

MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SOCIOEDUCATIVO

SOCIAL MEDIATION IN THE SOCIO-EDUCATIONAL FIELD

TERESA AGUADO ODINA
maguado@edu.uned.es

MERCEDES HERRAZ RAMOS
meras@bec.uned.es

Universidad Nacional de
Educación a Distancia

RESUMEN

Se presenta un estudio cuya finalidad ha sido delimitar el concepto y dimensiones de la mediación social intercultural, de forma específica en el ámbito educativo. Se ofrece información acerca de los objetivos, trabajo de campo, resultados y propuestas de actuación formuladas. A partir de este estudio se han elaborado recursos para la formación de educadores en mediación social intercultural. Estos recursos están siendo utilizados en un curso de formación a distancia adscrito al Programa de Enseñanza Abierta de la UNED.

ABSTRACT

The present study attempts to define the concept and dimensions of intercultural social mediation in the educational world. It also provides information about the goals, field work, results and action proposals. This study has been used for the production of resources for the training of educators in intercultural social mediation that are being used in a distance training course within the Open Teaching Program of the UNED.

PALABRAS CLAVE: mediación social, educación intercultural, educación formal

KEYWORDS: Social mediation, intercultural education, formal education

1. INTRODUCCIÓN

Se presentan los resultados de una investigación desarrollada por el Grupo INTER (Investigación y Formación en Educación Intercultural) integrado por miembros de los Dptos. de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Facultad de Educación de la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia). El estudio se ha realizado gracias a ayudas obtenidas en la Convocatoria de Proyectos de Investigación en Humanidades y Ciencias Socia-

les de la *Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid*. La recogida de información y posterior análisis se llevó a cabo durante los cursos 2002/2003/2004.

El Centro INTER se plantea como objetivo fomentar la docencia e investigación en el área de la educación intercultural. Desde este ámbito nos ha interesado revisar la idea de mediación social como dimensión inmanente a todo proceso educativo desde un enfoque intercultural. La investigación se ha planteado considerando que las instituciones y agentes educativos deben atender a la diversidad sociocultural de las poblaciones en las que intervienen, tanto por razones axiológicas, derivadas de los principios que asumen los derechos de igualdad, como porque es la garantía para alcanzar objetivos educativos esenciales.

Desde estos presupuestos aspiramos a delimitar una propuesta de mediación social intercultural. Partimos de una revisión previa de conceptos básicos: educación intercultural, igualdad de oportunidades, mediación social en ámbitos educativos. Se expone a continuación nuestra visión de estos conceptos básicos, los objetivos concretos del estudio, el trabajo de campo realizado, el análisis de resultados y las conclusiones iniciales. Esperamos que el estudio interese no sólo a los profesionales de la mediación sino también a otros agentes educativos que en su tarea diaria, sin duda, reconocen una dimensión mediadora.

2. MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL

Al hablar de mediación social intercultural estamos intencionalmente articulando dos conceptos que suelen utilizarse independientemente: educación intercultural y mediación social. Entendemos que la educación desde una perspectiva intercultural supone el reconocimiento de la dimensión mediadora presente en todo proceso educativo. La mediación social intercultural así entendida deriva de una concepción de educación intercultural definida como:

“Enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad, dirigido a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto que propone un modelo de intervención, formal e informal, holístico, integrado, configurador de todas las dimensiones del proceso educativo en orden a lograr la igualdad de oportunidades / resultados, la superación del racismo en sus diversas manifestaciones, la comunicación y competencia interculturales” (Agüedo, 1995).

