



# PROSPECTIVA Y RETROSPECTIVA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN CATALUÑA

## A RETROSPECTIVE AND PROSPECTIVE VIEW OF INTERCULTURAL MEDIATION IN CATALONIA

NÚRIA LLEVOT CALVET  
nllivot@pip.udl.es  
Universitat de Lleida

### RESUMEN



En los últimos años la traducción lingüística y la mediación intercultural se han convertido en un ejercicio cada vez más presente y utilizado en servicios e instituciones educativas de Cataluña; tal como se acostumbra a decir popularmente, la práctica va por delante de la teoría y en este caso es muy cierto. A pesar de este bagaje, dicha práctica se manifiesta llena de interrogantes y, sin embargo, no se está produciendo paralelamente una reflexión y clarificación de su funcionamiento. Por ello, nos pareció que nos hallábamos en un momento adecuado para examinarla, ya que se están tomando diversas iniciativas de formación y actuación de mediadores, en este último caso casi siempre en relación con situaciones o marginación de determinados grupos etnoculturales.



### ABSTRACT

In recent years, linguistic translation and intercultural mediation have become more common and widely used in Catalanian services and educational institutions. In such cases, practice has proved to go before theory, but practice is full of questions marks that are not leading to a parallel theoretical reflection. That is why we believe this to be the right moment to examine such practices, given that various initiatives are underway to train and use mediators in relation with situations of exclusion of specific ethno-cultural groups.

**PALABRAS CLAVE:** Mediador intercultural, traducción lingüística, escuelas, profesores.

**KEY WORDS:** Intercultural mediator, linguistic translation, schools, teachers.

### 1. INTRODUCCIÓN

En Cataluña, desde hace unos años, la Administración educativa y otras instituciones han potenciado la mediación y los mediadores interculturales diferenciando por colectivos de intervención, aunque esta experiencia se encuentre en mantillas. Respecto a la atención del alumnado gitano se ha gestado alguna experiencia piloto para paliar el absentismo y abandono escolar (espe-



cialmente de las chicas), mientras que respecto a los de origen inmigrante han ido potenciando la tarea de traductores o intérpretes lingüísticos para acoger a las familias y a los escolares recién llegados que desconocen las lenguas oficiales de Cataluña. Esta segunda iniciativa, llevada a cabo por el *Departament d'Educació* en colaboración con algunas asociaciones de inmigrantes, deja al descubierto la parte cultural que pueda ayudar a comprender el punto de vista del otro y favorecer así el diálogo, la negociación y la toma de decisiones entre colectivos heterogéneos, que, como veremos, es una de las reivindicaciones que hacen hoy en día. Aunque es evidente que para poder hablar de una correcta mediación y unos mediadores interculturales, con todo lo que implicaría, todavía queda un importante camino por recorrer, también es cierto que algunas experiencias han resultado alentadoras.

Dada la poca documentación teórica sobre este tema, quisimos profundizar en las experiencias hasta ahora realizadas, así como las necesidades formativas de esta nueva figura que exige la construcción de una práctica y teoría pedagógica estrechamente ligada a la realidad actual en el ámbito de las relaciones de personas de culturas diversas.

## 2. LA MUESTRA Y EL TRABAJO EMPÍRICO

Nuestro interés se ha traducido en un estudio bibliográfico y documental, así como un trabajo empírico utilizando complementariamente la metodología cualitativa y la cuantitativa.

En primer lugar optamos por una metodología cualitativa, y concretamente utilizamos las entrevistas en profundidad (aunque partíamos de la idea previa del establecimiento de una muestra), se tomó la decisión de entrevistar a todos los mediadores interculturales que encontrásemos que interviniesen en centros educativos ya que fuimos detectando que no se trataba de un número excesivo. Así, después de muchos esfuerzos para localizar nuestros potenciales interlocutores (a través de entidades no gubernamentales, ayuntamientos, consejos comarcales, asociaciones minoritarias, etc.) finalizamos el trabajo de campo con 27 entrevistas en profundidad (22 a mediadores de origen inmigrante y 5 del colectivo gitano) que trabajaban en toda la geografía catalana.

Las entrevistas nos han permitido conocer el perfil de los mediadores existentes, ya intervengan a tiempo completo o a tiempo parcial en las instituciones educativas. Así, primero trataremos el perfil general para analizar posteriormente los motivos que les han llevado a ser mediadores, la tipología de intervenciones, la situación laboral, entre otras cuestiones; y, posteriormente reflexionaremos sobre la profesionalización y desarrollo de este nuevo "filón" laboral.

