

## Segunda Parte:

# Fundamentos, Dimensiones y Ámbitos de la Acción Mediadora



# 1. El Concepto de Mediación Intercultural en el SEMSI

## 1.1. BASE TEÓRICO-METODOLÓGICA

Una de las características más positivas del SEMSI ha sido la importancia que se ha dado, desde el principio, a la formación de los mediadores y a la fundamentación teórica y metodológica de este servicio de mediación. En estos aspectos, ha sido decisivo, por lo positivo, el encuadre universitario del equipo, pues se ha podido contar con el amplio acervo de investigación y docencia en materias como la inmigración, integración, interculturalidad y mediación por parte del equipo del Programa Migración y Multiculturalidad de la UAM, a quien corresponde por convenio la gestión y orientación directa del equipo de mediadores.

Desde 1995, el director del programa y otros profesionales del PMM vienen reflexionando sobre la mediación intercultural, haciendo importantes propuestas conceptuales y metodológicas que han influido muy positivamente en el SEMSI. No es aquí el lugar para exponer con detalle todo ese marco teórico y operativo<sup>1</sup>, pero sí de exponer sucintamente aquellos elementos de referencia sin los cuales no se entendería bien la fundamentación teórico – metodológica del Servicio así como todo cuanto sigue a continuación. Podemos resumir esta claves con el siguiente “decálogo”:

- 1) Una definición de partida de mediación intercultural, ofrecida ya en 1997, y que se desarrolla en el siguiente apartado.
- 2) Una concepción amplia de mediación, más allá del conflicto, esto es como una metodología para la mejora de la relaciones humanas y la comunicación, lo cual ha permitido fundamentar todo lo que en el servicio va más allá de la conflictividad.

<sup>1</sup> Puede consultarse, entre otros, Giménez (1997, 2000 y 2002), Giménez y Mammar (2001), Giménez y Migallón (2001) y Pérez Crespo (2002).

- 3) El estudio de los diferentes modelos de mediación existentes (de negociación asistida según la escuela de Harvard, el método transformativo de Bush y Folger, el circular narrativo teorizado por Sara Coob, entre otros) y su aplicación combinada a los contextos de multiculturalidad, lo cual está permitiendo ir enriqueciéndonos con diferentes enfoques y técnicas.
- 4) La concepción de la mediación intercultural como una de las modalidades de la mediación general, lo cual entre otras cosas ha supuesto hacer un énfasis contante en los principios de la mediación, evitando construir la mediación intercultural sin los cimientos firmes de la mediación general.
- 5) La idea de que la especificidad de la mediación intercultural subyace en:
  - a) la diferenciación entre las partes (étnica, cultural, lingüística, religiosa, etc), b) la relevancia efectiva de esa diferenciación en la problemática a abordar, c) la relevancia del bagaje cultural del/de la mediadora y d) el objetivo de la interculturalidad. Cada uno de estos cuatro rasgos, se desarrolla en los puntos siguientes:
    - a) Una concepción antropológica de la cultura enfatizando por lo tanto su carácter internamente diverso y cambiante, enfoque que permite abordar la cuestión migratoria no esencializando los colectivos de origen nacional y teniendo en cuenta el factor étnico junto a otras dimensiones.
    - b) La tesis de que se media en y sobre “situaciones sociales de multiculturalidad significativa”, siendo conscientes por ejemplo de que en determinados contextos no procede la mediación intercultural al no ser relevantes las claves etnoculturales.
    - c) La tesis de que el bagaje, identidad y pertenencia cultural del mediador intercultural no tiene que corresponder necesariamente con una de las culturas en relación (normalmente la dominada o en situación de debilidad) sino que puede mediar entre diferentes bagajes siempre que tenga talante, formación y método adecuados. Esta posición ha permitido fundamentar el mediador comunitario y de distrito y no de colectivo.
    - d) La perspectiva intercultural, como complementaria del multiculturalismo y superada de sus límites, como un planteamiento que no sólo promueve la igualdad y el respeto a la diferencia sino que enfatiza la interacción positiva entre las partes y lo que se tiene en común. Entre otras cosas, este enfoque permite destacar el trabajo mediador a partir de los roles de la persona de origen extranjero, aquellos que comparte con los autóctonos: vecino, paciente, padre o madre de alumno, etc.

- 6) La aplicación en mediación intercultural de un planteamiento y metodología multifactorial, que distingue e interrelaciona los factores personales, situacionales y culturales, como una forma de dar a lo cultural su justo peso y de evitar y superar el culturalismo (Giménez, 2002).

