicar significa hablar del sentido de nuestros mensajes, pero no sólo de lo que significan sino incluso de que efectos se supone que deberían causar

<sup>10</sup> en los que el sentido no está en el significado literal del mensaje. Se trata de un sentido presupuesto compartido por los miembros de una misma comunidad de vida.

<sup>11</sup> . Por ejemplo, si la comunicación intercultural se hace con la lengua materna de uno de los interlocutores, éste se sentirá mucho más cómodo que el otro.

<sup>12</sup> pp7 No siempre se trata de un desequilibrio amenazante, sino que actúa de una manera más implícita, por ejemplo estableciéndose quien es el forastero en la interacción.

muy frecuente utilizar el método comparativo para describir nuestra experiencia. Así se viene a establecer lo que es común y lo que es distinto. En la comunicación intercultural se puede dar la tendencia de construir a "el otro" distinto. Es decir, ya que se trata de una persona de otra cultura, debe ser distinto. Así pues, se destacan sobre todo las diferencias. Hay que combatir la tendencia a poner el acento en la diferencia y a olvidar lo común. Esto lleva a universalizar la diferencia. Se afirma que, en esencia, somos distintos. Así se cae de nuevo en el esencialismo cultural que busca diferenciar para excluir. Esto no significa que deban negarse las diferencias, pero hay que situarlas a su nivel real. Situar las diferencias a un nivel superficial no significa que no sean importantes. Son importantes a partir del momento que pueden obstaculizar la comunicación intercultural. La forma de superar este obstáculo consiste, en primer lugar, en estar atento también a las similitudes; en segundo lugar, en relativizar la importancia de estas diferencias y; por último, en ahondar en el sentido profundo de las diferencias. Es posible que así descubramos que su sentido profundo sea semejante al de la cultura propia.

Para acabar hay que advertir del peligro de caer en el otro extremo, que es universalizar a partir de lo propio y no de lo común. Esta tendencia nos puede llevar al eurocentrismo y, así por ejemplo, se consideraría que el modelo europeo es el modelo universal de evolución histórica. A partir de este criterio los demás pueblos estarían en los estadios anteriores.

Como puede apreciarse la comunicación intercultural se sitúa en el delicado equilibrio entre lo universal y lo particular, entre lo común y lo diferente. De hecho la comunicación intercultural nos impele a aprender a convivir con la paradoja de que todos somos iguales y todos somos distintos.

## **LA MEDIACION INTERCULTURAL: DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y NIVELES**

Acabamos de comentar los aspectos a tener en cuenta en relación a la comunicación intercultural por parte del mediador para desarrollar de una manera eficaz su profesión, porque la mediación cultural es una profesión que tiene como objetivo facilitar las relaciones entre los autóctonos de una nación y los ciudadanos extranjeros que emigran en ésta, con la intención de promover el conocimiento recíproco y la comprensión, para favorecer una relación positiva entre sujetos de culturas diversas.

La mediación cultural consiste en una acción de conjunto que favorece la integración cultural de los inmigrantes y su inclusión en la sociedad de acogida a un nivel de igual dignidad. Junto a la dimensión personal de la mediación está entonces aquella colectiva, que incluya grupos y asociaciones y facilite una verdadera y propia integración social. La mediación, así considerada, es el alma de la política migratoria y de la misma integración porque, colocándose al final de aquellas decisiones que tienen una naturaleza preferentemente instrumental lleva a preguntarse sobre el significado de la convivencia de personas de culturas diferentes y a individualizar y a rendir operantes las posibilidades de una cadena funcional y enriquecedora.

A grandes rasgos, se habla de mediación cuando la comunicación entre dos partes no puede llevarse a cabo sin el puente de una tercera persona, que con su intervención ayuda a las partes implicadas, en un conflicto, a buscar alternativas y soluciones al mismo, consiste pues en “una modalidad de intervención de terceras partes neutras entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural.”( SEMSI)

Aquí nos conviene dejar claro que el ámbito de mediación que nos interesa se refiere al que se produce en los "contextos pluriétnicos o multiculturales" de los que habla Giménez Romero, generalmente como consecuencia de la llegada de inmigrantes, lo que implica la mayor parte de las veces la presencia de varias lenguas, sistemas de valores y modelos comunicativos. Siguiendo a Giménez Romero (1997: 142): Entendemos la Mediación Intercultural -o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales- como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.

