



área de servicios sociales

el corazón de  
Madrid

área de servicios sociales

El Servicio de Mediación  
Social Intercultural  
SEMSI



Ayuntamiento de Madrid

# El Servicio de Mediación Social Intercultural SEMSI

1997-2002

Una experiencia de mediación comunitaria  
en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural

## EL SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL (SEMSI)

Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural

HAN PARTICIPADO:

### **Coordinación general de la obra:**

Carlos Giménez Romero  
Director del SEMSI por la UAM

### **Supervisión general del texto:**

Beatriz Elorriaga Pisarik  
Concejal Delegada del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid  
Área de Servicios Sociales  
Gonzalo Cerrillo, Ana Buñuel, Conchita Serrano, Amaia Gil, Ana Calamita  
Jefes de las Unidades de las Secciones de Servicios Sociales  
de las 21 Juntas Municipales de Distrito

### **Contenidos, información básica y casos:**

*Equipo Técnico del SEMSI*  
Fadhila Mammam (coordinadora)  
Mario Moreno, Sakina Souleimani y Jesús Migallón

#### *Mediadores/as del SEMSI*

Achiakh, Saïda • Azahaf, Mohamed • Benlamri, Lila • Bilbao, Daniel • Camargo, Ana • Carnacea, Angeles • Cañal, Macarena • Dimitrova, Lina • El Bohdidi, Loizna • Filali, Anisa • Fonseca, Carminda • Gatere, Gerard • González, Francisco • Goycochea, Diana • Haddú, Malik, • Janqui, Lucrecia • Jordán, Guadalupe • Lligüicota, Imelda • Makhary, Tafsir • Manzano, Luis • Molina, Nélica • Mouhoub, Redouane • Moussaoui, Khaled • Mustafá, Yousef • Pinela, M<sup>a</sup> Jesús • Polanía, Carlos • Qaläi, Saïda • Quiroga, Luzmar • Torres, Gracia • Zidi, Radouan.

### **Equipo de sistematización y redacción:**

Paloma Gómez Crespo (jefe de equipo)  
Almudena Cortés, Pilar García, Oliver Alvarez y Marina Rubio

### **Colaboración especial:**

Charo Rubio

RECORDANDO A QUIENES EN OTROS MOMENTOS  
FUERON MIEMBROS DEL SEMSI...

**Como monitores/as:**

Al-Haydari, Ithar  
Aranda, Loreto  
Jabardo, Mercedes  
Ndiaye, Babacar  
Rubio, Charo  
Serrano, Ana

**Como mediadores/as:**

Abyouyader, Layla  
Ahovari, Saliha  
Alcalá, Esther  
Arrillaga, Asunción  
El Idrissi, Mounia  
Hassan, Antar  
Jamard, Nadia  
Macambo, Alberto  
Manubens, Marcela  
Lahit, Mustapha  
López, Carmen  
Ofogo, Boniface  
Puerto, Oliva  
Rachdane, Ahmed  
Yong Chu, Hu

# Índice General

Presentación del Alcalde de Madrid.....	9
Presentación del Rector de la Universidad Autónoma de Madrid .....	11
Introducción .....	13
El proceso de sistematización de la experiencia del Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) del Ayuntamiento de Madrid .....	13
<b>PRIMERA PARTE: GÉNESIS, DESARROLLO Y CARACTERÍSTICAS DEL SEMSI del Ayuntamiento de Madrid .....</b>	<b>19</b>
Introducción .....	21
1. El origen del Servicio de Mediación Social Intercultural - SEMSI .....	25
1.1. Puntos de partida .....	25
1.2. El surgimiento del SEMSI .....	26
2. La evolución del SEMSI entre 1997 y 2002 .....	31
2.1. Los inicios en 1997 .....	31
2.2. Año 1998: decisión de continuidad y primera expansión .....	37
2.3. Año 1999: desarrollo organizativo y nueva ampliación .....	41
2.4. Año 2000: expansión a todos los distritos, fuerte crecimiento del equipo y reorganización del Equipo Técnico.....	43
2.5. Año 2001: consolidación y rodaje del nuevo equipo y estructura ..	45
2.6. Año 2002: el año de la sistematización y del Congreso .....	46
3. El equipo de mediadores sociales interculturales y su perfil actual .....	49
3.1. Cambio y continuidad .....	49
3.2. Características definidoras del mediador en el SEMSI.....	49
3.3. Perfil básico y criterios de selección .....	53
3.3.1. En lo que respecta a la diversidad .....	53
3.3.2. En cuanto a la formación específica.....	55
3.3.3. En cuanto a la experiencia específica .....	56
3.3.4. En cuanto a la actitud abierta .....	57
3.4. Composición del equipo a finales del 2002 .....	59

SEGUNDA PARTE: FUNDAMENTOS, DIMENSIONES Y ÁMBITOS

DE LA ACCIÓN MEDIADORA.....	67
1. El concepto de mediación intercultural en el SEMSI.....	69
1.1. Base teórico-metodológica .....	69
1.2. La mediación en el SEMSI: un proyecto de convivencia intercultural....	71
1.2.1. La mediación intercultural: objetivos y principios.....	71
1.2.2. La mediación social intercultural como parte de un equipo multidisciplinar.....	76
1.3. La concepción de la convivencia intercultural.....	77
1.3.1. Cómo definir la convivencia intercultural .....	78
1.3.2. Elementos, principios e implicaciones.....	79
1.3.3. Presupuestos o condiciones de realización .....	81
1.3.4. Planteamientos metodológicos para conseguirla .....	82
1.3.5. Convivencia intercultural y mediación .....	83
2. Las dimensiones de aplicación de la acción mediadora .....	85
2.1. La acción mediadora en la atención a casos .....	85
2.1.1. Objetivos en la atención a casos .....	89
2.1.2. Metodología y actividades en la atención a casos .....	96
2.2. La acción mediadora en el ámbito comunitario.....	118
2.2.1. Objetivos de la acción mediadora en el ámbito comunitario .....	121
2.2.2. Metodología y actividades en el ámbito común comunitario.....	126
3. Ámbitos y modalidades de aplicación de la acción mediadora .....	151
3.1. La acción mediadora en el ámbito socio-jurídico.....	152
3.2. La acción mediadora en el ámbito laboral.....	158
3.3. La acción mediadora en el ámbito institucional.....	162
3.4. La acción mediadora en el ámbito educativo .....	165
3.5. La acción mediadora en el ámbito sanitario .....	170
3.6. La acción mediadora en el ámbito familiar.....	174
3.7. La acción mediadora en el ámbito vecinal.....	178

TERCERA PARTE: EL SEMSI EN LOS 21 DISTRITOS  
DEL MUNICIPIO DE MADRID..... 187

    Introducción ..... 189

    1. Distrito Centro..... 195

    2. Distrito Arganzuela..... 211

    3. Distrito Retiro ..... 223

    4. Distrito Salamanca..... 233

    5. Distrito Chamartín ..... 243

    6. Distrito Tetuán ..... 257

    7. Distrito Chamberí ..... 269

    8. Distrito Fuencarral-El Pardo..... 281

    9. Distrito Moncloa-Aravaca..... 293

    10. Distrito Latina ..... 309

    11. Distrito Carabanchel ..... 319

    12. Distrito Usera..... 335

    13. Distrito Puente de Vallecas..... 345

    14. Distrito Moratalaz..... 353

    15. Distrito Ciudad Lineal ..... 363

    16. Distrito Hortaleza..... 375

    17. Distrito Villaverde..... 385

    18. Distrito Villa de Vallecas..... 397

    19. Distrito Vicálvaro..... 405

    20. Distrito San Blas..... 415

    21. Distrito Barajas ..... 423

BIBLIOGRAFÍA..... 431

## Índice de Casos

1. La dieta .....	91
2. Tres años con Soraya .....	94
3. Respeto y libertad .....	102
4. Una mujer de corazón .....	107
5. Aprendiendo a caminar .....	110
6. Postparto .....	114
7. Mediación sociojurídica y dificultades de regularización .....	154
8. Conexión de las problemáticas: permisos, ingresos y salud .....	156
9. No era la peor jefa del mundo .....	160
10. Salir del barracón .....	163
11. Por fin me encuentro .....	168
12. El hechizo .....	171
13. Maridos, ginecólogos e imanes .....	173
14. De casa al instituto y del instituto a casa .....	175
15. Hola, quiero traer a mi hijo .....	177
16. En casa y en el parque .....	181
17. ¿Quién hace ruido? .....	183
18. El caso de las miradas .....	185

## Índice de Gráficos

1. El proceso de sistematización .....	15
2. La evolución del SEMSI .....	34
3. Organigrama del SEMSI .....	50
4. Composición del equipo .....	61
5. Los ámbitos transversales .....	86
6. La acción mediadora en la atención a casos .....	88
7. La acción mediadora en el ámbito comunitario .....	120



## Presentación del Alcalde de Madrid

Es una verdadera satisfacción presentar esta obra, que refleja el importante esfuerzo de un amplio equipo de personas que, tanto desde el Ayuntamiento de Madrid como desde la Universidad Autónoma de Madrid, están trabajando por mejorar la integración social de los inmigrantes y la convivencia intercultural en la ciudad de Madrid.

El Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI), iniciado en 1997, pionero en España, es el fruto de la colaboración que se ha venido manteniendo y reforzando entre ambas instituciones, claro exponente del clima de entendimiento y trabajo conjunto que debe existir entre la Administración más cercana al ciudadano y la comunidad universitaria.

A lo largo de estos cinco años, los equipos técnicos de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (Área de Servicios Sociales y Centros de Servicios Sociales de las Juntas Municipales de Distrito) y del Programa Migración y Multiculturalidad de la Universidad Autónoma de Madrid han trabajado muy estrechamente para lograr consolidar un novedoso programa de actuación social que ha conseguido arraigarse en todos los distritos de Madrid y llegar a un amplio abanico de población extranjera y autóctona.

El Congreso Internacional organizado por ambas instituciones, con la colaboración de la Fundación Luis Vives, en octubre del año 2002, y que tuvo una gran acogida entre los más de 400 asistentes, es un claro exponente del interés suscitado por la Mediación Social Intercultural, en el que Madrid es un claro referente para otras ciudades españolas y europeas.

El Servicio de Mediación Social Intercultural se integra en las actuaciones promovidas desde el Programa de atención a la inmigración e interculturalidad, que se puso en marcha en 1999, con dotación presupuestaria y de recursos humanos específicos, aunque las primeras actuaciones en esta materia ya se iniciaron a principios de los noventa.

Las líneas generales de este Programa se estructuran en torno a una doble perspectiva: Un enfoque generalista, que tiene como finalidad impulsar actuaciones dirigidas a la coordinación de recursos públicos y privados, para facilitar el acceso de los inmigrantes a los diferentes servicios introduciendo en ellos criterios de interculturalidad, y un enfoque basado en la especificidad, atendiendo las diferentes necesidades que plantean los inmigrantes, a través de servicios o proyectos concretos.

Teniendo en cuenta estas dos líneas estratégicas, este Programa tiene como objetivos: promover la integración de la población inmigrante mejorando el acceso a la red normalizada de servicios, desarrollar servicios que atiendan las necesidades específicas de la población inmigrante, sensibilizar a la población madrileña sobre la importancia de la convivencia intercultural, todo ello a través de la necesaria coordinación Inter-Administrativa y contando con la colaboración de la iniciativa social, muy activa en este ámbito de trabajo.

El SEMSI tiene la virtud de contribuir al cumplimiento de los mencionados objetivos con gran acierto, integrándose en los equipos interdisciplinares y multiculturales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, que están realizando una gran labor preventiva, de acogida, de fomento de la participación ciudadana, así como de sensibilización social.

Sin duda se han establecido las bases para que las personas de origen extranjero que han elegido la ciudad de Madrid como destino, puedan desarrollar su proyecto de mejora de las condiciones de vida para sí mismos y sus familias.

Con todo ello, estamos contribuyendo a consolidar un Madrid solidario y acogedor, donde las personas independientemente de su origen geográfico puedan desarrollar sus capacidades y una convivencia intercultural.

*José M<sup>a</sup> Álvarez del Manzano y López del Hierro*  
*Alcalde de Madrid*

# Presentación del Rector de la Universidad Autónoma de Madrid

Para la Universidad Autónoma de Madrid constituye un motivo de satisfacción el presente libro, en el que se sintetizan los primeros cinco años del Servicio de Mediación Social Intercultural. Y lo es, al menos, por cuatro razones. En primer lugar, porque es fruto de una colaboración intensa y eficaz con el Ayuntamiento de Madrid. Además, y de modo decisivo, porque supone el compromiso universitario con las demandas y necesidades sociales, porque refleja la intensa labor de la UAM en lo relativo a las migraciones, en la línea de la mediación y la resolución de conflictos, y, finalmente, porque ofrece un trabajo de indudable interés, rigor y actualidad.

1.- Reiteramos nuestro agradecimiento al Ayuntamiento de Madrid por confiarnos desde los comienzos, en junio de 1997, la dirección y apoyo académico, así como la gestión técnica, de este Servicio Municipal. El Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM, impulsado por el profesor Carlos Giménez Romero, y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid se han hecho cargo respectivamente de ello. La estrecha colaboración con el Ayuntamiento de Madrid es una satisfacción para la UAM, así como que el Excmo. Alcalde de Madrid sea miembro de nuestro Patronato. En octubre pasado ambos inauguramos el Primer Congreso Internacional de Mediación Intercultural, patrocinado y organizado conjuntamente, con la colaboración de la Fundación Luis Vives. Su éxito confirmó que, en esta materia, ambas instituciones somos punto de referencia. La relación entre el equipo municipal y el equipo de la universidad viene siendo de apoyo mutuo y, más aún, de satisfacción por la fructífera e innovadora labor que se está desarrollando. La colaboración institucional da con esta ocasión otro paso firme.