## 1.2. LA MEDIACIÓN EN EL SEMSI: UN PROYECTO DE CONVIVENCIA INTERCULTURAL

---

En el apartado anterior ha quedado recogida la base teórico-metodológica del concepto general de mediación y en particular de mediación social intercultural del que se parte en el SEMSI. En este apartado nos vamos a centrar en el concepto de mediación que a lo largo de estos cinco años se ha construido en el servicio a partir de las aportaciones de especialistas en el tema, pero también, y de manera muy especial, de la experiencia directa a pie de calle de los mediadores.

Para abordar este objetivo vamos a partir de una definición SEMSI de mediación para pasar después a enumerar y describir los objetivos y principios en los que se basa. Esta definición ha de abordarse desde una doble perspectiva: la mediación en sí y la mediación como intervención distinta pero complementaria de otro tipo de intervenciones.

### 1.2.1. A MEDIACIÓN INTERCULTURAL: OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

---

La definición de mediación social intercultural que aquí ofrecemos parte de la definición elaborada por Carlos Giménez (1997), según la cual estaríamos ante una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados con el objetivo de:

- Conseguir el reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes.
- La comunicación y la comprensión mutua.
- La regulación de los conflictos.
- La adecuación institucional.

La experiencia y la reflexión diaria de los profesionales que integran el SEMSI ha permitido desarrollar esta definición elaborándola y completándola hasta proponer la siguiente definición y caracterización:

*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 profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver y/o reformular posibles conflictos y potenciar la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural.*

Esta definición, aparentemente simple, encierra, sin embargo, una riqueza de objetivos, principios y planteamientos metodológicos que hacen de la mediación social intercultural una modalidad de intervención extremadamente compleja y llena de posibilidades en contextos de diversidad como es el ámbito de actuación del SEMSI.

A continuación desgranamos los objetivos y principios fundamentales sobre los que trabaja este servicio de mediación:

## Los Objetivos

El gran objetivo del SEMSI es favorecer la convivencia intercultural, trabajar en la construcción de una sociedad donde la diversidad cultural no implique necesariamente una conflictividad insuperable, sino nuevas formas de relación social construidas a partir de la gestión y reformulación del conflicto y la riqueza que conllevan los contextos pluriculturales. Trabajar a favor de esta convivencia supone, pues, trabajar a favor de la cohesión social y de una integración de todos los individuos y grupos en un plano de igualdad.

De este gran objetivo se derivan otros subsidiarios pero esenciales para el objetivo central:

- Prevenir y resolver los conflictos y, por lo tanto, promover el acuerdo y la superación de los desencuentros.
- Promover la comunicación, el acercamiento, la comprensión mutua, el diálogo y el encuentro con la consiguiente superación de prejuicios e impulso de cambios en las actitudes.
- Promover cambios en la sociedad, la adecuación institucional y el crecimiento de la persona como base necesaria para lograr la integración en igualdad de condiciones y una verdadera convivencia.

## Los Principios y Planteamientos Teóricos

Los principios y planteamientos teóricos que rigen la labor desarrollada en el SEMSI, se han construido a partir de la aplicación a contextos de diversidad cultural de los principios y planteamientos que ofrecen distintos modelos de mediación. Para una mayor claridad los hemos agrupado en varios apartados en función de los distintos aspectos a los que se refieren:

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

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

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

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

- Si el conocimiento de la realidad y la apertura hacia los protagonistas por parte del mediador constituyen un principio esencial, no lo son menos la

búsqueda de la comunicación y el conocimiento entre las mismas. De ahí que el mediador actúe sobre el principio de mejorar y potenciar el conocimiento mutuo entre personas de distintas nacionalidades, con distintas culturas y entre los distintos agentes sociales en general. La idea de comunicación es por ello clave. La comunicación, en cuanto conocimiento mutuo de lo que piensan las partes, es un primer paso necesario para conseguir el acuerdo.

Pero no se trata sólo de llegar a acuerdos cuando el conflicto se ha hecho explícito, sino también de trabajar a través de ese conocimiento mutuo, de esa comunicación, en la prevención y en la construcción de la convivencia intercultural: se trata de trabajar, a través de la mediación, para que interpretaciones diferentes de la realidad encuentren puntos en común o un acercamiento, se produzca una comprensión mutua, una empatía, de modo que el desencuentro se convierta en encuentro. Este es un buen modo de desactivar estereotipos, prejuicios y miedos hacia quienes son diferentes a uno, de facilitar el diálogo y el entendimiento entre las partes, base importantísima para una buena convivencia.