Se trata de un enfoque desde el que abordar las cuestiones referidas al tratamiento de la diversidad en educación, entendiendo que esta diversidad se manifiesta más allá de los límites establecidos por razas, grupos étnicos o nacionales y en interacción con otras variables significativas tanto en la intervención educativa en contextos educativos formales como en otros menos estructurados e informales. La igualdad de oportunidades y recursos supone que las habilidades, talentos y experiencias sean considerados como un adecuado punto de partida para la escolaridad posterior y exige justicia y la posibilidad real de igualdad de resultados para un mayor número de estudiantes;

implica equilibrio entre lo formal e informal, individual y grupal, proceso y producto, diversidad y unidad; exige coordinación entre procesos de cambio, autoimagen positiva, autoconfianza, autoafirmación; necesita claridad para enfrentarse a dilemas y paradojas.

La propuesta de Educación Intercultural así configurada es ambiciosa en sus objetivos en cuanto implica la adopción de una perspectiva que modula toda decisión educativa a la vez que promueve acciones diferenciadas en función de la interacción de variables culturales y otras significativas en educación. Su eficacia dependerá en gran medida de que tales actuaciones sean coherentes con el análisis de necesidades individuales y comunitarias propias del contexto específico en que se implanta; pero también de que se den en combinación con otras medidas estructurales más allá del ámbito escolar. La adopción de medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades pone a prueba nuestra capacidad de tolerancia y la apreciación de la diversidad como una fuerza valiosa y no como una debilidad a superar. Es importante que las escuelas adopten medidas que favorezcan esta igualdad de oportunidades, pero no lo es menos que tal igualdad se defienda también en todas las medidas que se adopten en el ámbito laboral, familiar y social.

La mediación social se reconoce como una propuesta reciente que permite el logro de objetivos educativos valiosos desde los presupuestos propios de sociedades democráticas que defienden la participación y la justicia social (Giménez, 1996). Sin embargo, está aún por definir y desarrollar de forma generalizada la aplicación de la mediación social en contextos socioeducativos específicos. La Comunidad de Madrid está llevando a cabo diversas iniciativas para promover la figura del mediador social y escolar, entre las que cabe destacar su contribución a la creación de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), promovida actualmente por la Consejería de Inmigración de la Comunidad de Madrid, o las acciones formativas relacionadas con la mediación en centros educativos, dentro de su Programa de Orientación Psicopedagógica.

De lo anterior se desprende la importancia de la mediación social en el ámbito educativo, que a pesar de no estar aún claramente definidas sus funciones y roles, sí se reconoce su potencial para fomentar nuevas habilidades y actitudes de negociación, participación y diálogo en contextos de desigualdad, configurando una nueva forma de establecer las relaciones interpersonales entre los diversos agentes educativos y entre ellos y sus destinatarios.

3. FINALIDAD Y OBJETIVOS

La finalidad principal del estudio que presentamos ha sido la de investigar sobre el desarrollo y aplicación de la mediación social en ámbitos socioeducativos desde una perspectiva intercultural. De esta finalidad general se derivan tres objetivos específicos:

a) Delimitar el concepto y funciones de la mediación social en ámbitos educativos.

b) Identificar las necesidades prioritarias de formación y recursos para desarrollar una mediación social efectiva en contextos educativos formales y no formales.

c) Formular líneas de actuación en el ámbito de la formación y el diseño y aplicación de recursos que favorezcan la mediación social como agente educativo imprescindible en una sociedad plural y democrática.

El trabajo proponía también elaborar unos documentos y recursos que pudieran ser utilizados en la formación de los educadores en el ámbito de la mediación social intercultural.

- Informe que aporta evidencia empírica sobre quién y cómo se lleva a cabo la mediación social en el ámbito educativo.
- Programa de formación de mediadores sociales: Curso de Mediación intercultural en contextos socioeducativos (Programa de Enseñanza Abierta de la UNED).
- Guía de recursos para la mediación social en ámbitos socioeducativos.

Desde aquí ponemos a disposición de todos los interesados en el tema los tres documentos elaborados, los cuales están disponibles en www.uned.es/ea-mediacion-intercultural.