La mediación es considerada como un arte e implica el «saber hacer» con unas aptitudes, una gestión que muchas veces sobrepasa la simple adquisición de técnicas para la resolución de conflictos, pudiendo catalogar a la mediación dentro del marco de la recomposición en la reparación de relaciones sociales y del establecimiento de nuevas relaciones entre individuos, muchas veces de diferentes culturas y etnias como puede ser el caso de la mediación social para la inmigración, y por tanto las relaciones sociedad civil y estado.

En relación a los objetivos de la mediación, podíamos señalar el:

- Conseguir el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes.
- Promover la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua, el diálogo y el encuentro con la consiguiente superación de prejuicios e impulso de cambios en las actitudes.
- Prevenir y resolver los conflictos y, por lo tanto, promover el acuerdo y la superación de los desencuentros.

- Promover cambios en la sociedad, la adecuación institucional y el crecimiento de la persona como base necesaria para lograr la integración en igualdad de condiciones y una verdadera convivencia.

Estos objetivos se derivan de un objetivo central: favorecer la convivencia intercultural, trabajar en la construcción de una sociedad donde la diversidad cultural no implique necesariamente una conflictividad insuperable, sino nuevas formas de relación social construidas a partir de la gestión y reformulación del conflicto y la riqueza que conllevan los contextos pluriculturales.

Trabajar a favor de esta convivencia supone, pues, trabajar a favor de la cohesión social y de una integración de todos los individuos y grupos en un plano de igualdad. El promover la inclusión social en igualdad de las personas migrantes, mediante el ejercicio de los derechos y obligaciones, es sobre lo que se sustenta el principio de ciudadanía.

La mediación no se debe limitar a la mediación en sesiones específicas, sino que pretende alcanzar un objetivo más amplio de convivencia intercultural. Por ello puede hablarse de dos niveles de mediación: uno en sentido amplio, en que la acción mediadora se centra en el conocimiento de la realidad, la identificación de problemáticas y la adecuación de recursos, y otro en sentido estricto, que se correspondería con la mediación interpersonal, entendiendo por ésta aquella en la que hay unas partes claramente identificadas a través de individuos concretos (ya sean particulares o representantes de instituciones u otras entidades). Con este doble nivel de mediación se trabaja desde una triple perspectiva:

- a) La mediación en sentido amplio abre el camino a la mediación interpersonal, planteando cuando son necesarias o convenientes.
- b) La mediación en sus dos niveles contribuye a la prevención y a la resolución precoz de conflictos en contextos de diversidad cultural.
- c) Tanto la mediación en sentido amplio como interpersonal es, además, un instrumento para promover la convivencia intercultural.



La mediación en sentido amplio parte de los mismos principios que la mediación en sesiones interpersonales, es decir, la metodología que se aplica en las intervenciones que componen esa mediación amplia utiliza principios e instrumentos de la mediación como la reformulación, la contextualización, la recontextualización, el punto de vista del otro, se trabaja en un contexto donde hay partes claramente reconocibles, etc.

## **LA CONVIVENCIA INTERCULTURAL.-**

Para definir el concepto de convivencia intercultural nada mejor que tomar los dos términos que lo componen. En primer lugar, tenemos el término “convivencia”. La mejor manera de comprender a qué nos estamos refiriendo es comparándolo con otro término que, a menudo, suele utilizarse como sinónimo de éste, pero no lo es, al menos no en el terreno en que nos movemos. Se trata de la palabra “coexistencia”. “Coexistencia”, según lo define el Diccionario de la Lengua Española, significa *existencia de una persona o cosa a la vez que otra*. En cambio, el verbo “convivir”, del cual se deriva “convivencia”, significa *vivir en compañía de otro u otros*. Se trata de un matiz importante. Es cierto que ambos conceptos básicos se refieren a distintos individuos presentes en un mismo tiempo, pero “convivencia” habla de que este estar presentes se produce no sólo en un mismo momento sino también en un mismo lugar y “en compañía”. Y aquí es donde reside la parte significativa que el concepto de convivencia, al que nos referimos, maneja. Se trata de resaltar la idea de compañía que implica no sólo estar uno al lado de otro en sentido físico, sino también en relación, interaccionando en un sentido positivo.