Además se realizaron entrevistas a todos los formadores y coordinadores de los cursos de mediación que se impartían en Cataluña, finalizando el trabajo de campo con 17 entrevistas, concretamente 9 a formadores y 8 a coordinadores (algunos, a su vez, eran formadores). Casi la mitad de los entrevistados trabajan en entidades que contratan y retribuyen a los mediadores, aunque en algunos casos sólo son contratados de forma puntual. Así, las entrevistas se realizaron



en entidades con variada situación, tanto aquellas que impartían formación en mediación intercultural, como otras que promovían la inserción laboral de los mediadores –en el propio servicio o bien ofertando la mediación a servicios externos–, así como centros que incluían ambos aspectos. La selección de los entrevistados se ha realizado siguiendo el criterio de alcanzar el más preciso conocimiento de la realidad, por ello se han entrevistado personas de todas las entidades que hemos detectado que están implicadas. Es evidente que, por la novedad, aún no son demasiadas.

Respecto a la tarea y a la figura «profesional» del mediador intercultural, los formadores y coordinadores han expresado su punto de vista sobre el perfil que debería tener el mediador y, por tanto, la formación que querrían ofrecer. Ello se ha hecho distinguiendo, o no, los mediadores reales –que actualmente están trabajando en Cataluña– de los ideales.

Complementando las entrevistas en profundidad se utilizó la encuesta (con entrevista personal) a docentes de educación primaria y secundaria obligatoria de toda Cataluña, eso sí, teniendo en cuenta la diferenciación entre la titularidad del centro (público, privado y privado concertado), las diferentes Delegaciones del *Departament d'Educació*, la distribución por cursos de los docentes... En definitiva, con un grado de error del  $\pm 3,6$  la muestra obtenida fue de 740 docentes -cálculo realizado bajo las siguientes condiciones: ( $p=q=50\%$ ) y el 95,5% de confianza-. Este estudio nos ha permitido aproximarnos a la actitud de los docentes respecto al mediador y la necesidad de formación en educación intercultural.

En la encuesta que hemos llevado a cabo, realizamos una serie de cuestiones hechas a los docentes que pretendían profundizar en la mediación intercultural. Primero en la experiencia tenida y la valoración que se hace y, posteriormente, en lo que se le pediría a un mediador intercultural.

### 3. LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A MEDIADORES Y FORMADORES/COORDINADORES

Para aproximarnos a los mediadores es importante definir quién son las personas que realizan esta tarea, ello no quiere decir que sean los más adecuados, como veremos (ver Llevot, 2004). Así, nos referiremos a la edad, el género, la procedencia, el lugar donde trabajan, el perfil y el papel (habilidades sociales, trabajo en equipo, edad, etc.), las demandas, las funciones, la formación, las condiciones laborales y las expectativas que genera esta nueva figura “semiprofesional”.

#### 3.1. RETRATO REAL DE LOS MEDIADORES

Los datos recogidos nos permiten hacer un retrato de quién está realizando mediación intercultural en Cataluña. Así, un elemento básico es ver en qué número se trata de gitanos o de inmigrante, y de qué origen. Comparativamente, hemos observado el aún reducido número de mediadores gitanos (5) frente al de inmigrantes (22), entre los cuales, a pesar de que haya dominio numérico de los marroquíes, hay también de otras procedencias (15): argelinos, senegaleses, gambianos y, puntualmente, dos mediadoras no africanas (una brasileña y otra



china). Entre los de origen inmigrante es interesante tener en cuenta los años que llevan viviendo en el Estado español: cinco años llevan como mínimo, tiempo considerado suficiente según los coordinadores y formadores para obtener la cualificación de ayudar a integrar a otros miembros del propio colectivo.