4. ENTREVISTAS Y GRUPOS DE DISCUSIÓN

Las actividades llevadas a cabo para dar respuesta a los objetivos planteados han sido de dos tipos: revisión bibliográfica y estudio empírico. La revisión efectuada ha permitido delimitar el concepto y principios de la mediación intercultural en el ámbito educativo. Al mismo tiempo, la evidencia aportada por estudios previos ha sido punto de partida para el análisis de la información obtenida. Se han recopilado recursos disponibles en cuanto a formación en mediación social en el ámbito socioeducativo. El estudio empírico ha supuesto la realización de entrevistas (mediadores en centros escolares, mediadores que no están en centros escolares y profesores de programas de educación compensatoria), y grupos de discusión (alumnos de programas de formación en mediación y mediadores sociales en activo).

4.1 ENTREVISTAS

Las entrevistas han sido semiestructuradas, ahondando en la experiencia de las personas entrevistadas, con el fin de conocer todo lo relativo a la Mediación. Se han realizado diez entrevistas, de ellas dos a mediadoras de centros escolares de la Comunidad de Madrid, tres son personas vinculadas a acciones de mediación en ámbitos no formales, y cinco a personas vinculadas a asociaciones o centros escolares que han recibido algún tipo de formación en mediación social. La Escuela de Mediación Social para la Inmigración ha facilitado el acceso a estas personas.

Las preguntas han girado en torno a: la delimitación conceptual de la mediación social en contextos educativos (mediación escolar); las necesidades de formación y recursos necesarios para el desarrollo de la mediación en el centro escolar y líneas de actuación presentes y futuras de la mediación escolar. Se ofrece a los entrevistados una definición de mediación social desde un enfoque intercultural (la mediación para la mejora de la comunicación e interacción, Giménez, 1997) para que, a partir de la misma, traten de identificar las tareas que, según aquella, encajan como labor de mediación social.

Se ha entrevistado a profesoras de Educación Compensatoria al constatar los variados procesos de mediación en los que las mismas participaban en la dinámica cotidiana de su trabajo en los Centros. La entrevista se ha realizado a tres profesoras de educación compensatoria que trabajan en Centros Públicos de Zaragoza-capital. El acceso a las mismas ha sido gracias a su participación en el curso "Educación Multicultural" del Programa de Formación de Profesores de la UNED, impartido por una de las integrantes del equipo de investigación. Las entrevistas se han realizado en su lugar de trabajo habitual, en sus respectivos centros de enseñanza.

4.2 GRUPOS DE DISCUSIÓN

Respecto a los grupos de discusión han tenido una duración de aproximadamente dos horas cada uno. Se ha recurrido al *grupo de discusión* (GD) como técnica sociológica que permite acceder a las imágenes colectivas y signos cargados de valor, que configuran actitudes, condicionan comportamientos y dan lugar a estados de opinión más o menos duraderos. El GD se basa en el análisis del discurso producido por un grupo reducido (entre 5 y 10 personas) que representan los rasgos típicos del sector estudiado. El discurso producido en tales condiciones no informa exhaustivamente acerca de datos objetivables pero expresa los elementos básicos que configuran la *identidad social* de ese colectivo.

Al hablar, cada grupo reproduce los códigos sociales que dan identidad al sector al que pertenece; por ello es posible captar las visiones particulares de cada posición respecto a los otros, así como las motivaciones y actitudes básicas (en las que se originan las conductas concretas) que se adoptan ante éstos. El GD no informa adecuadamente sobre las prácticas concretas de las personas pero permite identificar el soporte ideológico de las mismas, y las líneas de fuerza que pueden llegar a constituir nuevas formas de acción.

El debate dentro de los grupos de discusión se ha planteado en torno a los que se han señalado como tres objetivos generales del trabajo, esto es: concepto y funciones de la mediación social en el ámbito educativo; necesidades en formación y recursos para desarrollar la mediación, líneas de actuación en la formación de mediadores y en la aplicación de programas de mediación en contextos educativos. Se ha elaborado un guión para el debate de forma que se cubrieran los aspectos que se estiman a priori de interés para dar respuesta a esas tres grandes cuestiones iniciales.