2.- El libro conmemora y sintetiza los primeros cinco años de esta experiencia. La UAM siente que así cumple con su voluntad de apertura y de implicación, con el compromiso con las causas sociales, con la integración plena de los inmigrantes y con la consecución de la convivencia intercultural. La reciente constitución de la Oficina de Acción Solidaria y Voluntariado por el Vicerrectorado de Extensión Universitaria lo ratifica. Pude conocer desde el inicio de mi labor a todos y cada uno de los componentes del equipo SEMSI. Para cualquier universitario, y desde luego para un rector, la presencia de un equipo de veinte nacionalidades, con experiencias de vida y bagajes culturales tan diversos, no deja de ser un orgullo y una satisfacción. Las Universidades hemos de ofrecer a los proyectos e iniciativas de

intervención social medios, especialmente en lo que se refiere al oficio, los conocimientos y la formación imprescindibles para llevar a cabo esos proyectos.

3.- El libro entronca, además, con la línea que viene desarrollando el Programa Migración y Multiculturalidad desde 1989, a través de tres vertientes vinculadas: investigación, formación e intervención. Además de la elaboración de diversos estudios sobre el fenómeno de la inmigración y sus múltiples aspectos, se lleva a cabo una Acción Formativa de Postgrado en Migración y Relaciones Intercomunitarias y otras centradas específicamente en la mediación. Y destaca la experiencia y la intervención del SEMSI. La publicación, a través de la labor de sistematización realizada y la aportación de las reflexiones sobre el concepto y la práctica de la mediación y la resolución de conflictos que su equipo viene realizando desde su Programa, es más que una mera descripción de acciones y experiencias.

4.- Finalmente, nuestra satisfacción radica también en la excelencia e interés de esta obra. Los lectores tienen en sus manos un texto colectivo, denso, lleno de ejemplos y casos, elaborado con esmero por todos los participantes en esta experiencia. En él se sistematiza una rica y compleja experiencia que puede compartirse y ser rentable social y profesionalmente. Sin afectos no hay conceptos. Por todo ello, felicito a sus autores y les expreso mi gratitud en nombre de nuestra comunidad universitaria.

*Ángel Gabilondo Pujol*  
*Rector de la Universidad Autónoma de Madrid*

# Introducción

## El proceso de sistematización de la experiencia del SEMSI del Ayuntamiento de Madrid

---

La idea de realizar la sistematización de la experiencia del Servicio de Mediación Social Intercultural y recogerla en un libro no es nueva, sino que lleva gestándose desde su plan anual de 2001 hasta cristalizar, por fin, en la primera mitad de 2002, a lo largo de cuyos meses se ha llevado a cabo, coincidiendo con el quinto aniversario de la creación del Servicio.

Esta coincidencia no debe llevar a pensar que estamos ante una memoria conmemorativa, sino ante un verdadero ejercicio de reflexión sobre los principios, metodología, actividades, resultados y líneas de trabajo del SEMSI. Y es que esta labor de análisis es fruto de la necesidad de “pararse” por un momento a pensar sobre lo que se hace y cómo se hace, con el fin de sistematizar esta acción, reforzarla y avanzar en la planificación y ejecución de actividades del servicio dentro del marco general de los Servicios Sociales municipales donde se inscribe.

Los capítulos que componen este libro recogen, por lo tanto, el fruto del proceso de sistematización que se ha llevado a cabo, cuyos planteamientos y pasos resumimos a continuación.

En primer lugar, conviene dejar claro que este proceso no ha concluido, sino que la primera aproximación hecha en estos meses de trabajo constituye el punto de partida, absolutamente necesario, que sienta las bases para lo que será una labor de sistematización continua del equipo de mediadores.

El proceso se inició con la elaboración de un primer esquema de análisis a cargo del Director del SEMSI y con la constitución de un equipo de investigadores que habrían de llevar a cabo la sistematización. A este respecto se barajaron varias posibilidades, entre ellas la de constituirlo por completo o en parte con el propio equipo SEMSI. Finalmente, se optó por un equipo de personas “ajenas” al servicio por las razones que explicamos a continuación:

1. La imposibilidad de que los mediadores y el equipo de coordinación del SEMSI, dada la intensidad y volumen de trabajo, pudieran dedicar todo el tiempo que la labor a acometer demandaba.

2. La conveniencia de que las personas que iban a entrevistar a los miembros del equipo SEMSI no formaran parte de este, pues ello permitiría que expresaran su experiencia, dudas, reflexiones, etc. con mayor libertad.
3. La necesidad de conseguir la suficiente objetividad y el distanciamiento necesario para no dar nada por sabido y, de este modo, conseguir una mejor sistematización.

Una vez adoptada esta decisión, se procedió a seleccionar al equipo de sistematizadores que quedó constituido por cuatro investigadores y una coordinadora procedentes de la antropología social y la sociología y colaboradores del Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM, quienes emprendieron su labor con gran entusiasmo y en un clima de colaboración total por parte de los miembros del SEMSI.

Constituido el equipo, su labor comenzó participando en el “Seminario Extraordinario 2002” del SEMSI (enero de dicho año), en el cual el Director expuso la naturaleza de un proceso de sistematización y la forma de aplicarla a la experiencia del Servicio Municipal de Mediación y donde los sistematizadores tuvieron el primer contacto con los mediadores, pudieron empezar a establecer relaciones con ellos y, sobre todo, a conocer el funcionamiento interno, los planteamientos, los principios y la planificación de estos servicios, diseñados desde sus comienzos en el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Después de una pequeña revisión bibliográfica sobre planteamientos teóricos y metodológicos de la mediación y la sistematización, el siguiente paso consistió en una recopilación de planes, informes, memorias y demás documentos producidos por el SEMSI. Se revisaron, clasificaron y se elaboraron tanto los informes generales como los correspondientes a cada uno de los 21 distritos. Con esta labor se pretendía partir de la información disponible de cara a diseñar las entrevistas que se iban a realizar a los distintos miembros del equipo.

El diseño de estas entrevistas consistió en guiones adaptados a la función de cada persona a entrevistar, al distrito en que ejerce su labor, en el caso de los mediadores, y a la información recogida en la consulta documental, que dio importantes pistas sobre el resto de la información y reflexiones a conseguir.

Otra línea de trabajo se centró en la asistencia por parte del equipo de sistematización a las reuniones plenarios mensuales de los miembros del SEMSI, así como a las sesiones formativas y a alguna de las actividades que desarrollan. Por último, se solicitó a los mediadores que relataran algunos de los casos en los que habían intervenido siguiendo un esquema común: protagonistas del caso, problema planteado, consulta que se hace al mediador, intervención de éste y resultados.

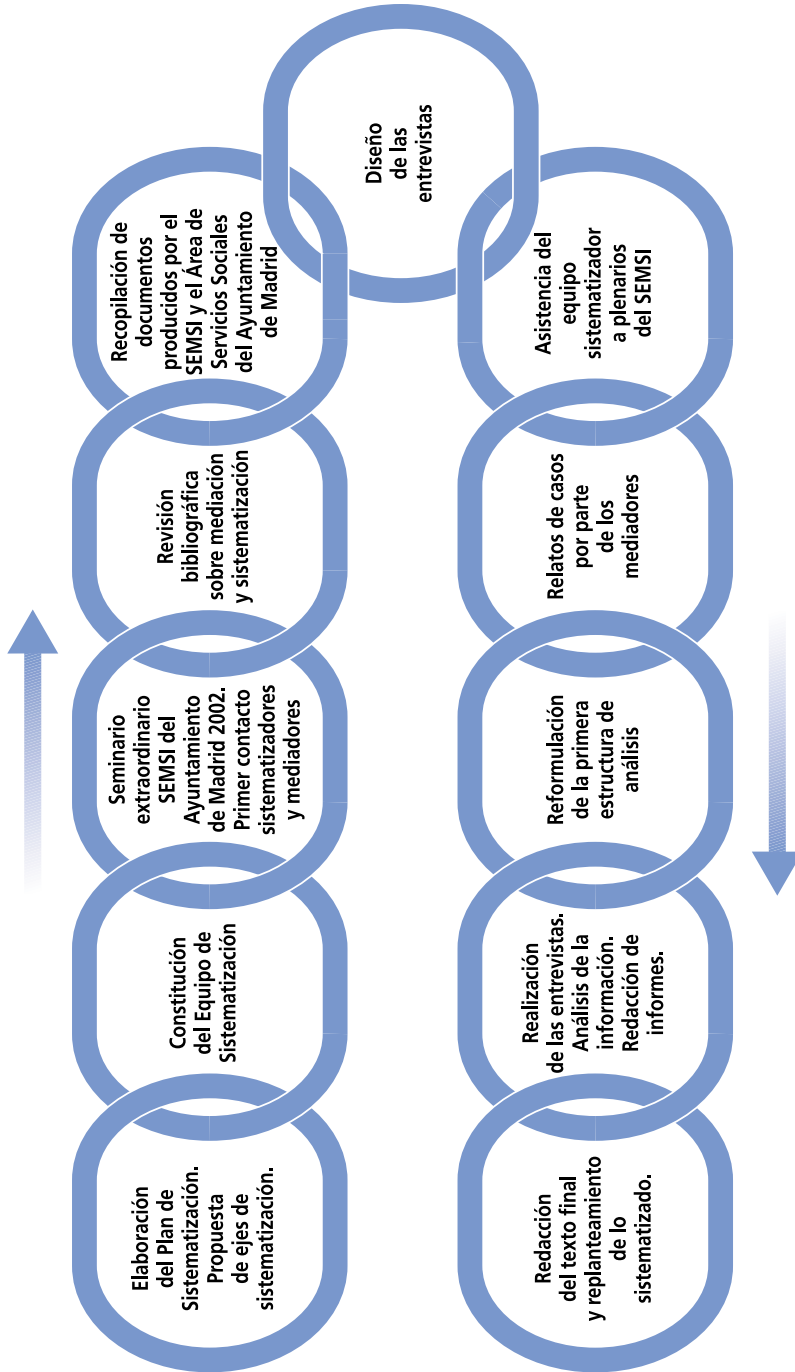


Gráfico 1. El Proceso de Sistematización

A partir de los informes iniciales basados en la documentación SEMSI y de las primeras entrevistas, se procedió a adaptar el esquema de análisis inicial. Así, si en el boceto original se identificaban seis ejes de sistematización -1) definición de objetivos y funciones desde el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, 2) implantación del SEMSI en los distritos, 3) los ámbitos transversales de actuación (acceso a recursos, apoyo a profesionales, participación ciudadana y convivencia intercultural), 4) las modalidades de mediación intercultural, 5) el estudio de casos y 6) la metodología de trabajo-, el progreso de la investigación fue delimitando otros que se ajustaban más a la experiencia analizada.

Esta estructura en ejes y ámbitos resultó, sin embargo, muy útil a la hora de diseñar la recogida de información, pero en el momento de pasar a su análisis esta última fue marcando otra estructura que refleja y sistematiza mejor la labor desarrollada por el SEMSI.

La nueva estructura de análisis y, por tanto, de sistematización se basa en la evolución que ha experimentado este servicio municipal en los cinco años de andadura y la tendencia futura que apunta. Se funda, pues, en cómo se entiende, conceptualiza y se pone en práctica la mediación social intercultural en el SEMSI, lo cual obedece a dos líneas de trabajo vinculadas, pero diferentes: una que entiende y aplica la mediación en un sentido amplio y otra que se ajusta a la idea de mediación más clásica y convencional.

Teniendo esto en cuenta, finalmente los ejes de sistematización han sido tres: a) la conceptualización teórica y metodológica del SEMSI, b) las dimensiones de aplicación de la acción mediadora (en atención a casos y en el ámbito comunitario) y c) los ámbitos y modalidades de mediación (socio-jurídico, institucional, laboral, sanitario, familiar, educativo y vecinal).

Este nuevo esquema de análisis no supone ningún tipo de ruptura con el anterior, quedando asumidos los ejes previstos inicialmente dentro de los nuevos. Así, dentro de las dimensiones de aplicación de la acción mediadora se incluyen los "ámbitos transversales": acceso a recursos y apoyo a profesionales forman parte de la atención a casos, mientras que participación ciudadana y convivencia intercultural se incluyen dentro de la acción mediadora en el ámbito comunitario. Por otra parte, el estudio de casos y los distritos, además de haberse tenido en cuenta en los ejes anteriores, han pasado a formar parte del texto final, los primeros como ejemplos intercalados en los capítulos y los segundos como la tercera parte del libro.



A partir de esto y a medida que avanzaba la investigación, se fue confeccionando también el índice de la obra, ajustándose progresivamente hasta quedar, básicamente estructurado en tres partes:

- I Parte: génesis, desarrollo y características del SEMSI del Ayuntamiento de Madrid.
- II Parte: los tres ejes de sistematización (conceptualización teórico-metodológica, dimensiones de aplicación de la acción mediadora y ámbitos/modalidades de mediación).
- III Parte: el SEMSI en los 21 distritos del municipio de Madrid.