Una de las características de los mediadores entrevistados que queríamos conocer es la edad, respecto a la cual se observa una diferencia notable entre colectivos inmigrantes y gitanos. Concretamente, la edad aumenta considerablemente en este segundo grupo, aunque observamos jóvenes procedentes de los dos colectivos a los que les interesa la mediación como futura inserción laboral. También debemos decir que las mujeres se desvían e incrementan la media del primer grupo, en concreto, las mediadoras no la china y la brasileña. En cuanto al género, cuestión en la que hemos entrado indirectamente, vemos que se encuentra bastante igualado, aunque exista un insignificante predominio del masculino. Por colectivos, observamos que, por lo que respecta al colectivo gitano, se abre al género femenino como un nuevo filón ocupacional que hasta ahora era reservado únicamente al masculino. Pero existe, casi, un consenso entre los formadores y coordinadores en el sentido de que a la hora de actuar el mediador inmigrante, si es posible, lo haga con su género de referencia. Sobre todo este hecho depende de la procedencia de los destinatarios de la intervención, definida por los mismos mediadores en forma de binomios opuestos: ciudad-campo, árabe-*imazighen*. Siguiendo con la diferenciación de género, otros creen que ésta tiene más sentido a la hora de trabajar en determinados ámbitos considerados de más fácil intervención por uno u otro. Detallando más este punto, consideran que existen dos ámbitos en los que es más eficiente el hombre: la vivienda y el laboral. Pero, en cambio, para el resto cree mejor la intervención de las mujeres. Este hecho es relevante para su inserción laboral, ya que creen que están doblemente marginadas: por ser mujeres y, además, por el hecho de ser inmigrantes procedentes de países pobres.

Apostar por la discriminación laboral a favor de la mujer tiene que ver, por parte de algunos entrevistados, con romper las tradiciones propias del género femenino, atribuidas a la religión musulmana, que, en realidad, atrasan la emancipación femenina. Por ello, el modelo de mediadora como trabajadora (con cierto estatus y prestigio dentro del colectivo minoritario) sería un referente válido para otras mujeres musulmanas, ya que éstas, a menudo, sólo encuentran trabajo en el servicio doméstico o se quedan en casa.

Entre las ventajas que se apuntan sobre la incorporación de mujeres (gitanas e inmigrantes) a la mediación se destacan, entre otras desde el colectivo formador: la mayor motivación para la formación, la mayor experiencia en el tema familiar, el deseo de integración en la sociedad (que acostumbra a ser bastante superior al de los hombres); y, además, convertirse en ejemplo de motivación y referente positivo para la integración de los hijos.

Entre otros rasgos definitorios, el lugar de residencia nos permite ver que están muy repartidos por Cataluña, aunque en mayor número en las poblaciones de Barcelona y de Girona, hecho relacionado con la presencia de la población gitana y determinados orígenes inmigrantes.



NÚRIA LLEVOT CALVET

### 3.2 HABILIDADES SOCIALES DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

Que el mediador debería tener unas habilidades específicas es una reflexión que comparten todos los mediadores entrevistados. Los gitanos son más contundentes al considerar estas habilidades innatas y valorar atributos como: ser una persona seria, saber escuchar al otro, ser solidario, tener el respeto y la confianza del colectivo minoritario, ser decente, etc. cualidades que ellos dicen haber demostrado a lo largo de su trayectoria personal. También añaden que se trata de un trabajo muy vocacional, que no compensa y que se hace por voluntad de ayudar. Por otra parte, los mediadores de origen inmigrante valoran la confidencialidad, la discreción personal, la flexibilidad, la madurez, el equilibrio, la paciencia, el optimismo así como la capacidad asertiva y empática, sobre todo en el sentido de entender al colectivo minoritario al haber vivido o estar viviendo la misma o parecida situación. En general, el ideal del mediador debería ser una persona con cierto ascendente o autoridad moral entre sus comunidades de origen, lo que supone una vida compatible con los criterios morales mayoritarios, madurez y ecuanimidad.

De acuerdo con el diseño del perfil ideal que debería tener todo mediador, la mayoría de los formadores y coordinadores, además de destacar una serie de rasgos de la personalidad, apuestan por potenciar las habilidades sociales para ayudar a comunicarse de una manera socialmente efectiva. Se inclinan, pues, por modelar los rasgos propios del mediador para que se convierta en una persona empática, asertiva, paciente, que sepa escuchar, comprensiva, equilibrada, etc.

Como sintetizan los siguientes entrevistados, debemos destacar, además de todo lo anterior, la importancia de que el mediador sea una persona imparcial pero que, a la vez, esté comprometida con las dos partes. Se insiste mucho en que es imposible la neutralidad “activa o completa”. Este punto, como reconocen gran parte del segundo grupo entrevistado, parece ser uno de los más débiles que tienen actualmente los mediadores en ejercicio, ya que acaban favoreciendo siempre alguna de las dos partes. En algunos casos, se favorece claramente al propio colectivo, ya que si no se sentirían traidores a su comunidad; tal como dice algún entrevistado, no se puede “fabricar un mediador a la carta”, sin sentimientos, totalmente neutral e imparcial; por ello, la situación se puede reducir, como se está haciendo en muchos casos, por parte del mediador, a una defensa y lucha de la desigualdad de la propia comunidad. En otros, en cambio, el mediador se deja seducir por las ventajas que conlleva su profesionalización, evidenciando ser partidario de la parte mayoritaria, que es la que le contrata y además le paga.