De los dos grupos de discusión, el A está compuesto por seis alumnos de programas de formación en mediación. Todos ellos son alumnos de la Escuela de Mediadores Sociales de la Comunidad de Madrid (EMSI). El grupo B ha estado formado por cinco mediadores que ejercen la mediación social en ámbitos educativos dentro de la Comunidad de Madrid.

5. RESULTADOS

A continuación, exponemos algunos resultados de los análisis de las entrevistas y grupos de discusión que se han descrito. Las respuestas de los entrevistados se han agrupado en función de los temas que han surgido en el proceso de análisis. En la mayor parte de los casos coinciden con la estructura inicial de la entrevista (dimensiones y cuestiones). En otros son temas que han emanado de dicho análisis si bien no corresponden con cuestiones o temas previamente planteados.

La mediación se entiende como oportunidad de crecimiento moral en la medida en que se desarrolla la capacidad para fortalecer el yo y la capacidad para relacionarse con otros. En este sentido implica dos procesos simultáneos: la revalorización o devolución a los individuos de cierto sentido de su propio valor, de su fuerza y capacidad para afrontar problemas; y el reconocimiento, pues evoca en los individuos la aceptación y la empatía con respecto a problemas de terceros. Así planteada la mediación social en ámbitos escolares es un proceso esencial para lograr objetivos básicos en educación, como son el desarrollo de la propia identidad y el logro de una auténtica igualdad de oportunidades.

La igualdad de oportunidades debe entenderse como opciones de elección, las cuales están determinadas por la interacción de características individuales y condiciones sociales. La mediación social intercultural puede ayudar a las instituciones escolares a manejar estas relaciones de forma adecuada, de manera que se logren resultados académicos mejores y se garantice el acceso equitativo a posteriores recursos sociales y educativos.

Lograr estos objetivos implica tener en cuenta las diferencias culturales (de los inmigrantes y de los que no son inmigrantes) propias de la población que se educa y la distancia entre la cultura escolar y la de las familias y alumnos procedentes de ámbitos socioculturales diversos. En este sentido, la mediación social es una dimensión inherente a toda propuesta de educación intercultural que coloca la cultura como foco de toda reflexión pedagógica y considera la diferencia como norma al describir situaciones y poblaciones educativas. Es necesario proponer recursos que permitan realizar eficazmente estas funciones, también adaptar los ya existentes y proponer otros necesarios. Por último, es preciso atender casos concretos, dar respuesta específica a situaciones y demandas planteadas por los agentes educativos, tanto desde la familia como desde los centros educativos.

La evidencia indica la coexistencia de dos modelos de formación en mediación social: formación generalista o global y formación específica en contextos diversos. No existe por el momento una formación reglada, de carácter oficial.

Las dos iniciativas a destacar en lo que se refiere a mediación social intercultural están representadas por la SEMSI (servicio de Mediación Intercultural de la Comunidad de Madrid) y la EMSI. Junto a ellas se dan otras modalidades de formación y trabajo en mediación que se plantean desde enfoques que no contemplan la diversidad cultural como variable significativa. En estos casos el perfil de formación se ha centrado en el desarrollo de técnicas de resolución de conflictos y asunción de neutralidad a la hora de mediar entre partes.

Las limitaciones que se señalan a la hora de lograr los objetivos propios de la mediación social en contextos educativos (resolución de conflictos y facilitación de la comunicación entre personas y grupos) se asocian al carácter monolítico y rígido del sistema escolar y de los servicios sociales, tanto como a la propia formación y “cultura” profesional de los profesores, especialmente en el nivel de secundaria. Además, la mayoría son recursos obsoletos, por lo que muchas veces, a través de diferentes contactos, se recurre a otras personas que median.