Por lo tanto, una vez realizadas las entrevistas a los miembros del equipo SEMSI en activo, así como a otros profesionales que formaron parte de él, se procedió a analizar la información obtenida, a completar los datos que se precisaban y a redactar los correspondientes informes, dando lugar a la obra que aquí presentamos.

A lo largo de este texto han sido tanto el equipo del SEMSI como los profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid (Área de Servicios Sociales y Juntas Municipales de Distrito) quienes relatan el desarrollo y evolución del Servicio, colaborando permanentemente con el equipo de sistematización para facilitar la redacción de este texto.

## Primera Parte:

# Génesis, Desarrollo y Características del SEMSI del Ayuntamiento de Madrid



# Introducción

El Servicio de Mediación Social Intercultural es un programa de intervención, enmarcado en la Sección de Atención a la Inmigración e Interculturalidad del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Como tal Servicio, se desarrolla a través de un Convenio suscrito entre el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid, correspondiendo su ejecución directa, coordinación y seguimiento al equipo del Programa Migración y Multiculturalidad de dicha Universidad<sup>1</sup> y a la Sección de Inmigración e Interculturalidad del Área de Servicios Sociales.

Según consta en convenio, el objetivo general del Servicio es favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera residente en el Municipio de Madrid mediante la filosofía y la metodología de la mediación y más específicamente de la mediación intercultural. En este sentido, el SEMSI es un recurso municipal operativo en los 21 distritos de la capital, y que está atendido en la actualidad (diciembre 2002) por un equipo formado por 30 mediadores de 14 nacionalidades (Marruecos, Argelia, Argentina, Chile, Ecuador, Colombia, Perú, Cuba, Senegal, Ruanda, Palestina, Bulgaria, Portugal y España) y por un equipo técnico de 5 personas (Director, Coordinadora, Monitores y Responsable de Gestión).

La necesidad de abordar la problemática y la atención de la población inmigrante residente en la ciudad de Madrid, cuyo volumen y diversidad se iba incrementando año tras año, y sobre todo la necesidad de superar las dificultades de acceso a los recursos públicos, de potenciar su participación social y de disponer de un adecuado conocimiento de las carencias, problemas y necesidades de la población inmigrante, todo ello de cara a conseguir su plena integración, fueron los motivos que llevaron al Área de Servicios Sociales a plantearse la puesta en marcha de una iniciativa de este tipo.

A comienzos de 1997 el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid se puso en contacto con el equipo de especialistas del Programa "Migración y Multiculturalidad" de la Universidad Autónoma de Madrid, que venían desarrollando formación en este campo, diseñándose y constituyendo el SEMSI en junio de 1997, fecha de la firma del primer convenio de colaboración.

<sup>1</sup> Algunos de los párrafos de este apartado corresponden al documento "Información básica sobre el SEMSI" ya publicado en Jornadas Internacionales de Mediación familiar, UNAF, noviembre 2000.

Durante aquel primer periodo (junio- diciembre de 1997) el programa mostró ya sus posibilidades y efectividad, habiéndose ampliado desde entonces mediante cinco renovaciones con la siguiente trayectoria de crecimiento y expansión:

### Evolución del SEMSI (1997-2002)

Año	Distritos	Mediadores
1997	5	10
1998	7	10
1999	10	12
2000 desde enero	13	17
2000 desde octubre	21	27
2001	21	29
2002	21	30

Las sucesivas ampliaciones reflejan, por un lado, los buenos resultados hasta ahora obtenidos y la consiguiente satisfacción de ambas entidades patrocinadoras, y por el otro la existencia clara de una demanda de este tipo de recurso por parte de las secciones de servicios sociales de los distritos. Antes de pasar a relatar esa evolución, sintetizaremos que la consolidación y expansión del SEMSI está yendo en paralelo a:

- a) El incremento de la presencia inmigrante en los distritos y barrios de la capital.** En los últimos años el Ayuntamiento de Madrid ha venido haciendo público el crecimiento constante e intenso de los extranjeros empadronados, estando empadronados en la capital a julio de 2002 un total de 323.706 residentes extranjeros, habiéndose producido un incremento del 43% durante el año 2001 y de un 14% en el primer semestre de 2002.

## Población extranjera empadronada en el municipio de Madrid Evolución 1997-2002

Fecha de referencia	Extranjeros empadronados	Incremento	
		Absoluto	Porcentaje
1/1/1997	58.832	-	-
1/1/1998	69.153	10.321	17'54
1/1/1999	81.214	12.061	17'44
1/1/2000	100.527	19.313	23'78
1/1/2001	197.945	97.418	96'90
1/1/2002	283.384	85.439	43'16
1/7/2002	323.706	40.322	14'22

*Padrón Municipal de Habitantes. 1 de julio de 2002.*

*Área de Servicios Sociales. Programa de Atención a la Inmigración e Interculturalidad. 2002.*

- b) La intensificación de los desafíos socioculturales asociados con ese asentamiento:** demandas de ayuda de muy variado tipo; barreras jurídicas, lingüísticas y culturales; nuevas manifestaciones de pobreza y marginación, establecimiento de relaciones interétnicas entre viejos y nuevos vecinos, en los centros educativos, entre nuevos usuarios y los profesionales de la intervención social; necesidad de reciclaje profesional; situaciones de rechazo y exclusión; conflictos de convivencia; actitudes de todo tipo en la población autóctona, etc.
- c) Incremento de la relevancia pública y social de la cuestión inmigrante,** con algunos asuntos claves como los “brotes” de racismo, la modificación de la legislación de extranjería, las regularizaciones, la presencia de menores no acompañados, etc.
- d) Puesta en marcha de variados programas formativos de mediación intercultural y de intervención con mediadores,** tanto en la Comunidad de Madrid como en otras comunidades autónomas, lo cual quedó claramente reflejado en el Primer Congreso Internacional Sobre Mediación Intercultural, celebrado en el Centro Cultural Conde Duque, del 2 al 4 de octubre de 2002, y patrocinado conjuntamente por el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Autónoma de Madrid y con la colaboración de la Fundación Luis Vives.

# 1. El Origen del Servicio de Mediación Social Intercultural - SEMSI

## 1.1. PUNTOS DE PARTIDA

---

A la hora de definir y caracterizar qué es y en qué consiste el Servicio de Mediación Social Intercultural del Ayuntamiento de Madrid (en adelante SEMSI) conviene partir de dos perspectivas diferentes: su vinculación e integración en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la naturaleza del servicio mismo, que se centra en los principios y metodología de la mediación y la promoción de la interculturalidad.

En lo que se refiere a la primera perspectiva, el SEMSI se constituye como un programa de intervención complementario en el conjunto de los Servicios Sociales municipales, cuyo objetivo general es favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera residente en el municipio de Madrid mediante la filosofía y la metodología de la mediación, especialmente en su vertiente intercultural. Por lo tanto, las actividades que realiza el SEMSI se integran en los programas municipales en estrecha colaboración con los Servicios Sociales garantizando un pleno aprovechamiento de las posibilidades de estos servicios en general y del SEMSI en particular.

Aunque la relevancia del papel del SEMSI a la hora de trabajar con población extranjera es evidente, ello no significa que los mediadores desarrollen su labor al margen del resto de los profesionales (trabajadores sociales, educadores sociales, orientadores, etc) sino que, por el contrario, deben abordar juntos los casos y problemáticas que les llegan, aportando cada uno su saber, metodología e instrumentos de trabajo. Naturalmente, hasta llegar a esta colaboración del SEMSI y el resto de programas de intervención social municipal, se ha recorrido un intenso camino donde unos y otros han ido definiendo sus labores y las vías de trabajo común. Sobre esta cuestión volveremos en apartados sucesivos.

La segunda perspectiva nos define el SEMSI desde dentro, desde sus objetivos, principios y metodología, lo cual remite, por supuesto, a los conceptos de mediación y convivencia intercultural. En otro capítulo definiremos más en extenso estos dos conceptos, pero aquí queremos recoger lo más esencial. La mediación social intercultural, tal y como se practica en el SEMSI, consiste en una modalidad de

intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o institucionales en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el mediador 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, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural. Estamos entendiendo por convivencia intercultural 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.

Una vez establecidos los puntos de partida del SEMSI, vamos a pasar a hacer un pequeño recorrido desde su creación hasta la actualidad, donde quedará reflejada una evolución construida a partir de las aportaciones de los miembros que han constituido el equipo SEMSI a lo largo de estos cinco años, de los profesionales del Área de Servicios Sociales y de los expertos en la materia y experiencia de otros países.

## 1.2. EL SURGIMIENTO DEL SEMSI

---

El SEMSI se crea en 1997 en respuesta a la demanda planteada por el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid al Programa " Migración y Multiculturalidad " de la Universidad Autónoma de Madrid, que venía desarrollando acciones formativas en el campo de la mediación y la inmigración. Fruto de estas conversaciones nace el Servicio de Mediación Social Intercultural en junio de 1997, fecha en la que se firma el primer convenio de colaboración entre ambas instituciones.

La necesidad de crear un servicio como éste deriva de la consciencia del Ayuntamiento del volumen que en ese momento había adquirido el fenómeno de la inmigración en la realidad sociodemográfica del municipio de Madrid. También en esos años se observaba cómo esta población tendía a concentrarse en lugares concretos y de manera muy especial en los distritos de Centro, Arganzuela y Moncloa-Aravaca, de ahí que existiera la preocupación de que este proceso pudiera conllevar dificultades para su integración.

Además, el seguimiento de la evolución del fenómeno de la inmigración a lo largo de la década de los 90 indicaba que el volumen de población inmigrante iba a ir en aumento y planteaba numerosas preguntas sobre la influencia en las

condiciones de vida de estas personas que previsiblemente iría sufriendo su estatus jurídico, su situación laboral, la reagrupación familiar, etc. Todo ello en un contexto en el que ya estaba presente la diversidad a través de las características singulares de las distintas culturas de procedencia.

En esos momentos, resultó evidente que la manera de abordar la nueva situación debía partir de un conocimiento profundo de las circunstancias anteriores, como paso previo para poder diseñar y poner en práctica los programas o acciones de intervención más adecuados para favorecer la integración. De este modo los profesionales de los Servicios Sociales, especialmente los trabajadores sociales –como primera puerta de entrada a la que suelen acercarse estos colectivos en sus demandas de información, asesoramiento y ayuda–, podrían contar con el apoyo necesario para abordar las nuevas problemáticas que les estaban llegando, pero sobre todo la comunicación con usuarios con bagajes culturales distintos.

El Ayuntamiento de Madrid, ante la nueva realidad social del municipio, había puesto ya en marcha programas en varios distritos –especialmente en Centro, Arganzuela y Moncloa Aravaca–, dirigidos a favorecer la integración social de los inmigrantes e impulsar la participación directa y activa de los mismos en su propio proceso de integración<sup>2</sup>. Dentro de este contexto, el Ayuntamiento de Madrid valoró de manera positiva la figura del mediador social como elemento dinamizador para la consecución de los objetivos anteriores.

En este contexto, la Universidad Autónoma de Madrid, a través del Programa “Migración y Multiculturalidad” contaba entre sus objetivos, por una parte, con el estudio del fenómeno migratorio desde 1989 y, por otra, con la formación de especialistas en dinamización sociolaboral y mediación social en contextos de inmigración y multiculturalidad. Por aquel entonces, el Programa Migración y Multiculturalidad tenía encomendada la dirección y gestión de la Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), iniciada en mayo de 1995 mediante convenio de la Consejería de Integración Social y el Instituto Madrileño de Formación, ambos de la Comunidad de Madrid.

2 Se trataba de los proyectos de “Integración Participativa de la Población Inmigrante” en la zona Centro de Madrid y en Moncloa - Aravaca.



De este modo, ambas instituciones acuerdan suscribir un convenio en el que declaran estar interesadas en el conocimiento de la realidad de los inmigrantes y en la mejora de sus condiciones de vida, para lo cual firman el Convenio de Colaboración entre el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid, en el que se concretan medidas de actuación que favorezcan la integración de la población inmigrante en diferentes distritos de Madrid.

Así queda constituido el SEMSI del Ayuntamiento de Madrid que, en esta primera etapa se hace cargo de las siguientes funciones:

- En líneas generales, desarrollar una labor de intermediación entre los programas sociales del Ayuntamiento de Madrid y la población de origen extranjero por parte de los mediadores asignados al servicio.
- Detectar y diagnosticar las necesidades de la población inmigrante.
- Fomentar el acceso y participación de esta población a los recursos comunitarios.
- Asistir a las reuniones de coordinación con los servicios municipales y la iniciativa social implicados en el trabajo con la población inmigrante.
- Participar en las reuniones periódicas de formación y supervisión con el Equipo Técnico constituido en ese momento por un Coordinador General del Programa y dos monitores.

En cuanto a la composición del Servicio, además del equipo técnico, en el momento de su creación, contaba con diez mediadores sociales Interculturales asignados a 5 distritos: Arganzuela, Centro, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Tetuán. La elección de estos distritos para la implantación del servicio no fue casual, sino que respondía a lugares significativos en 1997 desde el punto de vista del fenómeno migratorio.

Así, Arganzuela, Centro y Tetuán destacaban por un volumen significativo de residentes inmigrantes y por barrios concretos donde se concentraban de manera más evidente.