### 3.3. LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

La competencia interprofesional, es decir, la establecida entre profesiones afines (como el trabajador social, educador de calle, etc.) y la imagen que piensan que tienen de ellos otros profesionales, las superposiciones y las competencias en las acciones, así como las resistencias a su intervención han sido otra de las cuestiones en que nos hemos detenido. El mediador, dentro de la



institución escolar, basada tradicionalmente en roles, entra en conflicto con algunos actores escolares. Por lo que nos comentan los mediadores, la entrada de personas ajenas al engranaje de las instituciones no ha sido fácil, sobre todo por no estar bien definida o clarificada su función. La relación y el trabajo en equipo presenta un panorama no muy alentador, a menudo porque no está sistematizado y actúan solos e improvisadamente con la sabiduría que otorga la experiencia del día a día. Últimamente se ha introducido la figura del coordinador, que recibe las demandas y, si puede, las deriva al mediador o a otro profesional cuando se producen peticiones que no corresponden a las tareas propias del mediador.

La mitad de los coordinadores y formadores añaden al punto anterior que una sola persona difícilmente podrá dominar todas las competencias y habilidades necesarias para convertirse en un excelente profesional para las dos partes, por ello se debería considerar, cada vez más, no sólo trabajar individualmente, como se está realizando, sino fomentar un trabajo basado en la colaboración y la complementariedad. Algunos informantes, a la hora de trabajar, prefieren un equipo, como mínimo, de dos personas, formado por una persona autóctona (catalana) y por un inmigrante (Curiosamente, los entrevistados no mencionan el colectivo gitano), con conocimientos y competencias complementarias -cada una de ellas- para poder intervenir. Algunas experiencias (SEMSI en Madrid, Red Acoge en Andalucía...) nos dicen que se debe buscar una mediación compartida por un equipo formado por personas pertenecientes a cada ámbito, así puede aportar sensibilidad y valores diversos. Se debe buscar la complementariedad y el efecto psicológico que se transmite cuando el equipo mediador está formado por personas de las diferentes partes.

Sobre la importancia del trabajo en equipo, se cree necesario delimitar y acotar muy bien las funciones de cada uno de los profesionales que trabajan con el mediador para configurar un proyecto común, de esta manera se evitarán malentendidos y desconfianzas entre unos y otros. Los coordinadores comentan que, en las primeras intervenciones, se detectaba una falta de comprensión y de reconocimiento de la figura del mediador por parte de ambas "partes" (agentes sociales y educativos y usuarios minoritarios), ya que ha costado bastante que se aceptara la entrada de personas foráneas a las instituciones escolares. Se observan, pues, reticencias por parte de los educadores a que los mediadores participen en "su trabajo", les ayuden a paliar lagunas, etc.

También se incide en que no se debe utilizar siempre el mediador si existen otros recursos al alcance. El mediador tiene la responsabilidad, en exclusiva, del proceso de la mediación intercultural, sin hacerse cargo del trabajo educativo y/o social; es decir, debe colaborar y complementarse con los profesionales de la sociedad mayoritaria pero sin sustituirlos, con la obligación de no interferir en las funciones, tareas o relaciones de los otros miembros del equipo. Se subraya la afirmación de que estamos en una sociedad que tiende a evitar los problemas y responsabilidades, delegándolos en otros. Así mismo, socialmente existe poca, por no decir nula, educación en la gestión de los conflictos tanto individual como socialmente.

## 3.4. EL ORIGEN O PROCEDENCIA DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

A diferencia de otras modalidades de mediación en que las partes involucradas tienen un bagaje cultural similar y se reconocen, mutua e implícitamente, como pertenecientes a la misma cultura o al mismo mundo sociocultural, en la mediación intercultural el bagaje y la identidad cultural del mediador son aspectos a tener muy en cuenta. Aunque podrían darse tres tipos de situaciones: la primera, que el mediador sea bicultural en relación a los dos bagajes; la segunda, que no pertenece a ninguna de las dos culturas y, por último, la tercera, que pertenece a una de éstas. A menudo, es la tercera la que predomina. En esta cuestión, en cuanto al origen étnico de los mediadores que los informantes conocen, provienen en todos los casos de su propio colectivo minoritario, es decir, se trata de gitanos o de inmigrantes. Del segundo grupo constatan la existencia de mediadores africanos, y más concretamente marroquíes y subsaharianos, y en menor medida latinoamericanos y chinos.