Al revisar las dificultades con que los educadores se encuentran al apoyar procesos de mediación, quedan en evidencia la discontinuidad y falta de coordinación con que estas iniciativas se desarrollan. Los entrevistados destacan, como fundamental, para que la mediación funcione bien, la persistencia y continuidad en el trabajo, la participación y buena coordinación entre los diferentes profesionales de la zona en la que se media.

El ámbito en el que se realiza la mediación social es fundamentalmente los centros escolares, asociaciones de inmigrantes o gitanos, servicios sociales, casas de acogida.

La mediación en la mayoría de las veces solicitada por el centro a los servicios de mediación (a esta intervención se le denomina mediación externa). Desde los centros se está también realizando mediación entre pares (son los propios miembros de la comunidad escolar los que realizan el proceso de mediación). A esta modalidad de intervención se la denomina mediación interna. Se constata que cada vez más los centros forman a mediadores y crean servicios de mediación dentro del propio centro, compuesto en su mayoría por alumnos, algún padre/madre, y profesor/profesora.

Las líneas de actuación en el medio escolar se dirigen a la formación en resolución de conflictos y a la mediación entre compañeros. Son iniciativas concretas el desarrollo de programas curriculares, la mediación entre compañeros, generación de iniciativas como la del aula pacífica, la escuela de padres. Los servicios de mediación se orientan a ayudar a resolver problemas específicos, formación en habilidades comunicativas y el conocimiento del medio escolar. Los programas de formación de la comunidad educativa se dirigen a la resolución de conflictos.

6. PROPUESTAS INICIALES

Como ya hemos mencionado, el informe completo y los recursos desarrollados a partir de este estudio están disponibles en la página que se incluye en el apartado de referencias. Actualmente están siendo utilizados como documentos del curso “Mediación social intercultural”, integrado en el Programa de

Enseñanza Abierta de la UNED (www.uned.es/ea-mediacion-intercultural). Señalamos aquí algunas de las propuestas que se derivan del estudio, tanto de la revisión conceptual y de investigaciones previas, como del trabajo de campo llevado a cabo.

Desde la perspectiva intercultural, la formación en mediación social requiere integrar tres dimensiones básicas:

- 1) Competencias para la escucha, comprensión y potenciación de la comunicación interpersonal.
- 2) Acceso a fuentes de información, capacidad para trabajar en redes.
- 3) Adquisición de habilidades y recursos para el trabajo cooperativo.

Los procesos de mediación social intercultural deben facilitar la comunicación entre las partes, comprender cómo las diferentes posiciones se construyen basadas en diferentes elementos culturales y traducir los contenidos de las diferencias en términos de un código común. Son contenidos a incluir en la formación en mediación social intercultural en el ámbito educativo los que se refieren a:

- Procesos de identificación y construcción de la identidad cultural, formación de estereotipos y prejuicios.
 - Cultura y diferencias culturales: dimensiones y variables, invariantes culturales.
 - Derechos humanos, normativa constitucional, legislación educativa.
 - Conocimiento de los grupos culturales en contacto.
 - Conocimiento del contexto comunitario y escolar, así como de los recursos disponibles.
 - Técnicas de resolución de conflictos.
 - Competencias comunicativas.

En relación con el ejercicio de la mediación en el ámbito escolar se subrayan dos necesidades básicas: introducir esta dimensión en la formación de los educadores y legitimar el acceso de profesionales de la mediación a las escuelas e institutos, lo cual implica adquirir conocimientos sobre el funcionamiento y la estructura escolar. En líneas generales, se echa en falta una formación más específica, intensiva, teórico-práctica, recurrente y permanente.

Hoy por hoy el medio escolar no es un ámbito de actuación prioritario en mediación social, sin embargo las consecuencias de un proceso de intervención en el centro se evalúa de forma positiva tanto para las personas que ejercen la mediación como para las que las reciben.