Por otra parte, en Moncloa-Aravaca se desarrollaba en ese momento el fenómeno de la plaza de la Aurora Boreal, donde en determinados días de la semana se reunían numerosas personas dominicanas, especialmente mujeres trabajadoras en el servicio doméstico o a la espera de conseguir trabajo.

Por último, Fuencarral-El Pardo, además de destacar por el volumen de población extranjera, contaba con un asentamiento numeroso de población gitana rumana, que hacía recomendable la presencia de los mediadores.

En lo que se refiere a la coordinación, se determinó que el SEMSI contaría con dos coordinadores: por el Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, el Jefe de Sección de Prevención-Reinserción, y por la Fundación General de la Universidad Autónoma, el Coordinador del Programa Migración y Multiculturalidad, quienes se reunirían para la coordinación, seguimiento y evaluación de las actividades realizadas.

Todo ello suponía iniciar algo nuevo. Conscientes de la innovación que comenzaba y de las muchas incertidumbres respecto a la nueva figura del mediador intercultural que se trataba de crear, Ayuntamiento y Universidad estuvieron de acuerdo en dar a aquel primer convenio el carácter de proyecto piloto. Se tenían por delante siete meses de 1997 tras los cuales habría que evaluar y ver cómo actuar en adelante.

## 2. La Evolución del SEMSI entre 1997 y 2002

### 2.1. LOS INICIOS EN 1997

Los inicios del SEMSI, como los inicios de cualquier iniciativa innovadora, no fueron fáciles, aunque sí cargados de ilusión y ganas de realizar un trabajo útil para la comunidad. Las dificultades que hubo que salvar en los primeros momentos fueron fundamentalmente de dos tipos: a) cuestiones de organización interna del servicio y b) cuestiones relacionadas con la coordinación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

En lo que se refiere a las primeras, no debemos olvidar que en ese momento el SEMSI surgía de la nada. Se tuvo que construir todo un equipo que, si bien se constituyó a partir de profesionales formados en la EMSI y, por lo tanto, con un bagaje conceptual y metodológico adecuado, también era la primera vez en que iban a llevar a la práctica esos conocimientos. Realmente estos primeros momentos suponen la construcción no sólo del servicio SEMSI, sino también los pilares para el concepto de mediación social intercultural a aplicar. Por eso, además de los diez mediadores que fundaron el servicio y de su director, fueron fundamentales otras cuatro personas, colaboradoras a tiempo parcial, que constituyeron el equipo de coordinación.

¿Por qué un equipo tan numeroso en proporción al número de mediadores y de distritos atendidos? Por esa necesidad de iniciar la andadura del SEMSI con paso seguro. Como ya hemos apuntado, la figura del mediador era algo extremadamente novedoso en ese momento en Madrid y en España.

Los profesionales con los que se contaba habían recibido una formación básica pero todavía no habían adquirido la suficiente experiencia, de modo que se consideró conveniente recurrir a profesionales que, desde un equipo de coordinación, reforzaran la formación previamente recibida, estimularan la reflexión sobre los conceptos y metodología a aplicar y acompañaran a los mediadores en los comienzos de su andadura.

De esta manera, se contó, por una parte, con monitores que se reunían semanalmente con los mediadores para hacer un seguimiento de su trabajo, debatir sobre dificultades, posibilidades de actuación, etc. y, por otra parte, con monitores que realizaban labores complementarias de formación, aportando nuevas ideas, instrumentos, etc.



Los primeros meses del servicio fueron, por lo tanto, muy intensos. Buena parte de la labor realizada se concentró en conocer los distritos a los cuales se incorporaron los mediadores a través de un análisis de la realidad, que incluía no sólo la recogida de información sobre la población inmigrante presente y, en general, las características sociodemográficas de cada distrito, sino también la elaboración de listados de todo tipo de entidades, tanto públicas como privadas y no gubernamentales, que componían su tejido social y que trabajaban en distintos aspectos claves: educativos, sanitarios, jurídicos, laborales, etc.

Este análisis de la realidad fue guiado por profesionales del equipo de coordinación que aportaron herramientas de la sociología y la antropología social. Por ejemplo, fue importante el uso del diario de campo etnográfico a la hora de organizar y registrar la recogida de información directa sobre las entidades, las personas, las relaciones familiares, las redes sociales, el tejido social y los proyectos municipales. Otro ejemplo lo constituye la construcción de mapas de redes sociales para establecer el tejido social de cada distrito. Con todo esto se construyó pues la base sobre la que los mediadores habrían de trabajar.

Gracias al importante trabajo y a la reflexión entusiasta de los primeros mediadores se sentaron bases firmes para impulsar esta iniciativa e ir delimitando las labores que les son propias. Pero antes de pasar a esta delimitación de labores y cómo fue evolucionando, conviene referirse a los primeros momentos del SEMSI desde otra perspectiva: la de los profesionales de los Servicios Sociales.

La adaptación no fue una tarea fácil dada la necesidad de conocimiento mutuo, lógico en el proceso de creación y asentamiento de una figura profesional.

Por eso, una de las primeras tareas de los mediadores fue la de darse a conocer, no sólo entre los profesionales de los Servicios Sociales municipales, sino también entre los de otras entidades. Así se fueron delimitando las funciones que, poco a poco, iban configurándose en dos grandes núcleos:

- a) El apoyo en cuanto a atención a población inmigrante en los centros de Servicios Sociales, tanto a profesionales que tenían que atender a esta población como directamente a usuarios.
- b) El trabajo comunitario dirigido a promover la interrelación de personas de origen extranjero y autóctonos y entidades sociales.

Años	Equipo Técnico	Nº de Mediadores	Nº de Distritos	Condiciones Laborales
1997	Coordinador. Cuatro Monitores.	10	5	Colaboradores
1998	Coordinador. Cuatro Monitores.	10	7	Becarios
1999	Coordinador. Monitora. Responsable de gestión.	12	10	Contratados por la F.G.U.A.M. en el marco del Convenio suscrito por el Ayuntamiento de Madrid
2000	Director. Coordinadora Técnica. Responsable de gestión.	17	13	Contratados por la F.G.U.A.M. en el marco del Convenio suscrito por el Ayuntamiento de Madrid
Octubre de 2000	Incorporación de dos monitores.	27	21	Contratados por la F.G.U.A.M. en el marco del Convenio suscrito por el Ayuntamiento de Madrid
2001	Director. Coordinadora Técnica. Dos Monitores. Responsable de gestión.	29	21	Contratados por la F.G.U.A.M. en el marco del Convenio suscrito por el Ayuntamiento de Madrid
2002	Director. Coordinadora Técnica. Dos Monitores. Responsable de gestión.	30	21	Contratados por la F.G.U.A.M. en el marco del Convenio suscrito por el Ayuntamiento de Madrid

Gráfico 2. La Evolución del Servicio de Mediación Social Intercultural - SEMSI

Una parte importante de la labor realizada en estos primeros momentos fue de reflexión, con el fin de ir definiendo cuál era el papel del mediador social intercultural en el contexto concreto al que se había incorporado.

La gran pregunta que se planteaban entonces los mediadores era: ¿es realmente “mediación” lo que hacemos? Una pregunta muy pertinente en aquellos momentos y que lo ha seguido siendo siempre por lo que conlleva de reflexión continua. Decimos que muy pertinente porque esta primera etapa resulta un tanto confusa tanto para los mediadores como para sus colegas de los Servicios Sociales: ¿son los mediadores los profesionales especializados en atender a la población inmigrante y, por tanto, son ellos quienes tienen que encargarse de gestionar los recursos dirigidos a satisfacer sus necesidades?

Aparentemente, desde la experiencia actual, esta es una pregunta fácil de responder con un “no”: los mediadores no son quienes gestionan esos recursos, pues de ello se encargan los profesionales altamente cualificados de los Servicios Sociales Municipales. Su labor consiste en servir de puente entre esa población inmigrante y esos profesionales cuando es preciso (y en más cuestiones como veremos más adelante).

Sin embargo, cuando se crea el SEMSI esta pregunta tiene una respuesta más ambigua, porque no podemos olvidar que en esos momentos el fenómeno de la inmigración en Madrid todavía es bastante reciente, por lo que los profesionales de Servicios Sociales están acostumbrados a trabajar fundamentalmente con población autóctona, por lo que les falta información para adaptar su trabajo a la nueva situación.

De ahí que, en un primer momento, el apoyo a estos profesionales por parte del mediador haya llegado a suponer la derivación a éste de la población extranjera. Pero esto es algo que poco a poco ha ido corrigiéndose por la acción combinada de dos factores: el apoyo de los profesionales de los Servicios Sociales a los mediadores, informándoles e incorporándoles a las actividades propias del Centro, asignándoles funciones relacionadas con la atención a la población extranjera y la adquisición de mayores conocimientos en materia de inmigración y extranjería a través de los cursos de formación organizados por el Área de Formación del Ayuntamiento de Madrid.

De este modo, el papel del mediador se ha ido delimitando, haciéndose más claro en el conjunto de los Servicios Sociales Municipales, aportando la perspectiva de la interculturalidad consiguiéndose así una atención integral y de calidad al usuario.

Por lo tanto, en esta primera etapa la labor del mediador consistía en facilitar la comunicación con el extranjero para prevenir y resolver los posibles conflictos:

*“La problemática que presentaba la población de origen extranjero muchas veces era por la dificultad de comunicación con el profesional, no porque tuvieran que ser atendidos de diferente manera, sino porque no entendían bien cómo era el sistema de Servicios Sociales y, por lo tanto, no se ubicaban y no sabían hasta donde podían echarles una mano en su situación o si tenían que ir a otra instancia y, por parte de los profesionales, tampoco conocían todo lo que es el fenómeno de la inmigración y las características específicas de cada comunidad o de cada individuo, tanto a nivel jurídico como social y familiar. Entonces desde ahí se empieza a entender que nuestra figura es una figura puente”.*

También a lo largo de esta primera etapa tentativa, a través del análisis de la realidad que permitió conocer el tejido social de cada distrito, se fue percibiendo el papel del mediador como puente entre esos Servicios Sociales y ese tejido social, favoreciendo su participación y colaboración con las instituciones. El mismo mediador recuerda:

*“Ese primer período fue muy rico en ese sentido, conseguimos no sólo nuestro objetivo, que era darnos a conocer, para que vieran un poco nuestra figura, sino que a partir del mes de octubre (1997) se empezaron a iniciar cosas: encuentros, presentaciones, inscripciones de organizaciones de entidades de población de origen extranjero dentro del Ayuntamiento...”.*



## 2.2. AÑO 1998: DECISIÓN DE CONTINUIDAD Y PRIMERA EXPANSIÓN

Tras esta primera etapa, el SEMSI continuó su andadura en el Ayuntamiento de Madrid con la firma de un segundo convenio con la Universidad Autónoma de Madrid para el año 1998. En él se retomaron los planteamientos del primer convenio y se enfatizaron los siguientes objetivos:

- Como objetivo general, facilitar a la población inmigrante residente en el municipio de Madrid su participación en la vida comunitaria.
- Realizar un acercamiento a la población inmigrante para detectar sus necesidades.
- Proporcionar información a la población de origen extranjero sobre recursos sociales que den respuesta a sus necesidades.
- Facilitar el acceso a los recursos sociales, educativos, sanitarios, juveniles, orientados a la mujer, de tiempo libre y de interacción social, estableciendo canales de comunicación e información adaptados a las características propias de otras culturas.
- Proporcionar apoyo a los profesionales de los Servicios Sociales municipales en el ámbito de la interculturalidad.
- Colaborar en el desarrollo de intervenciones diseñadas por el Trabajador Social de los Servicios Sociales Generales con la población inmigrante, en aquellos aspectos y/o situaciones que dicho profesional considere oportuno.
- Crear en la comunidad local un clima favorable a la expresión de la diversidad cultural.

Así figuraban recogidos los objetivos en la firma del convenio 1998 y, como puede apreciarse, se ajustan a esa doble dimensión de la acción mediadora que ya mencionábamos anteriormente y que recogemos en este libro: la acción mediadora en atención a casos (acceso a recursos y apoyo a profesionales) y la acción mediadora en el ámbito comunitario (el fomento de la participación ciudadana y la convivencia intercultural).

Para afrontar esta nueva etapa y dados, por una parte, los buenos resultados obtenidos en los primeros meses de implantación del servicio y, por otra, el peso insoslayable que iba adquiriendo la inmigración, se decide ampliar el equipo SEMSI pasando de 10 mediadores a 12, manteniendo cuatro monitores que actuaran también como ayudantes del coordinador general. La ampliación no se produjo sólo en cuanto a los medios humanos sino también en cuanto a los distritos donde se

iba a desarrollar el servicio, pues se pasa de cinco a siete con la incorporación de Carabanchel y Chamberí.

En esta segunda etapa se hace un gran esfuerzo por ir delimitando funciones de los mediadores, por la adaptación de estos a las necesidades de cada distrito y por evaluar los resultados. En este sentido, y a petición de los responsables del Ayuntamiento, se pasa de elaborar informes cualitativos a informes de carácter cuantitativo donde se registra el volumen de población atendida, de demandas detectadas a través del servicio y los distintos ámbitos de actuación (Servicios Sociales Municipales, centros educativos, centros sanitarios, asociaciones, medio abierto), el volumen de informaciones facilitadas, de personas que acceden a recursos después de esta información.