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

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

- Un último principio que se deriva de todos los anteriores es el de evitar la ocultación del conflicto. Puesto que hablamos de conocer la realidad y las

problemáticas, de conocimiento mutuo entre las posibles partes implicadas y de neutralidad, para conseguir el objetivo último de la convivencia intercultural, el mediador o la mediadora no debe caer en confundir la prevención del conflicto con evitar las expresiones que lo preceden. No se trata de ocultar el conflicto, sino de gestionarlo y regularlo a través de su reconocimiento, como forma de trabajar en su prevención, resolución o, incluso, en su uso de forma positiva a favor de la convivencia, pues no debemos olvidar que la convivencia no significa ausencia de conflictos, sino regulación y gestión de los mismos.

La labor realizada por el SEMSI ha experimentado una evolución notable a lo largo de estos cinco años como fruto de la construcción y ajuste de la figura del mediador al contexto donde se ha implantado. Esta evolución se ha producido debido a las siguientes cuestiones:

- Al propio ajuste y construcción de la figura del mediador y del papel de la mediación social intercultural con respecto a la realidad.
- El reconocimiento de esta figura desde los Servicios Sociales, primero del Ayuntamiento de Madrid y posteriormente de Ayuntamientos de otros municipios de la comunidad madrileña y otras ciudades españolas.
- La transformación del fenómeno de la inmigración en el municipio de Madrid.

Todo esto ha contribuido a que la mediación social intercultural tal como se desarrolla en el SEMSI, haya adquirido las líneas actuales y haya comenzado a perfilar las que seguirá en el futuro. Se ha pasado de atender las necesidades de la población inmigrante desde la soledad del “especialista” a abordar la atención a casos desde la complementariedad con otros profesionales y a potenciar finalmente la actuación en el ámbito comunitario. No ha sido una trayectoria casual, sino necesaria y coherente con los principios de la mediación antes enumerados.

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



Con este doble nivel de mediación se trabaja desde una triple perspectiva:

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

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

### 1.2.2. LA MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL COMO PARTE DE UN EQUIPO MULTIDISCIPLINAR

---

La definición de mediación social intercultural tal y como se impulsa en el SEMSI requiere comparar esta forma de intervención con otras que se llevan a cabo desde los Servicios Sociales para poder concretar realmente qué es lo que tiene de específico en comparación con otras. Una mirada a lo que han sido estos cinco años nos ofrece un punto de referencia fundamental para abordar esa definición: la labor que realizan los mediadores sociales interculturales no se produce de manera aislada sino de manera complementaria a las labores de los demás profesionales de la acción social, tanto dentro de los Servicios Sociales municipales como de otros servicios comunitarios.

De hecho, podríamos decir que buena parte de su razón de ser radica, por un lado, en ocupar los intersticios que quedan vacíos entre los límites de las demás actividades y, por otro, la de servir de apoyo para éstas, la de servir, incluso, de punto de conexión entre las mismas en contextos donde la diversidad cultural es relevante. El mediador es un elemento más de un equipo multidisciplinar que sirve de apoyo en las actuaciones del resto del equipo y ayuda a crear el espacio adecuado para el encuentro entre el profesional y el usuario, entre los agentes sociales.

### 1.3. LA CONCEPCIÓN DE LA CONVIVENCIA INTERCULTURAL

*“Yo vengo de un país donde casi todos los apellidos son europeos y mezclados, entonces quizás porque es tan fácil ir a comer espaguetis a la casa de uno o ir a comer empanadas árabes a casa de otro, entonces se ve una mezcla de apellidos y de rasgos físicos y mezcla de idiomas, de palabras que vienen de diferentes idiomas y para mí eso es natural, lo mismo que la idea de viajar y de emigrar, porque casi todo el mundo viene de alguien que emigró. Entonces, para mí, no es algo que me resulte extraño y nuevo... más bien me resulta extraño y nuevo ver las reacciones que tiene la gente a eso nuevo...”*  
(Testimonio de una mediadora).

Hemos señalado como objetivo último de la mediación social intercultural la promoción de la convivencia intercultural. De hecho hablamos de proyecto de convivencia intercultural en el título de este apartado. Para definir y caracterizar la mediación social intercultural tenemos que dejar claro qué estamos entendiendo por convivencia intercultural y cómo se interrelaciona con la mediación. En definitiva, por qué esta modalidad de intervención resulta especialmente adecuada para este proyecto. En las páginas que siguen nos vamos a ocupar de la definición de este concepto, de las condiciones necesarias para que esta convivencia pueda darse, de los planteamientos metodológicos para trabajar en su favor y, por último, de la relación estrecha que se establece entre convivencia intercultural y mediación.