Respecto a la cuestión de si esta procedencia o adscripción étnica debería ser decisiva para su contratación, es decir, si el mediador debe pertenecer, obligatoriamente, a la comunidad minoritaria en que debe intervenir, algunos entrevistados comentan que, a igual capacidad personal y profesional, ser bicultural sería lo más idóneo, en tanto que asegura un conocimiento directo y una experimentación vivencial de las dos «lógicas» culturales en interacción, pues, según señalan, la manera de proceder del colectivo minoritario pone en peligro la neutralidad, equidistancia o imparcialidad deseable en el mediador. Para ello, valoran *a priori* las ventajas y los inconvenientes que la premisa de ser un mediador intercultural procedente del colectivo minoritario puede comportar: si bien las ventajas son fáciles de suponer (proximidad, conocimiento interiorizado de la cultura, dominio de la lengua de origen, etc.), los inconvenientes girarían en torno al hecho de que el mediador se encuentra en situación de minoría cultural, por lo que a menudo tendrá presiones hacia la aculturación por parte del grupo cultural mayoritario y, en menor medida, también las que su cultura pueda ejercer a la inversa.

La elección preferentemente de inmigrantes y gitanos para las instituciones educativas obedece a una opción de discriminación positiva de los colectivos más desfavorecidos, con la doble función de sensibilizar a los profesionales y, a la vez, garantizar la igualdad de acceso y utilización de los servicios por parte de los usuarios minoritarios. Pero también es posible identificar algunos peligros por ser miembro de una minoría étnica: hacer de portavoz, considerarse un referente (ser considerado experto en temas culturales), entre otros. Pero el más acusado lo tendrán en el aspecto identitario. Se cree que al inmigrante y gitano le será más difícil, en comparación con el «autóctono», mediar, ya que deberá replantearse personalmente más los temas de forma ambivalente, debatiéndose entre tomar parte de algún rasgo característico de la sociedad de acogida o conservar el de origen, tanto en las relaciones sociales como en el ámbito familiar.

Otros, en cambio, consideran más importante que la persona tenga primero una capacidad de mediar y, en segundo lugar, una sensibilidad y capacidad de



acercamiento hacia a las dos partes biculturalmente diferenciadas (que algunos creen que se puede potenciar con una buena formación).

Para todo lo anterior, resulta lógico pensar que la operatividad del mediador será mayor cuanto mayor sea la proximidad lingüística y cultural con los colectivos con que habitualmente deberá trabajar, pero sin dejar nunca la formación que haya recibido en mediación. No obstante, dos de los entrevistados creen que los mediadores no deben mediar sólo con su colectivo, es decir, el marroquí con marroquíes o en general magrebíes, sino que puede conectarse con personas “autóctonas”, gitanas o inmigrantes de diferentes procedencias. Justificándolo de la siguiente manera: conceptualmente, aducen que en las relaciones interétnicas además de factores culturales (pautas, normas, valores, idioma, religión...) pesan factores idiosincrásicos situacionales (jurídicos, familiares, etc.); profesionalmente, lo importante es que el mediador sepa mediar y, por último, funcionalmente, ya que no siempre es posible disponer de un mediador para cada colectivo.

### 3.5. LAS DEMANDAS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO (BÁSICAMENTE ESCOLAR)

La mayor parte de las demandas que reciben los mediadores interculturales en el ámbito escolar proceden de la sociedad mayoritaria y sólo una parte mínima de las minorías. Las demandas más numerosas llegan de la administración educativa y las más frecuentes son: la negociación en conflictos de valores (chador, pañuelo islámico, carne de cerdo, henna, actividades extraescolares, diversas asignaturas –como la educación física, plástica y música); la explicación y justificación de las iniciativas que no forman parte de la tradición de los progenitores (colonias, excursiones, material escolar...); la desescolarización, el absentismo y el abandono escolar de los alumnos durante el período de escolaridad obligatoria; la implicación de las familias en la vida escolar (asociaciones de padres y madres, participación en el consejo escolar, asistencia a reuniones y tutorías...); la colaboración en la preinscripción y matriculación; la traducción lingüística (oral y escrita); la interpretación sociocultural; los problemas sanitarios (hábitos de salud y higiene) y la disciplina (peleas y violencia); el asesoramiento y la orientación a los profesionales; el acompañamiento y acercamiento a las familias minoritarias; etc.