Asimismo, se registra el número y nombre de asociaciones colaboradoras en el proceso de información a la población inmigrante, las actividades diseñadas y sus participantes. También se evalúa la labor de coordinación con los Servicios Sociales a través de las reuniones mantenidas con ellos y con los ámbitos de salud y educación. Esta información se recoge de manera mensual y se remite al Área de Servicios Sociales, al entonces Departamento de Programación, Estudios y Evaluación.

Este cambio en el seguimiento de las actividades del servicio tuvo sus ventajas, pero también sus inconvenientes. Las ventajas se centraban, desde el punto de vista de los mediadores, en poder realizar informes más sencillos a partir de los datos que iban registrando día a día, y desde el punto de vista de los responsables de Servicios Sociales, en percibir cuál era el peso que iba adquiriendo el SEMSI en la atención a población extranjera. El mayor inconveniente de este nuevo sistema de informes estuvo en la pérdida del carácter cualitativo que tenían los que se redactaban en la primera etapa. Ese carácter cualitativo fomentaba y recogía la reflexión de los mediadores y monitores, permitiendo trabajar en la definición y aportación de instrumentos para la mediación intercultural. No obstante, la primera etapa de implantación y adquisición de experiencia ya se había cumplido, por lo cual se daba paso a una nueva fase "más profesional y técnica" y más integrada en las dinámicas de los Servicios Sociales municipales.

En 1998, siguiendo esta línea, se empieza a trabajar a partir de un Plan Anual General y Planes Semestrales más específicos, ambos ligados entre sí, de modo que se planteaban unos objetivos básicos para el año y, a partir de ahí, se establecía qué se iba a abordar en cada semestre. Esta dinámica se articulaba perfectamente con uno de los objetivos principales de esta segunda etapa: la intervención de los mediadores en el ámbito educativo, de modo que de enero a junio se concentraban

en los colegios y centros educativos para adultos (por ejemplo, de enseñanza de castellano o formación ocupacional) una parte importante de las actividades, adaptándose al calendario escolar. Se trataba de atender un ámbito donde, por una parte, podría aflorar el conflicto y, por otra, era posible una actuación directa.

Otro ámbito que captó la atención del SEMSI en esta segunda etapa fue el sanitario, en concreto en los Centros Municipales de Salud. El acceso a este ámbito tuvo una relevancia especial en este momento porque las personas de origen extranjero que no tenían los papeles en regla no gozaban, en principio, del derecho a la sanidad pública, lo que provocaba que estos centros municipales tuvieran un protagonismo clave en la atención a estas personas, por lo que era allí donde surgían dificultades de comunicación entre médicos y pacientes debido a la lengua y a los distintos conceptos culturales de salud y enfermedad. Y aquí la acción mediadora de los miembros del SEMSI se reveló como necesaria y eficaz. No queremos dejar de destacar la importancia que en este ámbito, como en los demás, ha tenido y tiene la coordinación y colaboración con los trabajadores sociales de esos centros de salud a la hora de derivar y atender los distintos casos.

Pero no se limitó esa colaboración a los centros de salud municipales, sino que también se empezó a contactar con los Centros de Salud del INSALUD, donde el personal sanitario mostró gran interés por las condiciones de vida y sanitarias de diversos colectivos como el chino o el filipino, debido, sobre todo, a dificultades de comunicación y las diferencias entre concepciones orientales y occidentales con respecto a la salud.

En este ámbito se ha mantenido la colaboración con estos profesionales independientemente del trabajo que se realiza en el Ayuntamiento.

Un tercer ámbito fundamental, que ha mantenido su importancia desde el primer momento en el SEMSI, es el jurídico, que entonces empieza a desarrollarse de manera sólida. La acción mediadora se centraba en este sentido en derivar de manera adecuada a las personas extranjeras que llegaban al SEMSI para atender sus necesidades jurídicas, casi siempre ligadas a lo laboral, de cara a conseguir permisos de residencia, de trabajo, reagrupaciones familiares, tramitación de solicitudes de asilo, etc. Para ello se van estableciendo contactos con distintas entidades que ofrecen servicios de atención jurídica como son sindicatos, asociaciones de inmigrantes, ONGs, etc.

En esta época los mediadores también asisten a la aparición de problemáticas específicas como las de mujeres embarazadas en situación irregular que combinaban la necesidad de actuar en dos ámbitos simultáneamente: el sanitario y el jurídico, puesto que su situación legal no les permitía acceder a la atención

especializada de los Servicios Sociales. Fruto de esta situación fue una colaboración intensa con Cruz Roja en su puesta en marcha del primer piso de acogida para estas mujeres. Nos hemos detenido en este ejemplo concreto porque ilustra una de las características propias del SEMSI y su acción mediadora: la comprensión del contexto en el que está inmersa la población inmigrante, la necesidad de tener en cuenta no sólo todos los aspectos implicados, sino también la relación que existe entre ellos.

Pero el trabajo de los mediadores en estos ámbitos no se centraba únicamente en la atención directa que podían dar a casos determinados, sino también en el apoyo a los profesionales propios de cada uno de ellos. Por este motivo se realizaron sesiones informativas sobre la Ley de Extranjería (debido a los procesos de regularización), la situación y características de determinados colectivos, recursos alternativos a los públicos, dirigidas a la población extranjera y profesionales de distintos ámbitos interesados en la materia.

Cuando iniciábamos el relato de lo que supuso esta segunda etapa, nos referíamos al objetivo destacado de fomentar la participación ciudadana. Esta línea de actuación se planteó desde la coordinación directa con los responsables en cada distrito de los Servicios Sociales municipales, de modo que cualquier contacto o actuación de los mediadores fuera conocida y consensuada con los mismos. El objetivo central del SEMSI era conseguir que la población de origen extranjero participase en diferentes plataformas asociadas: en su comunidad de vecinos, sobre todo en las asociaciones de padres y madres de alumnos, en los sindicatos, en las ONGs, en todo aquéllo que tuviera un contacto más directo con la vida cotidiana. La labor de los mediadores consistía en servir de puente para atraer a las personas inmigrantes a las asociaciones, de modo que fueran ellas las protagonistas, mientras estos profesionales quedaban en un segundo plano.

Ligada a esta área de actuación, pero también a las descritas anteriormente, se presentaba otra: el fomento de la convivencia intercultural como objetivo transversal. La idea subyacente era que, en la medida en que se consiguiera el acercamiento entre todos los vecinos, independientemente de su nacionalidad de origen, se podría conseguir la convivencia social en los distritos. Una vía para incentivar esto consistió en la organización y/o en la participación en actividades de diverso tipo a las que se pretendía dotar de un componente intercultural: desde Semanas Interculturales a Fiestas Patronales, pasando por el Día del Niño, semanas culturales en institutos, etc.

Fue una etapa de actividad intensa y de gran aprendizaje para el equipo SEMSI pues la experiencia ayudó a ir delimitando dónde debería empezar y acabar su intervención. A lo largo de esta etapa se fue haciendo evidente que el mediador no debía actuar como animador sociocultural, puesto que ya hay profesionales especializados en ello, sino como apoyo a éstos y como promotor y asesor de este tipo de actividades para dotarles de carácter intercultural y de un contenido que permita un efecto duradero más allá del desarrollo puntual de una acción concreta.

Un mediador nos resume los logros de esta etapa:

*“En definitiva el 98 fue muy interesante porque se empezó a establecer ya una rutina, una dinámica más o menos clara de atención. En los Servicios Sociales municipales, se empezó ya a hacer mucho uso del mediador, se incorporó la figura de una manera bastante normalizada. Un poco las trabajadoras sociales sí que ya entendían hasta qué punto podían contar con nosotros y para qué y entonces empezaron a llamarnos para casos complejos, derivaciones de personas que no encajaban por su situación de irregularidad en lo que era un poco una atención normalizada. Había que buscar otras alternativas, pero no se pasaba el caso exclusivamente al mediador sino que había una labor de equipo en la cual el trabajador social buscaba unas fórmulas de atención social y nosotros buscábamos otras. Y entre unos y otros intentábamos favorecer la inserción profesional o jurídica...”*

### 2.3. AÑO 1999: DESARROLLO ORGANIZATIVO Y NUEVA AMPLIACIÓN

La renovación del convenio entre el Ayuntamiento y la UAM en 1999 da paso a una nueva ampliación del servicio, en cuanto a la implantación territorial, manteniéndose los 12 mediadores y desarrollando el trabajo en 10 distritos: Centro, Arganzuela, Moncloa-Aravaca, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Carabanchel, Chamberí, Latina, Chamartín y Ciudad Lineal. Esto supuso un importante reto para el equipo SEMSI, ya que dos distritos mantuvieron a dos mediadores, y el resto con un mediador, si bien todo el equipo de mediadores amplió su jornada a tiempo completo.

En esta nueva etapa cambia también de manera sustancial la organización interna del SEMSI, pues desaparece el equipo de cuatro monitores a tiempo parcial, permaneciendo una monitora con labores de coordinación y apareciendo la figura de responsable de gestión. A medida que se ha ido ampliando el SEMSI, la complejidad que adquiere dicta estos cambios. Además, a partir de 1999, una vez que se ha consolidado el servicio, que ha dejado de ser un proyecto piloto de

carácter experimental, la situación laboral de su equipo cambia para pasar de la categoría de colaboradores (1997) o de becarios (1998) a la de personal contratado, lo cual supone el reconocimiento pleno por parte del Ayuntamiento y la Universidad de las perspectivas de futuro de esta actividad.

Otra de las características principales de esta nueva etapa es el reforzamiento de la coordinación con el Área de Servicios Sociales y, por tanto, del trabajo en común con los mismos como forma de impulsar el servicio y de definir cada vez mejor sus competencias. Este año 1999 supone una fase de transición hacia la consolidación plena del servicio. La experiencia vivida en el año y medio anterior conduce a importantes replanteamientos que permitan acometer la ampliación inmediata del SEMSI y sienten las bases para ampliaciones sucesivas.

Fruto de tales replanteamientos es la tarea de homogeneización de la labor de los mediadores a través de pautas comunes para el diseño y puesta en práctica de los planes de actividad. Así se instauran los Planes Trimestrales de Actividad en los que se pretende recoger el cronograma de actividades, los ámbitos de trabajo, las áreas de actuación no sólo de cara a la propia organización, sino también de cara a que se reflejen con claridad todos los componentes del trabajo del mediador (además su permanencia en el Centro de Servicios Sociales, toda la labor que realiza en la calle). En coherencia con el énfasis en la coordinación con Servicios Sociales, estos planes también suponen un importante avance, pues permiten el visto bueno previo de las labores a realizar y garantizar la complementariedad con las actividades de otros profesionales.

Siguiendo este plan de homogeneización se potencia el uso por parte de los mediadores de dos instrumentos de seguimiento de casos: la Ficha de Atención y la Hoja de Derivación. La ficha recoge información básica y útil para conocer bien cada caso y se elabora a partir de la entrevista (o entrevistas) que realiza el mediador a cada usuario. Esta ficha sigue en líneas generales el esquema de las fichas de los trabajadores sociales pero con una importante diferencia: incluye información que estas últimas no registran y que se obtiene a partir de entrevistas que tratan de profundizar no sólo en la situación de la persona en el momento de la consulta, sino también la que vivía en su país de origen.

Las hojas de derivación se potencian en el doble sentido de pedir a los demás profesionales de Servicios Sociales que derivan usuarios al mediador, que incluyan esta ficha para conocer los pormenores del caso y, viceversa, para que estos profesionales tengan la suficiente información cuando les lleguen los casos derivados desde los mediadores. En este momento un objetivo importante del SEMSI es consolidar la legitimación del mediador por parte de los demás

profesionales de los Servicios Sociales municipales, conseguir que estos aprecien la potencialidad de su aportación para sus propias labores, de ahí que se incida mucho en mejorar la comunicación con ellos.

## 2.4. AÑO 2000: EXPANSIÓN A TODOS LOS DISTRITOS, FUERTE CRECIMIENTO DEL EQUIPO Y REORGANIZACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

---

En enero de 2000 se produce la siguiente renovación del convenio y dos nuevas ampliaciones tanto territoriales como de medios humanos. En una primera fase se incorporan tres nuevos distritos (Usera, Salamanca y Puente de Vallecas) y 5 mediadores, introduciéndose además la figura de la coordinadora técnica. En octubre de 2000 se incorporan los ocho distritos restantes con la consiguiente ampliación del equipo que pasó a constar de 27 mediadores a jornada completa.



En el año 2000 se crea en el Área de Servicios Sociales la Sección de Atención a la Inmigración e Interculturalidad y se dota económicamente un subprograma denominado "Atención a Inmigrantes". El SEMSI pasa a depender de esta nueva estructura administrativa a efectos de gestión, seguimiento y coordinación. El primer semestre del año 2000 supone un periodo de intenso trabajo que, unido a la segunda ampliación consecutiva que se produce en el mes de octubre, impone una nueva reestructuración y la incorporación de dos monitores que complementen la labor de coordinación. La figura del monitor es la de un referente cercano al mediador, alguien a quien consultar, un enlace con la coordinación, una vía de comunicación con los otros compañeros, un instrumento de coordinación.... Los planes de actividad se adaptan a los ritmos de trabajo reales y pasan a ser cuatrimestrales.