Si volvemos al diccionario, encontramos una acepción del verbo “acompañar” que recoge un aspecto esencial para nuestra argumentación: *participar en los sentimientos del otro*. Aquí, desde luego, se encuentra buena parte de la clave del concepto de convivencia que queremos impulsar.

Para participar de los sentimientos del otro hay que relacionarse con él, hay que conocerle y ahí entra el prefijo del segundo término, “intercultural”. El prefijo “inter” le da toda la dimensión que a nosotros nos interesa resaltar al querer pretender construir convivencia en una sociedad ya pluricultural. Hablamos de “interculturalidad”, que podemos definir como una forma de pluralismo cultural que se basa en los siguientes principios: igualdad de derechos, respeto a la diferencia, interacción, potenciación de lo común entre personas y grupos (Giménez, 2000). Es decir, estamos hablando de potenciar lo común y el acercamiento en cuanto a vínculos, derechos, valores, normas, instituciones, intereses, etc.

Partiendo de esto, podemos definir el concepto de convivencia intercultural, al menos de manera tentativa, pues se trata de algo que se debe construir día a día, de la siguiente manera: “un vivir cotidiano entre personas que presentan distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e intercambios, acercamientos, etc. Que desembocan en la construcción de una nueva cultura compartida, sin que esto implique la eliminación de las identidades de origen, aunque sí su posible transformación y enriquecimiento”(SEMSI).

No queremos cerrar esta definición sin hacer referencia al conflicto. Como se habrá observado no se define la convivencia intercultural como *ausencia de conflicto*, por la sencilla razón de que consideramos que el conflicto forma parte de la convivencia cotidiana, sea cual sea el contexto al que nos refiramos (familiar, vecinal, laboral, etc) e independientemente de las adscripciones sociales y culturales que haya en juego. Precisamente, uno de los rasgos que nos indica que existe convivencia es que los conflictos que afloran puedan ser gestionados y resueltos pacíficamente por sus protagonistas.

### **Elementos, Principios e Implicaciones-**

Hablar de convivencia intercultural implica distintos elementos, presupuestos y principios que se deben tener en cuenta para caracterizar mejor a este concepto y trabajar de cara a su cristalización.

- *Respeto mutuo*. Uno de los principios primarios que hacen posible la convivencia es que exista un respeto mutuo entre individuos y grupos. Este respeto implica “aceptación” y “tolerancia”<sup>13</sup> con respecto a las costumbres, prácticas, opiniones, ideas, creencias, etc. de los demás.
- *Conocimiento mutuo*. El respeto, al que nos referíamos anteriormente, tiene mucho que ver con el conocimiento que tenemos del otro. Los estereotipos y prejuicios consiguientes suelen ser fruto de la ignorancia con respecto a esas costumbres, ideas, creencias, etc., de los demás. Por eso, una buena convivencia, pasa por ese conocimiento: cómo, si no, podemos alcanzar esa empatía o participación en los sentimientos del otro a la que nos referíamos antes.
- *Comunicación y diálogo*. El respeto y el conocimiento mutuos permiten que exista la comunicación y el diálogo, algo fundamental para que podamos hablar de convivencia y hacer posible que los conflictos que afloran sean gestionados y resueltos sin que produzcan rupturas.
- *Interacción*. La comunicación implica que los individuos y los grupos tengan contacto, es decir, que interaccionen. Si las personas no entran en contacto entre sí podemos hablar de coexistencia, más o menos pacífica, pero nunca de convivencia.
- *Interrelación*. Un paso más allá de la interacción es el establecimiento de relaciones sociales. Es decir, no se trata sólo de que haya unos contactos más o menos cotidianos entre personas pero que pueden ser meramente superficiales, sino que ese contacto vaya más allá hasta generar relaciones sociales más o menos estables y continuadas que pasan a constituir posibles redes.
- *Participación en común*. Estas relaciones que se establecen derivan en una colaboración, en una implicación en problemas, intereses, etc. comunes en la sociedad y la comunidad de la que se forma parte.

---

<sup>13</sup> “respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras”.)