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

### 3.6. LAS FUNCIONES Y TAREAS QUE REALIZAN LOS MEDIADORES

La definición del rol, las funciones y las tareas del mediador, hoy por hoy, se encuentran en proceso de construcción, adaptándose siempre al contexto y a los actores con los que se interviene. Del listado de las funciones y tareas



NÚRIA LLEVOT CALVET

destacaremos: la información, la interpretación lingüística, la descodificación cultural, la negociación en conflictos de valores, la gestión de conflictos en comunidades diversas, la defensa y promoción de los usuarios, la facilitación de la comunicación, la orientación y el acompañamiento a los usuarios, el refuerzo personal, la dinamización comunitaria... aunque en la práctica no se ocupan de todo ello. Los gitanos a menudo sólo son utilizados como “dispositivo tampón” en situaciones problemáticas, se les pide intervención en la negociación y en la resolución de conflictos; mientras que los inmigrantes se convierten en intérpretes obligados en las relaciones entre profesionales e inmigrantes y favorecedores de la aculturación del colectivo minoritario.

### 3.7. LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

La formación inicial de los mediadores es para todos los entrevistados una cuestión básica para la tarea que deberá realizar. Concretamente, creen que el mediador deberá tener unos mínimos estudios, algunos llegan a decir que deberían ser de tipo medio-alto o, incluso, universitario. Especialmente porque debe enfrentarse a distintas labores como puede ser el análisis de la realidad, la detección de necesidades, el diseño de planes de actuación, su puesta en práctica, etc., ya que muchos que están trabajando tienen serias dificultades para ello.

Además, deberían partir de una formación específica en mediación tanto previa como continua, a la vez que se deja patente la necesidad de formación permanente y de la supervisión (acompañamiento psicopedagógico) y coordinación con otros mediadores en su trabajo para prevenir situaciones de estrés y también para elevar su autoestima y salud mental.

En estos momentos, aparece la necesidad de un perfil de mediador polivalente y adaptable, que, gradualmente, empieza a requerir una especialización que amplíe sus conocimientos iniciales. El perfil que se dibuja exige, por una parte, tener una formación general en mediación y alcanzar –de manera paralela o simultánea– una formación más especializada para adecuarla al ámbito específico (en nuestro caso, educativo) en el que se inserta. Así como la importancia de realizar prácticas en servicios y/o instituciones acompañadas de seguimiento y evaluación.

### 3.8. LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS MEDIADORES INTERCULTURALES EN CATALUÑA

En cuanto a la situación laboral, la mayoría (por no decir todos) de los mediadores confiesan que se encuentran en una difícil situación (inestabilidad en la contratación, jornada y salario), independientemente de si tienen un diploma o certificado de mediadores o no. La precariedad económica (aparte de honorarios bajos, no les cubre gastos como facturas de móvil, desplazamientos...) afecta la continuidad, y este hecho imposibilita que se vean los resultados de la mediación a largo plazo que reflejen realmente una transformación. Ante la necesidad, la mayoría de los mediadores compatibilizan la mediación con otros trabajos, más o menos relacionados con ello. Siguiendo con este punto el conjunto de los mediadores no quiere que su profesión sea de segun-



da categoría, mal pagada y poco reconocida, ya que provocaría una mayor discriminación hacia las minorías étnicas en lugar de disminuirla. Apuestan pues por la profesionalización, hasta algunos la reclaman a corto plazo, y otros creen que tan sólo es una figura transitoria. La categoría profesional de los mediadores es uno de los debates que quedan por abordar públicamente (un tema que muchos ya comentan en privado). Es de suponer que en el momento en que sus funciones y su rol estén bien definidos se podrán unificar los criterios respecto a su equiparación profesional, como ellos mismos dicen; otro tema es que el resto de agentes los considere como tales.

Otro aspecto a considerar es que, aunque para algunos formadores y coordinadores la mediación presenta las características de una nueva profesión, se observa en el ámbito institucional una gran desorganización y falta de unidad entre los practicantes de este oficio, que, en general, ejercen en condiciones laborales eventuales y precarias haciendo difícil que puedan sobrevivir sólo con ello.

Las circunstancias negativas de la contratación, para muchos de los formadores y coordinadores, mejorarían si los mediadores se uniesen y formasen asociaciones de tipo profesional. Entonces, en el marco de una asociación, los mediadores pueden trabajar, colectivamente y conjuntamente, con los compañeros a fin de influir sobre la descripción de su papel y la conducta de los colegiados, controlar el acceso a su círculo y promover entre los beneficiarios y el público un reconocimiento y un prestigio necesarios para convertirse en una auténtica profesión.