Esta etapa se caracteriza también por una profundización en las relaciones de cooperación con los demás profesionales de Servicios Sociales, como recuerda la coordinadora técnica del SEMSI:

*"Es cuando planteo la entrevista compartida, el acompañamiento a casas, las visitas compartidas. Porque el mediador lo ve desde un prisma, pero una trabajadora social que lleva 10 años haciendo visitas a domicilio ve cosas que nosotros no vemos, nosotros nos dejamos engañar a veces. Yo tengo que aprender de vosotros, de vuestra propia metodología. Y otras cosas vosotros tendréis que aprender también. Un caso solo visto desde la mediación, es una parte del caso. Estamos en intervención social. Y un caso sólo visto desde trabajo social, solo es una parte del caso. Creo que es un trabajo interdisciplinar, en el que todos ganamos, donde se legitima al mediador como profesional, donde la trabajadora social amplía su vista, también el mediador y donde el usuario gana".*



## 2.5. AÑO 2001: CONSOLIDACIÓN Y RODAJE DEL NUEVO EQUIPO Y ESTRUCTURA

---

En 2001 se produce otra pequeña ampliación para dar respuesta a las necesidades que se han ido observando en el año anterior, incorporando dos mediadores más. Podemos asegurar que en este año el SEMSI se ha consolidado plenamente y funciona a pleno rendimiento, como así lo demuestran algunas cifras: las 6.432 personas de origen extranjero atendidas, las 396 actividades de ocio y tiempo libre para menores y adolescentes en las que se ha participado a través de su diseño o prestándoles apoyo, las 204 charlas informativas sobre inmigración, etc.

En este año, sigue trabajándose en la homogeneización del servicio y, para ello, se adaptan los planes de trabajo a los ritmos reales que vienen dados por los ritmos de trabajo en otras entidades con las que colabora el SEMSI, como pueden ser los colegios. Por eso, a partir de este momento, además del plan anual, se introducen los planes semestrales para cada distrito, ambos tipos de planes derivados del Plan Estratégico anual del SEMSI. Todo ello complementado con planes semanales que cada mediador presenta a los responsables de Servicios Sociales de su distrito para poder coordinarse con ellos. Paralelamente cambia también la periodicidad de los informes, pasando a ser semestrales, aparte de la Memoria Anual general del SEMSI. Estos informes semestrales permiten a los mediadores revisar lo que han hecho y lo que no han podido abordar de cara a la planificación de su actividad para los meses siguientes.

## 2.6. AÑO 2002: EL AÑO DE LA SISTEMATIZACIÓN Y DEL CONGRESO

En 2002 la plantilla ha quedado constituida por el director del programa, una coordinadora técnica, dos monitores, 30 mediadores y un responsable de gestión. La distribución de los mediadores en cada distrito sigue el siguiente esquema:

DISTRITOS	MEDIADORES
Centro	3
Arganzuela	1
Retiro	1
Salamanca	1
Chamartín	1
Tetuán	2
Chamberí	1
Fuencarral-El Pardo	2
Moncloa-Aravaca	2
Latina	2
Carabanchel	2
Usera	1
Puente de Vallecas	2
Moratalaz	1
Ciudad Lineal	2
Hortaleza	1
Villaverde	1
Villa de Vallecas	1
Vicálvaro	1
San Blas	1
Barajas	1
<b>TOTAL MEDIADORES</b>	<b>30</b>

Como síntesis de esta evolución de cinco años, indicaremos que el SEMSI ha llegado a un punto de madurez que le está permitiendo cada vez más centrarse en la acción mediadora en el ámbito comunitario y que ha conseguido una estructura de funcionamiento estable y eficaz, así como una coordinación cada vez mejor con los profesionales de los Servicios Sociales municipales, manteniendo el firme propósito de seguir trabajando para mejorar e innovar en la intervención en contextos de diversidad cultural. De esta última inquietud surge el Primer Congreso Internacional sobre Mediación Intercultural de octubre de 2002, antes mencionado. Este último año ha sido también el periodo en el que se ha realizado este primer proceso de sistematización de una experiencia que ya abarca cinco años, uno de cuyos frutos es este libro.



## 3. El Equipo de Mediadores Sociales Interculturales y su Perfil Actual

### 3.1. CAMBIO Y CONTINUIDAD

---

A lo largo de las páginas anteriores hemos visto cómo ha ido cambiando el equipo de profesionales que componen el SEMSI, pasando de 10 mediadores en cinco distritos a los 30 actuales en veintidós distritos que recogíamos en la tabla del apartado anterior. También el equipo técnico y de coordinación ha variado considerablemente, no sólo en número sino también en configuración.

Si bien se ha mantenido la figura de su director, la coordinación del servicio se ha ido adaptando a las necesidades del mismo, pasando así de un equipo de monitores que, como vimos en el capítulo anterior, se ocupaba no sólo de coordinar sino también y de manera muy especial, de completar la formación de los mediadores y de asentar los principios del SEMSI, a un equipo con funciones ya completamente definidas como el actual, compuesto por una coordinadora técnica, dos monitores de apoyo a la coordinación y un responsable de gestión.

### 3.2. CARACTERÍSTICAS DEFINIDORAS DEL MEDIADOR EN EL SEMSI<sup>3</sup>

---

En el caso del SEMSI la figura del mediador se define como un profesional, formado en inmigración, interculturalidad y mediación, que está adscrito a la Unidad de Servicios Sociales de un distrito, y 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 de los barrios del distrito. 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.

<sup>3</sup> Como en la Introducción, también en este apartado se han aprovechado -actualizándolas- partes del documento citado en la Nota 2.

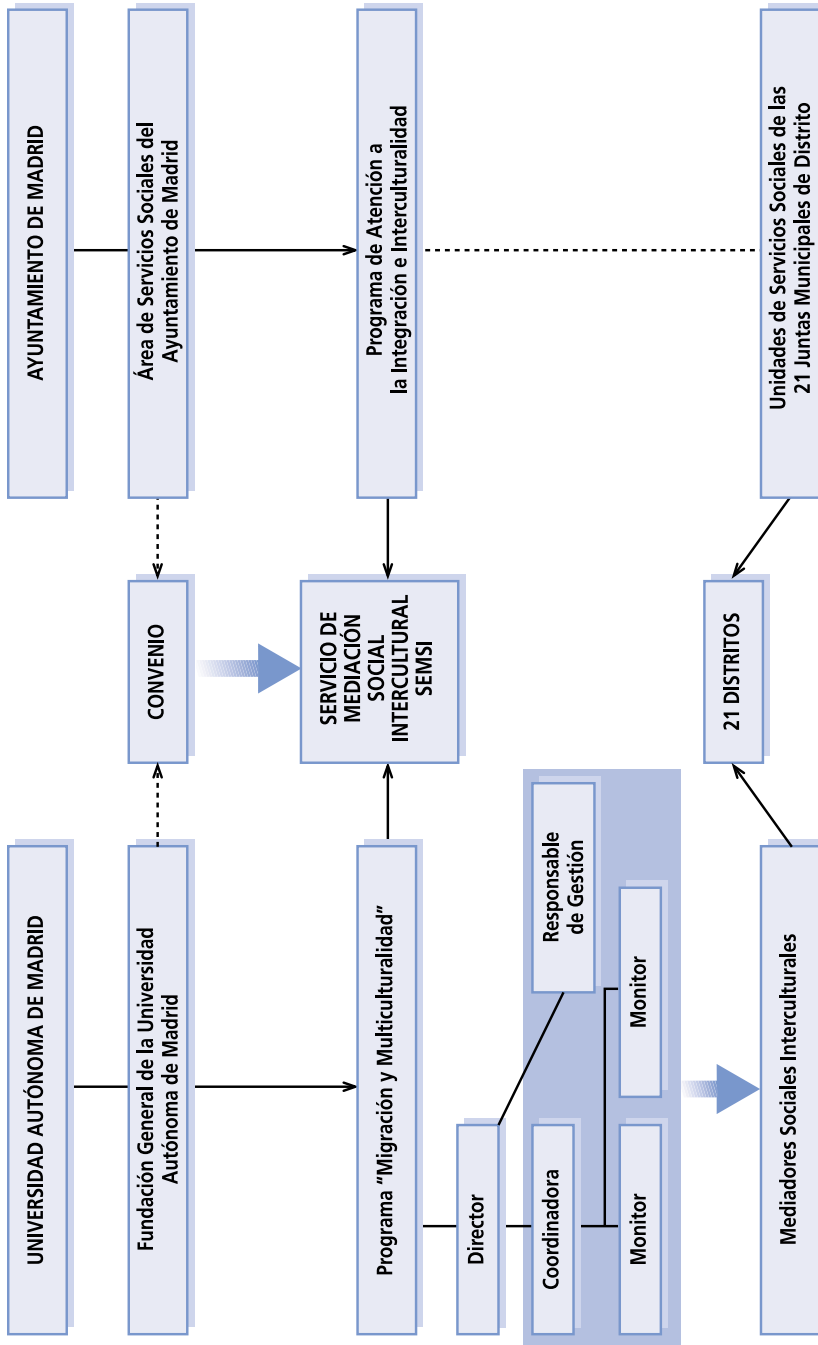


Gráfico 3. Organigrama del Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)

Hay que señalar 5 rasgos claves de los mediadores del SEMSI:

**a) Son mediadores comunitarios.**

Los mediadores del SEMSI trabajan en y para los barrios, tratando de conocer lo mejor posible las características socio-demográficas, de estructura social, culturales e identitarias de los vecinos, tanto de los viejos vecinos “de toda la vida” como de los nuevos vecinos que se han asentado, siendo a su vez estos últimos tanto autóctonos como los extranjeros. A estos nuevos vecinos de origen extranjero se le presta especial interés, interesándose por su llegada al barrio, uso de los de las instituciones, entidades y recursos existentes en su distrito, aprovechando ese aprendizaje constante y acumulado del entorno para desarrollar su labor de acercamiento, prevención y reformulación positiva de los conflictos, etc.

**b) Son miembros de un equipo diverso e intercultural.**

Desde sus comienzos el equipo SEMSI es intencionalmente diverso desde los puntos de vista de su bagaje cultural y origen nacional, género, trayectoria profesional y dedicación o compromiso social. En los procesos de selección se tiene lógicamente en cuenta las capacidades de los candidatos, pero se trata de decidir componiendo un grupo diverso y plural.

Como dijimos hay siempre múltiples nacionalidades representadas (14 a diciembre de 2002), siendo grande la diversidad étnica, lingüística y religiosa. Hay mayoría de mujeres. Muchos tienen estudios universitarios siendo algunas de las áreas de conocimiento las siguientes: trabajo social, pedagogía, psicología, ciencias de la información, filologías, antropología social, una ingeniería, etc. Todos ellos son personas que durante años han estado involucrados en organizaciones y/o actividades de contenido social. En el caso de los extranjeros, ese trabajo de contenido social ya fue desarrollado en sus países de origen (activismo político universitario, sindicalismo, etc.). Algunos son o han sido miembros activos en organizaciones de inmigrantes o en ONGs.

**c) Son preferente, pero no únicamente, extranjeros.**

En el SEMSI no sólo hay profesionales de origen extranjero. Desde su fundación pareció oportuno incluir españoles en el equipo, aunque sería más exacto decir “autóctonos”, pues algunos de los inmigrantes ya tienen nacionalidad española. Ciertamente, la mayoría de los mediadores son inmigrantes de nacionalidad extranjera (concretamente, 18 de ellos), pero hay también quienes son de nacionalidad española y autóctonos (6 mediadores) y otros que son de origen extranjero y tienen nacionalidad española o doble nacionalidad (los 6 restantes).

Se ha cuidado que siempre haya algunos españoles o autóctonos. Este rasgo del Servicio 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.

#### **d) Son mediadores polivalentes, con tendencia a la especialización.**

Como puede verse con detalle más adelante los mediadores del SEMSI llevan a cabo una variedad grande de tareas en campos bastante diversos, lo cual no quiere decir que algunos de ellos no vayan especializándose paulatinamente en aspectos de mediación sociojurídica, marco asociativo, redes sociales, inserción laboral, mediación familiar, mediación educativa, salud y culturas o mediación vecinal.

#### **e) Median más allá del propio colectivo de pertenencia.**

A diferencia de otras experiencias europeas o españolas en mediación intercultural, en el SEMSI cada mediador o mediadora no media sólo en relación con “su” colectivo, el marroquí con marroquíes o en general con magrebíes o árabe-musulmanes, la chilena con chilenos o latinoamericanos, el senegalés con los senegaleses o en su caso subsaharianos, etc. Cada mediador conoce, se conecta y trabaja con personas autóctonas e inmigrantes de diferentes procedencias.

Este principio lo fundamentamos 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 mediador sepa mediar, teniendo en cuenta en cada contexto de mediación todo lo necesario sobre las partes y asesorándose oportunamente, y c) funcionalmente, pues se trata de un servicio de ámbito distrital en el que no es posible disponer de un mediador para cada colectivo o comunidad etnonacional.

Es precisa aquí una aclaración importante: hay una complementación y ayuda mutua entre los miembros del equipo. Cuando las variables culturales son especialmente relevantes en lo que está sucediendo (por ejemplo, si se trata de un tema de mala comunicación cultural o de contradicción de valores profundamente arraigados), se pide a un/a compañero/a con ese bagaje cultural que intervenga, bien llevando directamente el caso, bien apoyando al mediador.