- **Intercambio.** Toda esta forma de relacionarse que hemos ido desgranando adquiere, además, el carácter de intercultural cuando las personas y grupos implicados transmiten y recogen ideas, costumbres, propuestas, etc. Que fluyen de unos a otros haciendo palpable ese principio de no encerrarse en uno mismo, sino abrirse a otras aportaciones.
- **Enriquecimiento mutuo.** Fruto de esa apertura es el enriquecimiento mutuo o incorporación de aportaciones que hace posible la convivencia de distintos puntos de vista, costumbres, prácticas, visiones del mundo, etc.
- **La potenciación de lo común.** Otro fruto de esta interacción e interrelación es el afloramiento de rasgos, valores, ideas, problemas, expectativas, intereses, ilusiones, espacios, costumbres, etc. comunes entre personas y grupos que, en principio, parecían radicalmente distintos. La interculturalidad parte de la diferencia, pero no se queda en ella, sino que busca lo semejante de las personas vinculadas a distintas culturas: lo que se vive en común.
- **Marco crítico.** Hemos hablado de respeto, aceptación, etc, pero esto no significa una actitud pasiva ante las propuestas y aportaciones propias y de los demás, sino que la convivencia debe hacer posible que ese respeto, aceptación, comunicación, etc. incluyan una actitud crítica ante lo propio y lo ajeno. Crítica, en el sentido de reflexionar y dialogar, únicas maneras de crear cosas nuevas. Una de las implicaciones de la convivencia es precisamente la posibilidad de expresar lo que se piensa y dialogar sobre ello.
- **Adecuación institucional.** Para que se produzca una verdadera convivencia entre los miembros de una sociedad debe existir una igualdad básica entre ellos. Uno de los papeles fundamentales de las instituciones es garantizar precisamente esa igualdad. Por eso, en contextos culturalmente diversos, hay que trabajar para que las instituciones incorporen a su actuaciones de adecuación también este componente y las circunstancias de la población inmigrante. No se trata de darle un tratamiento específico y especial sino en igualdad de condiciones con el resto de la población, pero para ello las instituciones tienen que adecuarse a la nueva realidad.

- **Creación de algo nuevo.** A partir de esta interacción y relación entre lo diferente, de ese reconocimiento de lo común, de ese diálogo en un marco crítico se construye algo nuevo en común: se construye una sociedad intercultural donde la convivencia es posible.

## **CONDICIONES Y PLANTEAMIENTOS METODOLOGICOS.**

Para que sea posible llevar a la práctica esta convivencia intercultural, hay que señalar unos supuestos y condiciones sobre los que hay que centrarse

- **El contexto.** No podemos eludir cuáles son las condiciones en las que se está produciendo la integración de los inmigrantes: en nichos socioeconómicos específicos muchas veces caracterizados por la precariedad y la desigualdad frente a los autóctonos.

Si no existe una igualdad mínima entre los distintos actores sociales, la convivencia es muy difícil, sino imposible. Por eso, para fomentar la convivencia intercultural también hay que trabajar en la adecuación institucional que favorezca una equiparación socioeconómica. Se trata de tener en cuenta el contexto, es decir, ir más allá de lo meramente cultural, para tener en cuenta los aspectos sociales, económicos y políticos y las distintas fuerzas que presionan en uno u otro sentido como son los medios de comunicación que pueden condicionar esa convivencia.

- **Derechos y deberes.** La igualdad a la que nos referimos en el punto anterior remite a una igualdad entre todas las personas y grupos sociales vinculados a distintas culturas en el aspecto legal y de acceso a derechos, pero también deberes, es decir, al acceso a la ciudadanía.

Por lo tanto, para que la convivencia intercultural sea posible tiene que haber una cobertura mínima de necesidades, un acceso mínimo a recursos, derechos y deberes de toda la población. De ahí la importancia para los inmigrantes de poder acceder a “los papeles”, al trabajo, a la educación, en general, a todos aquellos recursos necesarios para vivir como cualquier otro ciudadano. El acceso a estos recursos es una condición esencial para que las

personas sientan que realmente forman parte de la sociedad en el sentido de que se cuenta con su participación, no sólo como mano de obra barata, sino sobre todo como personas, como ciudadanos que también tienen algo que aportar.

Los planteamientos metodológicos útiles a la hora de promover la convivencia intercultural:

- **Vías para la convivencia intercultural.** A la hora de hablar y trabajar a favor de la convivencia intercultural hay que tener en cuenta dos vías posibles de llegar a ella: la convivencia que se va construyendo de manera espontánea y la convivencia que se intenta construir de manera inducida, es decir, la que se construye en el día a día de las relaciones sociales y la que se promueve desde la intervención. Estas dos vías no sólo no tienen por qué estar reñidas, sino que deben caminar juntas.