### 3.9. LAS EXPECTATIVAS DEL ALUMNADO DE LOS CURSOS EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Tanto los formadores como los coordinadores destacan que, al ver trabajando gente procedente de colectivos minoritarios como mediadores, se han despertado en los alumnos de los cursos muchas expectativas de encontrar trabajo y convertirse en profesionales. Algunos de los entrevistados, desde una visión muy pesimista, creen que hay mucha más oferta que, en realidad, demanda de trabajadores en este campo. Sobre todo porque algunos piensan que esta profesión durará un tiempo hasta que los educadores adquieran la competencia cultural necesaria para intervenir con colectivos minoritarios y, además, a corto plazo, el mercado de trabajo potencial parece empezar a estar saturado. Concretando por colectivos, en estos momentos hay un montón de mediadores inmigrantes con la titulación correspondiente sin contrato, esperando encontrar trabajo; por ello, algunos creen que lo que debe hacerse para ayudarlos es cambiar entre todos la sociedad, para que no sea tan injusta para algunas personas, mientras que otros apuestan por una campaña de sensibilización y promoción de esta figura.

Aunque aparecen demandas por parte de ayuntamientos, consejos comarcales, entidades no gubernamentales, etc. en algunas poblaciones, los más críticos no están de acuerdo con ofertar más cursos de formación de mediadores interculturales si no hay ofertas detrás, ya que generarían frustraciones innecesarias entre los colectivos minoritarios. Algunos dicen que sólo sirve



NÚRIA LLEVOT CALVET

para conseguir subvenciones (sobre todo del Fondo Social Europeo) desde determinadas instituciones.

Además creen que en este campo se necesitaría: difundir las experiencias de los distintos proyectos de mediación intercultural existentes; crear un foro de contraste y debate entre los mediadores y técnicos que desarrollan su labor profesional en contextos multiculturales; promover un diálogo entre la teoría, la profesionalidad y la experiencia; experimentar con nuevas herramientas que favorezcan la modalidad de mediación “transformadora”; promover la coordinación y el asesoramiento entre los profesionales de la mediación; realizar actividades culturales paralelas que promuevan los valores de la diversidad y la interculturalidad; reflexionar sobre la figura profesional del mediador y proyectarla socialmente para su reconocimiento profesional y laboral; animar a las instituciones públicas y a la sociedad civil para que asuman el reto de buscar alternativas profesionales que ayuden a gestionar eficazmente la integración sociocultural de la minoría; entre otros.

#### 4. Encuesta a los docentes sobre la mediación intercultural

La formulación de nuestro problema de partida era que en una sociedad como la catalana, en que la diversidad cultural es cada vez más evidente y los discursos, aunque no la mayoría de las prácticas, se dirigen hacia el que se ha denominado educación intercultural, se deben buscar estrategias para superar algunos de los problemas con los que nos encontramos.

Al detectar, como hemos avanzado, una creciente presencia de mediadores que, además, posiblemente llevan a cabo su tarea con escasa homogeneidad, nos interesaba averiguar el grado de aceptación por parte de los educadores. *A priori*, pensamos que el profesorado valoraría la tarea del mediador más por lo que suponía de aproximación de las minorías étnicas a la escuela que por lo que podía suponer de cambio y adaptación de la institución escolar a las demandas y expectativas de la familia. También creemos que para los educadores el mediador es más que nada un recurso puntual al que recorrer en el momento en que se plantea la situación que no pueden o quieren asumir, por lo cual sería más necesario que se tratase de una persona conocedora de la cultura minoritaria y al alcance, no siendo necesaria su adscripción a uno o más centros como otro profesional más.

Pero, ¿qué mediador intercultural quieren los docentes? Más allá de la realidad actual, el saber cuál es el mediador que querrían los educadores y cómo creen que ha de encajar en la escuela debería permitir pulir el perfil, que se va definiendo poco a poco, del mediador intercultural. Por eso se les preguntó si creían que sería útil «una persona que explique a las familias gitanas qué es la escuela, su funcionamiento, el rol del profesorado y lo que éste pide a los padres» y «una persona que explique a las familias de origen inmigrante lo que es la escuela, su funcionamiento, el rol del profesorado y lo que éste pide a los padres». Por otra parte, se solicitó si les sería útil en su tarea cotidiana como docentes «una persona que le acerque culturalmente (por ejemplo: explicando-