### 3.3. PERFIL BÁSICO Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

A lo largo de estos cinco años ha habido unas constantes que se han mantenido en cuanto al perfil óptimo que deberían reunir los componentes del equipo, perfil que poco a poco se ha ido matizando en la línea siempre de una mayor y mejor cualificación, hasta quedar en los siguientes principios generales: diversidad, formación específica, experiencia específica y actitud abierta.

Partiendo de estos principios generales se ha configurado el siguiente perfil del equipo de mediadores, el cual sirve de guía en los sucesivos procesos de selección:

#### 3.3.1. EN LO QUE RESPECTA A LA DIVERSIDAD

**a) Personas de ambos sexos**, de modo que el equipo pueda contar siempre con la perspectiva de género y con los profesionales adecuados para cada ocasión. Pensemos que pueden darse circunstancias especiales como un caso de maltrato a una mujer en que ésta se sienta más cómoda hablando con otra mujer o, al contrario, un caso de intervención en un conflicto entre padre e hijos, donde el padre se sienta más a gusto tratando con un hombre. El SEMSI ha hecho un esfuerzo decidido en esta línea, pues en este tipo de profesiones suele haber más mujeres que hombres, por eso se ha apostado por ir equilibrando el equipo en este sentido.





**b) Personas originarias de diversas áreas políticas y culturales,** especialmente aquéllas de las que procede la mayor parte de la población inmigrante de Madrid (latinoamericanos magrebíes, subsaharianos, europeos del este...) y, por supuesto, españoles. Si el objetivo último del SEMSI es favorecer la convivencia intercultural, nada mejor que trabajar en ello desde dentro, de ahí que esta sea la razón principal para constituir un equipo donde prime la diversidad.

Existen también otras razones de orden práctico más inmediato para cuidar siempre la rica diversidad del equipo.

- Una primera razón es poder contar con profesionales que conozcan de primera mano la realidad de los contextos de origen de los usuarios del servicio, que por ello pueden tener más fácil acceso a estos colectivos, (que conocen los idiomas correspondientes, lo cual suele ser clave para conseguir una buena comunicación, etc; y, naturalmente, que conozcan el contexto de acogida, tanto en los aspectos institucionales como sociales y culturales). De ahí que los mediadores autóctonos tengan la misma relevancia que los originarios de otros países o culturas.
- Otra razón que motiva esta diversidad es una de las labores que realizan los mediadores y que veremos en otro capítulo, como es la formación dirigida a profesionales sobre claves culturales de los distintos colectivos.
- Finalmente, también se justifica esta diversidad en razón de la formación continua que reciben los mediadores, en la que unos y otros preparan “charlas”, conforman grupos de trabajo, etc. en las que se transmiten no sólo esas claves culturales sino también datos, análisis y contactos referentes a esos distintos colectivos, llevando la interculturalidad a la práctica.

**c) Personas con distintas disciplinas de procedencia.** Aunque, como veremos, se parte de una formación y experiencias acordes a la labor que se va a realizar, también se valoran las distintas perspectivas que pueden aportar formaciones y experiencias tan dispares como el trabajo social, la antropología social, la psicología, la ingeniería, etc. No se trata sólo de aprovechar los conocimientos que comportan estas distintas formaciones, sino también las estructuras de pensamiento y las formas de analizar, de enfrentarse a un problema que conllevan.

**d) Personas con distintas experiencias vitales:** mediadores de distintas edades, mediadores que han vivido ellos mismos la experiencia de la emigración, del asilo, etc. En general, personas que se han enfrentado a distintas vivencias, a distintos problemas, que traen bagajes personales y

profesionales desde otros contextos, todo ello contribuye a generar un substrato muy fértil para la labor que realiza el SEMSI.

### 3.3.2. EN CUANTO A LA FORMACIÓN ESPECÍFICA

- a) Personas con titulación superior de grado medio o superior.** Se trata de un requisito deseable, aunque no imprescindible. Con ello se pretende asegurar que cuentan con los conocimientos suficientes para enfrentarse a las distintas labores que han de desempeñar como es el análisis de la realidad, la detección de necesidades, el diseño de planes de actuación, su puesta en práctica, etc.
- b) Personas con formación especializada en Mediación y disciplinas relacionadas con la Intervención Social.** Si como apuntábamos anteriormente es deseable una formación superior para que los mediadores puedan hacer frente a sus labores, aún lo es con más razón que cuenten con una formación específica en el área concreta en la que se van a mover. En este sentido, los miembros del equipo SEMSI no sólo han partido en todos los casos de una formación específica previa (por ejemplo, como alumnos/as, en la EMSI) sino que, además, se han seguido formando posteriormente. En ello ha tenido un papel especial el Diploma de Formación Superior en Mediación Social Intercultural de la Acción Formativa de Postgrado en Migración y Relaciones Intercomunitarias (UAM/IMSERSO), por el que poco a poco han ido pasando la mayor parte de los mediadores hoy en activo. Este diploma les ha permitido no sólo completar su formación, sino también contar con un importante foro de debate muy fructífero para los desafíos continuos que conlleva su trabajo<sup>4</sup>.

4 *En el equipo se cuida la formación continua, mediante sesiones especiales internas, participación en formaciones externas, formación adquirida a través de la participación en los varios grupos de trabajo. El plan de trabajo de los mediadores cada año incluye un programa de formación continua que se realiza a través de talleres, grupos de trabajo y encuentros con profesionales especializados en las problemáticas sobre las que trabajan. Con ello se pretende que se mantengan siempre al día, así como estimular la reflexión sobre dichas problemáticas, la manera de abordarlas y las aportaciones nuevas a la práctica de la mediación.*

### 3.3.3. EN CUANTO A LA EXPERIENCIA ESPECÍFICA

- a) Personas con experiencia en participación e intervención social y actividades interculturales.** Dado el contexto en el que los mediadores se tienen que mover y las funciones que han de realizar, es evidente que una de las cuestiones que más se valora es que estos profesionales cuenten en el momento de incorporarse al SEMSI con experiencia a la hora de diseñar y poner en marcha actividades interculturales, que conozcan los instrumentos y mecanismos para ello, las dificultades que pueden presentarse, las posibles formas de salvarlas y la forma de sacar partido a las oportunidades que surjan de manera espontánea.
- b) Profesionales que posean conocimientos sobre inmigración en España y en Madrid.** Del mismo modo que en el punto anterior, se trata de que los profesionales posean la base necesaria para poder entender el contexto en el que van a trabajar, conocer las problemáticas que se van a encontrar, contar con una perspectiva lo suficientemente amplia para contextualizarlas, conocer las implicaciones de la inmigración, tanto sociales, como económicas y políticas y su influencia en la integración social de los inmigrantes. En definitiva, contar con aquellos conocimientos básicos que les permitan afrontar las situaciones que se les presentarán en su trabajo diario.
- c) Personas con aptitudes suficientes para dinamizar grupos y/o colectivos.** Si estamos apostando por la convivencia intercultural, esta característica es muy importante, puesto que es una de las bases necesarias para poder trabajar en el ámbito comunitario. Como veremos en otros capítulos, buena parte de las tareas que realizan los mediadores consisten en la organización de actividades interculturales que implican el trabajo en grupo, el fomento de la participación ciudadana, la implicación de colectivos, etc.
- d) Profesionales con dominio del castellano y conocimiento de los idiomas más hablados por los colectivos de inmigrantes.** El dominio del castellano es fundamental por dos razones. La primera, porque una parte muy importante de las funciones de los mediadores es la de servir de puente entre la población inmigrante asentada en el municipio de Madrid y las instituciones, donde el idioma que se habla es el español, eso sin contar que también buena parte de sus intervenciones de mediación van a ser entre esa población y la autóctona. La segunda es también esencial: el español es el idioma común que permite la comunicación entre todos los

miembros del SEMSI. Tampoco hay que olvidar que los planes e informes que periódicamente han de redactar los mediadores son en lengua española. Por lo tanto, es una condición imprescindible para formar parte del equipo.

Igual de importante para el SEMSI es contar con una riqueza lingüística que permita en los momentos que sea necesario contar con personas que hablen aquellos idiomas de sus usuarios. De ahí que se valore de manera muy especial las lenguas que hable cada mediador.

**e) Personas con capacidad para redactar y presentar informes sintéticos y claros.** La labor que realizan los mediadores no se agota en la atención al usuario, el apoyo a los profesionales y las actividades que realizan en el ámbito comunitario, sino que también tienen que redactar planes e informes sobre las mismas. Esto es algo absolutamente necesario para poder planificar de manera adecuada, coordinarse plenamente con los Servicios Sociales en los que se hallan integrados y conseguir una coordinación óptima dentro del SEMSI. A lo largo de estos cinco años se ha ido abriendo camino cada vez con más fuerza la necesidad de una memoria escrita del SEMSI que permita, primero, la coordinación y el seguimiento por parte del Área de Servicios Sociales y, segundo, facilitar la transmisión fluida de experiencias entre todos sus miembros, consiguiéndose contar con unas bases sólidas para fomentar la reflexión sobre las experiencias desarrolladas de cara a nuevas aportaciones futuras.

### 3.3.4. EN CUANTO A LA ACTITUD ABIERTA

**a) Personas con talante democrático y tolerante** que permita la expresión de la diversidad cultural y con habilidades para la negociación con gentes de cualquier ámbito social, laboral y cultural. Todos los puntos que hemos ido repasando hasta ahora son necesarios, pero no son suficientes si no se cuenta con una actitud personal del mediador de apertura hacia “el otro”, una actitud de escucha, de comprensión, una capacidad para ponerse en el lugar del otro, legitimarlo aunque no esté de acuerdo con él, en definitiva, la capacidad de mantenerse neutral incluso en situaciones en que sus convicciones personales puedan inclinarle a tomar partido. Esta actitud puede cultivarse pero no aprenderse si no se parte de un talante previo. Con esto queremos decir que una persona no se convierte en “mediadora social intercultural” sólo porque obtenga una titulación académica, sino que para ejercer como tal tiene que partir de esa actitud abierta.



**b) Profesionales con motivación personal suficiente y adecuada para la realización de las actividades descritas.** La mediación social intercultural, como otras profesiones de la intervención social, tiene un claro componente de compromiso. Estos profesionales se enfrentan todos los días a casos de difícil solución, a situaciones en las que poco pueden hacer, a frustración, a problemas de usuarios que les calan profundamente. Todo ello quiere decir que, si no cuentan con esa motivación personal que les impulsa a dedicarse a este tipo de actividad, difícilmente podrán soportar un ritmo de trabajo que les obliga a actuar en muchos frentes: el despacho, las calles, el trato con las instituciones, con las ONG, con usuarios a veces enfrentados entre sí, etc. Pero también, como suele pasar en estos casos, hay una gran compensación: la satisfacción de los pequeños o grandes problemas resueltos, de saber que poco a poco se va aportando un granito de arena para conseguir que el proyecto de convivencia intercultural se haga realidad.

En lo que se refiere al equipo técnico, su perfil responde a todo lo ya dicho, más algunas cuestiones relacionadas con la experiencia en dirección y gestión de recursos humanos, así como la iniciativa, la responsabilidad y la gestión. Tenemos que destacar que casi todas las personas que componen actualmente el Equipo Técnico ya trabajaban anteriormente en el SEMSI en otros puestos. Así la coordinadora técnica fue previamente monitora y los dos monitores fueron seleccionados entre el equipo de mediadores. Con ello se pretende, además de fomentar la promoción interna, aprovechar toda la experiencia, saber hacer y conocimiento interno del SEMSI que estas personas aportan.