Las actuaciones en centros, son de carácter puntual y no constituyen el foco central de trabajo de los mediadores. La intervención de los mediadores se realiza principalmente con personas inmigrantes aunque también se hacen actividades con españoles. Entre las actividades realizadas por los mediadores en el ámbito formal están las que se refieren a actividades con padres (recursos,

información, gestión de documentación), estudiantes (talleres de teatro, música, sesiones informativas y formativas, clases de español), asociaciones de padres y madres (información, actividades extraescolares, resolución de conflictos puntuales).

En el ámbito no formal se desarrollan actividades con grupos de mujeres inmigrantes, sobre crianza, alimentación, higiene, habilidades sociales. Por su parte, las profesoras de los programas de educación compensatoria, consideran las siguientes tareas que realizan como actividades de mediación: entrevistas con las familias, visitas a los domicilios, intercambio de información con profesionales de otras instituciones, relaciones con asociaciones del barrio (Casa de la Cultura) y la participación en la comisión de absentismo de la zona.

Creemos que es preciso introducir la mediación social intercultural como parte de la cultura escolar. Esto implica, tanto formar mediadores competentes en el medio escolar, como el introducir la mediación como dimensión ineludible en la formación de educadores interculturales. Para ello se propone introducirla en el currículo de la Diplomatura en Educación Social y en la Licenciatura en Psicopedagogía, entre otras.

El enfoque intercultural en la práctica de la mediación social exige superar una visión restrictiva que asimila diferencias culturales con inmigración o minorías étnicas. Todos somos diversos culturalmente, todos necesitamos mecanismos reguladores de conflictos y desarrollo de competencias comunicativas.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUADO, M.T. (1995): Investigación en Educación Multicultural: limitaciones y perspectivas. En *Actas II Congreso Internacional de Educación Intercultural para la Paz*. UNED / Ayuntamiento de Ceuta, 23-26 abril.
- (1996): *Educación Multicultural. Su teoría y su práctica*. Cuadernos de la UNED. UNED, Madrid.
- (1997): Aportaciones conceptuales y metodológicas en tres ámbitos de la pedagogía diferencial. Educación Intercultural. En *Revista de Investigación Educativa*, vol. 15, 2, 247-271.
- AGUADO, T.; GIL PASCUAL, J.; JIMENEZ FRIAS, R.A.; SACRISTÁN, A.; BALLESTEROS, B.; MALIK, B.; SANCHEZ, M.F. (1999): *Diversidad cultural e igualdad escolar. Un modelo para el diagnóstico y desarrollo de actuaciones escolares multiculturales*. MEC/CIDE. Madrid.
- Centro INTER. (2003): Mediación social intercultural. Necesidades de formación en contextos socioeducativos. Informe inédito. www.uned.es/centrointer
- EMSI (1999): *Mediación social en ámbitos socioeducativos. Programa y documentos del curso*. Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración. CAM/ Cruz Roja, Madrid.
- EMSI (1996): *Inmigración e interculturalidad*. III Curso de formación. Dossier de materiales. Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración. CAM/ Cruz Roja, Madrid.
- GIMENEZ, C., FRANZÉ, A.; STIERNE, J.; VELASCO, C. (1996): *Variables clave en la integración sociocultural en la escuela: un análisis del contexto educati-*

- vo desde la perspectiva de la Antropología Social*. Universidad Complutense de Madrid. Informe de investigación inédito. CIDE. Madrid.
- GIMENEZ, C. (1997): “La naturaleza de la mediación intercultural”, *Revista Migraciones*, nº2
- MALIK; M. Y HERRAZ, M. (2005): Mediación social intercultural en el ámbito educativo. Málaga; Ed. Aljibe.
- MALIK; M. Y HERRAZ, M. (2005): Mediación social intercultural. Directorio de recursos (CD). Documento del curso de Enseñanza Abierta de la UNED (www.uned.es/ea-mediacion-intercultural).