Se trata, por un lado, de trabajar a favor de la convivencia intercultural sin perder de vista los contextos espontáneos de interacción social, en general, e interétnico, en particular; y por otro, de no forzar en exceso el encuentro y las condiciones en que éste se dé (es decir, no velar el conflicto por miedo a que aflore a la superficie, sino dejar que surja de manera espontánea en contextos en los que los profesionales puedan manejarlo de manera positiva).

El manejo adecuado de este tipo de situaciones permite que el conocimiento entre individuos y grupos se produzca y con él el respeto mutuo.

- **Intervención en los contextos cotidianos.** A menudo, cuando se planifica la intervención dirigida a promover la convivencia intercultural se corre el peligro de generar actividades interculturales sin contenido, lo cual implica que el resultado que se pueda obtener no tenga una repercusión más allá del momento y lugar donde la actividad se ha producido.

Una de las formas de evitar esto es sacar partido a los encuentros cotidianos espontáneos y trabajar en ellos el conflicto o acercamiento que se pueda producir.

- **Trabajar con todos los grupos implicados.** No hay que trabajar sólo con los inmigrantes sino también, y de manera muy especial, con los autóctonos porque el

contexto donde se enmarca la inmigración impone una nueva realidad a la que todos tienen que adaptarse y hacer aportaciones. Cuando hablamos de interculturalidad estamos hablando de relaciones que se establecen entre individuos y grupos de distintas culturas, de las cuales también forma parte la autóctona, lo que a menudo se olvida.

A la hora de plantear actuaciones de cara a la convivencia intercultural se suele incidir mucho en el esfuerzo que tienen que hacer los autóctonos para conocer a los foráneos, pero se hace poco en la otra dirección. A menudo estas actividades se centran mucho en lo “nuevo” o “distinto” que llega y poco en lo que ya había, en lo autóctono. En definitiva, si estamos hablando de convivencia intercultural y de la mediación como instrumento para conseguirla, tendremos que poner en práctica uno de los principios básicos de ésta: escuchar a todas las partes, nivelarlas, legitimarlas. En resumen, al surgir otras realidades, la sociedad va cambiando para incorporar esos elementos, lo mismo que los individuos, tanto autóctonos como inmigrantes. Por eso, uno de los planteamientos metodológicos a seguir es el de trabajar la convivencia a través de actividades comunes sin diferenciar espacios específicos según los grupos culturales.

## **CONCLUSIÓN**

Hemos pretendido ofrecer un breve panorama de las acciones formativas en España en cuanto a la mediación intercultural, el mediador, su formación y comunicación, para llegar a conseguir una convivencia intercultural.

La situación, hoy por hoy, podría resumirse diciendo que existen muchos aspectos comunes en la realidad de estas personas que sirven de puente comunicativo: hay una creciente demanda de sus servicios que va acompañada de una falta de formación adecuada, control de calidad profesional, código deontológico reconocido y remuneración y condiciones laborales dignas.

Hace falta el apoyo decidido de la administración local y nacional, la concienciación de la propia sociedad sobre la necesidad de estos servicios y el reconocimiento de la labor, tan importante que estos intermediarios desarrollan. En opinión de Martín (2000: 220): "(...) tiene que haber un reconocimiento general de este oficio como realidad profesional, no sólo por parte de la Administración sino por parte de otros muchos sectores del país. En España todavía demasiada gente no distingue entre el conocimiento de idiomas y la capacidad para traducir o interpretar". En este sentido, añadiríamos que por esa misma razón también hay que concienciarse de que la capacidad para traducir o interpretar no siempre posibilita la de mediar. La del mediador en los servicios públicos es una nueva profesión.

Por el momento, en España no ofrecen una formación específica. Las próximas reformas que se avecinan a causa de la convergencia europea, junto con el énfasis en los programas de postgrado, se plantean como una oportunidad para llevar la realidad y las necesidades sociales a las aulas, para insertar la mediación en el ámbito formativo académico especializado y poner en práctica una interdisciplinariedad que este campo requiere de forma evidente.

También hemos hablado sobre el concepto de mediación social intercultural y el concepto de convivencia intercultural, de sus puntos de contacto evidente, no sólo en el sentido de que ambos remiten a la interculturalidad, sino en el sentido de que la metodología de la mediación se ajusta a las necesidades de promoción de la convivencia intercultural.