le la posición de estas familias y los motivos de su comportamiento) las familias gitanas» y «una persona que le acerque culturalmente (por ejemplo: explicándole la posición de estas familias y los motivos de su comportamiento) las familias de origen inmigrante». Elaborando así las cuestiones se pretendía ver hasta qué punto una hipótesis que teníamos se cumplía: «El profesorado valora la tarea del mediador por lo que supone de acercamiento de las minorías étnicas a la escuela (presentación de la misma, dar a conocer su funcionamiento y las normas a seguir, explicar a los padres qué han de hacer...) más que por lo que puede suponer de cambio y adaptación de la escuela a las demandas de las familias». Posteriormente, como es lógico, también se realizó una pregunta abierta sobre qué le pediría a un «profesional» como éste y cómo cree que se tendría que encajar, si se debiera, éste en la escuela: tanto a nivel de permanencia, como de contratación.

En general, respecto a los resultados de la encuesta (ver Garreta y Llevot, 2003), el perfil más aceptado sería el de un profesional que acudiera cuando se le necesitara -aunque una cuarta parte preferirían que fuese fijo- y que tuviera una formación específica. Concretando más, observamos entre los docentes dos posturas bien diferenciadas, una más mayoritaria que la otra, entre las cuales puede haber otras más indefinidas. En primer lugar, unos querrían una persona que acudiera en el momento que se le necesitara, cobrase en función de lo hecho y no consideran que deba tener una formación específica en mediación; con la pertenencia al colectivo y dominar esta/s cultura/s habría bastante. Otros prefieren un profesional que estuviese permanentemente en el centro, cobrase en correspondencia y tuviese formación específica para cumplir con esta tarea. De esta forma, una hipótesis que nos dirigía también se verifica o falsea en parte. Que «para los docentes el mediador intercultural es un recurso puntual, al cual se recurre en el momento que se plantea una situación que no pueden o quieren asumir, por lo que les parecería bien que se tratase de una persona conocedora de la cultura minoritaria (siendo prescindible la formación específica en mediación intercultural) y fácil de contactar; no siendo necesaria su adscripción al centro o a varios centros como otro profesional más» es en parte cierto y en parte falso. La hipótesis de trabajo es cierta ya que algunos se inclinarían por esta definición del mediador intercultural, mientras que no es así para otros que querrían tenerlo bien cerca. Lo más interesante es recordar que dentro de la lógica general presentada, hay docentes que por tener alumnado de origen minoritario se diferencian. De esta forma los que tienen gitanos y africanos en sus aulas o centros reducen la respuesta de que se trate de un recurso puntual (que se le llame cuando se le necesita y se le pague en correspondencia) y aumentan la respuesta de que se ha de tener en consideración la concentración (es decir, la cantidad de alumnado minoritario que hay) e, incluso, que debería estar permanentemente en el centro. A la luz de estas diferencias, parece que podemos afirmar que la presencia/ausencia es un elemento a tener bien en cuenta en el momento de definir el «perfil ideal» del mediador intercultural.

## 5. A MODO DE REFLEXIONES ABIERTAS

En síntesis, una figura que nació para hacer frente a unas necesidades de comunicación entre escuelas y padres, pero sobre todo para resolver conflictos, últimamente ha de responder a numerosas exigencias que la han llevado a una heterogeneidad funcional, ante situaciones y metodologías variadas para las que no siempre están bien preparados. Por eso parece imprescindible una adecuada formación de base y continua además de una clarificación de quién es realmente un mediador intercultural. Lo que parece también cierto es que no debería acabar convirtiéndose en un profesional que sólo acerque las minorías a la escuela sin que la información y la comunicación fluyan en ambas direcciones. No podemos caer en el error de considerar la figura del mediador como la panacea salvadora a la cual le vamos atribuyendo responsabilidades que recaen, de hecho, en la propia sociedad. También dentro de este contexto consideramos la figura del mediador como agente de cambio, como espejo revelador del conflicto pero no de sustitución de este proceso de implicación social (Garreta y Llevot, 2003). De hecho, tendría que llegar un momento en que el mediador fuese innecesario, ya que eso significaría que las partes habrían iniciado la comunicación por sí solas. Esta figura no debería convertirse en un profesional más a través del cual y con su ayuda todo el alumnado minoritario se incorporase a la escuela, sino sólo cuando fuese necesario y sin convertirlo en un eslabón más de la cadena educativa. Tal circunstancia sólo crearía filtros y nuevas distancias entre la escuela y determinados alumnos. Ahora bien, esta figura, bien definida, creemos que puede mejorar la comunicación y la adaptación de las instituciones a la diversidad cultural.

## BLOGRAFIA

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

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