### 3.4. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO A FINALES DE 2002

Para finalizar este capítulo incluimos un conjunto de cuadros en los que se refleja la diversidad de los miembros del SEMSI en los momentos en que se termina este volumen:

#### A. Diversidad según sexo

MUJERES	HOMBRES
60 %	40 %

#### B. Diversidad según edad

Menos de 30 años	30-39 años	40-49 años	50 y más años
14,2 %	50 %	25 %	8,4 %

#### C. Diversidad de origen nacional

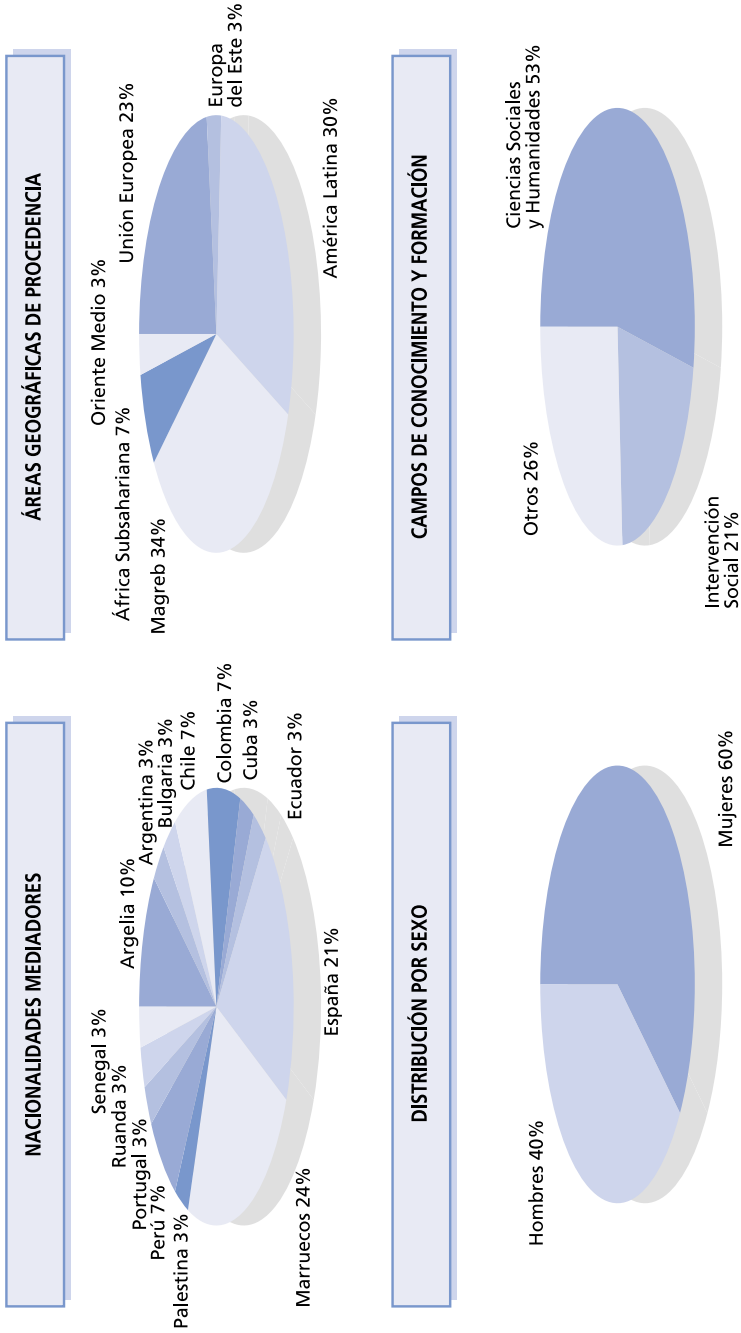
Unión Europea	Europa de Este	América Latina	Magreb	África Subsahariana	Oriente Medio
31,25 %	3,12 %	25 %	31,25 %	6,25 %	3,12 %
Incluye:	Incluye:	Incluye:	Incluye:	Incluye:	Incluye:
España Portugal	Bulgaria	Argentina Ecuador Perú Chile Colombia Cuba	Marruecos Argelia	Ruanda Senegal	Palestina

### D. Diversidad de idiomas

IDIOMAS HABLADOS (orden alfabético)		
Alemán	Chino	Italiano
Árabe y dialectos árabes	Español	Kinyarwand
Búlgaro	Francés	Portugués
Catalán	Inglés	Ruso
		Wolof

### E. Diversidad en campos del conocimiento y la formación

Ciencias Sociales y Humanidades	Intervención Social	Otras
Filología	Trabajo Social	Ingeniería Superior
Psicología	Educación Social	Secretaría de Dirección
Sociología	Animación Sociocultural	Ciencias Químicas
Ciencias Políticas		Biología
Filosofía		Veterinaria
Antropología		
Historia		
Derecho		
Educación		
Bellas Artes		



Datos a Diciembre 2002.

Fuente: SEMSI. Elaboración Propia.

**Gráfico 4. Composición del Equipo de Mediadores**



## LA CONSTRUCCIÓN DE UN EQUIPO

Charo Rubio

*Monitora en el SEMSI entre 1997 y 1999*

Empiezo este escrito sobre el Servicio de Mediación Social Intercultural con el recuerdo de una mujer de pelo blanco, trabajadora incansable, capaz de otorgarle sentido a su tarea y preciosista en su quehacer, Carmen Martín Gaité. De ella aprendí que cuando realizamos nuestras tareas con cuidado y esmero estamos reconociendo y respetando a los otros. Creo que esta manera primorosa de realizar el trabajo es un primer signo de identidad del equipo del SEMSI. De ella también aprendí el valor de datar los acontecimientos para que no se pierdan en el desván de la memoria, por eso comienzo con una fecha. Una tarde de otoño de 1995 en la que Carlos Giménez me invita a participar en la segunda edición del curso de la Escuela de Mediadores Sociales Interculturales, la EMSI.

De las primeras promociones de participantes en esta Escuela de Mediadores nace el equipo inicial del SEMSI, con el primer impulso y la dirección continuada de Carlos Giménez, que creyó en la necesidad de este proyecto para tejer una convivencia armoniosa y enriquecedora entre los nuevos ciudadanos y ciudadanas procedentes de países extranjeros y las ciudadanas y ciudadanos autóctonos de esta ciudad y este país. Su sueño adelantado, el diseño posterior, la tarea de mostrarlo y convencer a las Instituciones y las personas implicadas hace de Carlos, a mi juicio, pieza necesaria para la existencia y la configuración del SEMSI actual.

Mi mirada sobre el SEMSI es una mirada desde la cercanía y el conocimiento de este grupo, de su trayectoria, su proyecto y una parte de su quehacer. Y también desde mi subjetividad, que puedo expresar en los siguientes términos:

Es una mirada desde el afecto que siento y comparto con muchas personas de este equipo.

Desde la admiración que me produce todo grupo humano que se teje a sí mismo con sabiduría y que cree en lo que hace.

Desde una visión que comparten y yo también con ellos y ellas: la apuesta difícil pero posible por un mundo más humano, más rico, más diverso, más igualitario y más justo.

Desde la cercanía que me vincula a los grupos que no se quejan de las dificultades –a veces enormes– con las que se encuentran, sino que las convierten en oportunidades para hacer las cosas cada vez mejor.

Desde el respeto que siento hacia todas las personas que viven en una actitud de apertura y aprendizaje constante, bebiendo de la fuente de la propia experiencia y de la experiencia que nos regalan los demás.

Desde el agradecimiento por el aprendizaje vital y profesional que vengo haciendo con las personas de este equipo

Una mirada, finalmente, desde la alegría por el cariño y la confianza que este grupo me regala, y que compartimos

Voy a hacer referencia a los dos aspectos del SEMSI que mejor conozco: el equipo y la formación interna.

## 1. EL EQUIPO

Cuando vemos un equipo bien articulado, que tiene una misión con un sentido claro, con sistemas y canales de información y comunicación que funcionan correctamente, con capacidades individuales diversas y adecuadas a las tareas, con canales para el aprendizaje colectivo y con resultados de trabajo razonablemente satisfactorios, podemos pensar que es un equipo formado por personas extraordinarias. Pero no es así: es el resultado de un proceso llevado a cabo por personas normales.

Un proceso que comienza con un grupo pequeño, con una tarea por definir y con unos sistemas de información, comunicación y formación interna por inventar. Así empezó el equipo SEMSI, doce personas que tenían que inventarse a sí mismas como grupo, definir y compartir el sentido de su tarea y mostrar que el desempeño de su trabajo era útil a la sociedad en sus diversos niveles, las instituciones, las y los profesionales y las ciudadanas y ciudadanos destinatarios. Este equipo no nace siendo bueno, sino que se va haciendo bueno en un proceso de crecimiento y aprendizaje lento y progresivo. Ahora es un equipo de casi cuarenta personas del que voy a resaltar algunos aspectos definitorios:

- Para esta configuración del equipo son esenciales los espacios de encuentro colectivo, que es semanal durante el primer año y medio. Posteriormente, según se van incorporando nuevas personas, se disminuye la frecuencia del encuentro en asamblea de todo el equipo y se articulan

espacios intermedios de coordinación, contraste, reflexión y seguimiento: reuniones por distrito y reuniones entre distritos cercanos o con asuntos en común. Todos estos son foros formales de intercambio; junto a ellos, la fluidez de los encuentros y contactos informales son un aspecto central en el intercambio, conocimiento y apoyo mutuo entre las personas del equipo.

*¿Funcionan siempre bien estas reuniones? No siempre, a veces se llenan de asuntos administrativos que no dejan tiempo para la reflexión. A veces los asuntos urgentes se comen el tiempo de los temas importantes, con frecuencia alguien no puede asistir, no siempre se empieza con puntualidad, hay errores en el cálculo de los tiempos necesarios para los temas del orden del día... Pero existe el formato de reunión en el que se tiene la oportunidad, también, de corregir los errores de funcionamiento de las propias reuniones.*

- La incorporación progresiva de nuevas y nuevos mediadores se realiza a través de procesos de selección en los que se contempla la formación y sobre todo el talante y la actitud adecuada para la mediación –escucha, apertura, ausencia de pretensiones de protagonismo–. Asimismo, se formaliza el proceso de apropiación del sentido colectivo de la tarea a través de la participación de estas y estos nuevos mediadores en los foros y espacios de encuentro, contraste e intercambio mencionados.

*¿Funciona a la perfección este sistema de selección e integración? Sin duda se puede mejorar, pero los resultados son satisfactorios. El tiempo que emplea en ello el equipo de coordinación resulta una valiosa inversión para el equipo, y los criterios están cada vez más afinados.*

- Otro aspecto clave en la configuración del equipo es la construcción progresiva de una visión compartida entre todas las personas del grupo –la convivencia intercultural como horizonte posible–. Construcción que se hace y se sigue haciendo, ya que nunca es una tarea terminada. No es una visión que se impone verticalmente, sino que se propone desde las Instituciones implicadas y desde la dirección y es contrastada, enriquecida y matizada a partir del conocimiento y experiencia de todas las personas del grupo.

*¿Todas las personas participan por igual? No. La oportunidad de manifestar la opinión y de que dicha opinión contribuya a la construcción de esta visión es igualitaria, pero el nivel de aportación es diferente a partir de lo que cada cual sabe, quiere y está en condiciones*

*de proponer. En esta tarea son importantes todos los foros formales e informales y es clave el encuentro anual en asamblea de todo el equipo, donde se ponen a reflexión y debate cuestiones esenciales relativas al desempeño de la tarea de Mediación.*

- La cualificación inicial de las personas del equipo es diversa –derecho, antropología, sociología, psicología, educación, trabajo social...– y la pertenencia al equipo, el desarrollo contrastado del trabajo, el papel de orientación y supervisión de la coordinación, y los procesos de formación interna aseguran una formación específica en mediación.

*Esta combinación de características son rasgos, a mi juicio importantes en la capacidad del equipo para responder adecuadamente al desafío de aportar con su trabajo elementos acertados en el proceso de construcción de convivencia social.*

- Una característica definitoria del equipo es su diversidad en cuanto a las procedencias, lenguas y culturas. La práctica de la interculturalidad en el seno del equipo es un rasgo central, “su” rasgo central. El equipo es el primer “banco de pruebas” de la complejidad y el enriquecimiento que supone partir de diferentes lugares, trayectorias vitales, culturas, religiones, lenguas, costumbres, etc., para construir desde ahí un proyecto común. Creo que la mejor forma de proponer un sistema de relaciones es experimentarlo, y esto es lo que hace este equipo. Se proyecta hacia el exterior lo que se vive en el interior: uno de los puntos fuertes de este equipo respecto a la interculturalidad es la coherencia entre lo que piensan, dicen y hacen.

*¿Esto es importante? Desde mi punto de vista, es imprescindible.*

## **2. LA FORMACIÓN INTERNA**

En los primeros meses de puesta en marcha del SEMSI –último cuatrimestre de 1997– la formación interna sistematizada tiene un papel central en la vida del equipo. Es una formación combinada con la coordinación y la supervisión de la propia práctica, y se lleva a cabo todas las semanas en sesiones de 3 a 4 horas. El equipo está aterrizando en la práctica de la mediación y los encuentros semanales de formación tienen como misión formar en técnicas y metodologías básicas de la mediación y de la dinamización comunitaria, así como la reflexión y el contraste de la práctica en cada distrito con el objeto de revisarla, ajustarla, y prepararse metodológicamente en todo aquello que se va considerando necesario.

A lo largo de todo el siguiente año 1998 se mantiene un plan formal de formación intensa y continua. Todos los jueves lectivos del año, desde marzo a diciembre se desarrollan sesiones de formación los jueves por la tarde durante 3 horas. Esta formación se complementa con algunas lecturas para todos los miembros del equipo fuera de este horario, además de un encuentro intensivo en fin de semana de formación, reflexión y contraste. Los bloques temáticos que se abordan a lo largo de este año configuran lo que consideramos en ese momento el "ABC" para el desarrollo de la Mediación Social Intercultural:

Profundización en el concepto y mecanismos de la Mediación Social Intercultural y del papel del mediador.

Iniciación a los criterios básicos y mecanismos de la Mediación Intercultural en diferentes ámbitos específicos: mujeres, infancia, sanidad, educación...

Conocimiento aplicado y contrastado de metodologías de dinamización comunitaria y de técnicas específicas de mediación.

Acercamiento a recursos institucionales existentes en el municipio de Madrid.

A partir del tercer año la formación continua siendo un eje constante en la vida del equipo, desarrollada en el marco de los encuentros periódicos de coordinación y en el marco de la tarea constante de supervisión que llevan a cabo las personas del equipo de coordinación.

Tras este repaso a algunos elementos que forman parte de la naturaleza de este equipo, termino esta reflexión con el reconocimiento de un trabajo colectivo encaminado a favorecer un modelo de convivencia posible y enriquecedora en la diversidad.

Y mi agradecimiento porque la participación parcial en esta hermosa aventura ha sido y es una de las buenas decisiones de mi vida, por la oportunidad de aprender y crecer que me brinda.

Charo Rubio  
Madrid, diciembre 2002