Al definir y caracterizar la mediación recogíamos entre sus objetivos y principios la voluntad de llegar a un acuerdo, a un consenso, de trabajar desde una actitud de conciliación, de gestión del conflicto. Todo ello son elementos necesarios para que se produzca la convivencia intercultural.

También hablábamos con respecto al concepto de mediación, de los principios de escucha y comunicación entre las partes, de la necesidad de su



nivelación, de su legitimación, etc. Una vez más todo esto tiene que estar presente para que exista una verdadera convivencia.

Señalábamos cuatro grandes objetivos de la mediación social intercultural: el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes; la comunicación y comprensión mutua; la regulación de los conflictos y la adecuación institucional. Trabajar en estos objetivos es trabajar a favor de la convivencia intercultural.

Quisiera terminar con una cita de Amin Maalouf, que habla de la mirada llena de prejuicios y limitaciones autoimpuestas, que nos impide ver a los demás tal y como son. En ocasiones, desde las sociedades de acogida de inmigrantes se observa con esta mirada limitadora a quienes vienen de otra parte y son diferentes. Y es, como opina Maalouf, nuestra mirada, esa mirada estrecha, la que puede renovarse y aprender a ver de una manera más amplia. En definitiva, si aprendemos a mirar sin prejuicios, veremos que existe una realidad de coexistencia entre culturas y lenguas que conlleva la necesidad de comunicación intercultural. Está en nuestras manos ofrecer soluciones a las carencias actuales y sentar las bases del respeto y la convivencia en esta sociedad plural "...Pues es nuestra mirada la que muchas veces encierra a los demás en sus pertenencias más limitadas, y es también nuestra mirada la que puede liberarlos". Amin Maalouf

#### BIBLIOGRAFIA:

ANDALUCIA ACOGE, 1996. Formación de mediadores interculturales. Sevilla: Consejería de Asuntos Sociales

CASTIGLIONI, Marta (1997) La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze. Milán: FrancoAngeli.

Desenvolupament Comunitari y Andalusia Acoge, 2002. Mediación intercultural. Una propuesta para la formación. Madrid: Editorial Popular.

ESCAMEZ, J. (1992): Comunicación personal en contextos interculturales. En PAD´E volumen II, nº 1; 35-49.

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", Revista de Migraciones, 2, pp. 125-159.

GOYTISOLO, Juan y Sami NAÏR (2000) El peaje de la vida. Integración o rechazo de la emigración en España. Madrid: El País-Aguilar.

Grupo CRIT (2003) Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes. Castellón: Universitat Jaume I de Castellón, Col.lecció "Estudis sobre la Traducció", 11.

LAGHRICH, Saloua (2004) "La mediación intercultural". Conferencia ofrecida en el Seminario Permanente de Traducción e Interpretación, Curso 2003-04, Departamento de Traducción y Comunicación, Universitat Jaume I de Castelló, 19 de mayo de 2004.

MARTIN, Anne (2000) "La interpretación social en España", en Dorothy Kelly (ed.) La traducción y la interpretación en España hoy: Perspectivas profesionales. Granada: Comares, pp. 207-223.

MARTIN, Anne (2003) "Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión", en Emilio Ortega Arjonilla (dir.) Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación. Granada: Atrio (2 vols.), Vol. I, pp. 431-446.

RAGA GIMENO, Francisco José (e.p.) Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas. Madrid/Frankfurt: Iberoamericana/Vervuert.

RAGA GIMENO, Francisco y Dora SALES SALVADOR (e.p.) "Grupo CRIT: Inmigración y comunicación intercultural", en Revista de la Facultad de Lenguas Modernas, Universidad Ricardo Palma (Lima-Perú).

SEMSI: Programa de Atención a la inmigración y la interculturalidad. Ayuntamiento de Madrid, Migracione. Fundación Universidad Autónoma de Madrid, Multiculturalidad

VALERO GARCÉS, Carmen y Adriana DERGAM (2003) "¿Mediador social = mediador interlingüístico = intérprete? Práctica, formación y reconocimiento social del intérprete en los servicios públicos", en Ángela Collados Aís et al. (eds.) La evaluación de la calidad en interpretación: Docencia y profesión. Granada: Comares, pp. 257-266.

VV.AA. (2002) Mediación intercultural. Una propuesta para la formación. Madrid: Editorial Popular.