### 1.3.1. CÓMO DEFINIR LA CONVIVENCIA INTERCULTURAL

Para definir el concepto de convivencia intercultural nada mejor que tomar los dos términos que lo componen. En primer lugar, tenemos el término “convivencia”. La mejor manera de comprender a qué nos estamos refiriendo es comparándolo con otro término que, a menudo, suele utilizarse como sinónimo de éste, pero no lo es, al menos no en el terreno en que nos movemos. Se trata de la palabra “coexistencia”.

“Coexistencia”, según lo define el Diccionario de la Lengua Española, significa *existencia de una persona o cosa a la vez que otra*. En cambio, el verbo “convivir”, del cual se deriva “convivencia”, significa *vivir en compañía de otro u otros*. Se trata de un matiz importante. Es cierto que ambos conceptos básicos se refieren a distintos individuos presentes en un mismo tiempo, pero “convivencia” habla de que este estar presentes se produce no sólo en un mismo momento sino también en un mismo lugar y “en compañía”. Y aquí es donde reside la parte significativa que el concepto de convivencia, al que nos referimos, maneja. Se trata de resaltar la idea de compañía que implica no sólo estar uno al lado de otro en sentido físico, sino también en relación, interaccionando en un sentido positivo.

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

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

Partiendo de esto, podemos definir el concepto de convivencia intercultural que manejamos en el SEMSI, al menos de manera tentativa, pues para nosotros es algo que intentamos construir día a día, de la siguiente manera: un vivir cotidiano entre personas que presentan distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e intercambios, acercamientos, etc. que

desembocan en la construcción de una nueva cultura compartida, sin que esto implique la eliminación de las identidades de origen, aunque sí su posible transformación y enriquecimiento.

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

Hablar de convivencia intercultural implica distintos elementos, presupuestos y principios que se deben tener en cuenta para caracterizar mejor a este concepto y trabajar de cara a su cristalización. A continuación vamos a pasar revista, por una parte, a los principales elementos, principios e implicaciones y, por otra, a las condiciones necesarias para su realización.

---

### 1.3.2. ELEMENTOS, PRINCIPIOS E IMPLICACIONES

---

- **Respeto mutuo.** Uno de los principios primarios que hacen posible la convivencia es que exista un respeto mutuo entre individuos y grupos. Este respeto implica "aceptación" y "tolerancia"<sup>2</sup> con respecto a las costumbres, prácticas, opiniones, ideas, creencias, etc. de los demás.
- **Conocimiento mutuo.** El respeto, al que nos referíamos anteriormente, tiene mucho que ver con el conocimiento que tenemos del otro. Los estereotipos y prejuicios consiguientes suelen ser fruto de la ignorancia con respecto a esas costumbres, ideas, creencias, etc de los demás. Por eso, una buena convivencia, pasa por ese conocimiento: cómo, si no, podemos alcanzar esa empatía o participación en los sentimientos del otro a la que nos referíamos antes.
- **Comunicación y diálogo.** El respeto y el conocimiento mutuos permiten que exista la comunicación y el diálogo, algo fundamental para que podamos hablar de convivencia y hacer posible que los conflictos que afloran sean gestionados y resueltos sin que produzcan rupturas.

2 Entendemos aquí "tolerancia" en una de las acepciones que recoge el Diccionario de la Lengua Española: "respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras".

- **Interacción.** La comunicación implica que los individuos y los grupos tengan contacto, es decir, que interactúen. Si las personas no entran en contacto entre sí podemos hablar de coexistencia, más o menos pacífica, pero nunca de convivencia.
- **Interrelación.** Un paso más allá de la interacción es el establecimiento de relaciones sociales. Es decir, no se trata sólo de que haya unos contactos más o menos cotidianos entre personas pero que pueden ser meramente superficiales, sino que ese contacto vaya más allá hasta generar relaciones sociales más o menos estables y continuadas que pasan a constituir posibles redes.
- **Participación en común.** Estas relaciones que se establecen derivan en una colaboración, en una implicación en problemas, intereses, etc. comunes en la sociedad y la comunidad de la que se forma parte.
- **Intercambio.** Toda esta forma de relacionarse que hemos ido desgranando adquiere, además, el carácter de intercultural cuando las personas y grupos implicados transmiten y recogen ideas, costumbres, propuestas, etc. que fluyen de unos a otros haciendo palpable ese principio de no encerrarse en uno mismo, sino abrirse a otras aportaciones.
- **Enriquecimiento mutuo.** Fruto de esa apertura es el enriquecimiento mutuo o incorporación de aportaciones que hace posible la convivencia de distintos puntos de vista, costumbres, prácticas, visiones del mundo, etc.
- **La potenciación de lo común.** Otro fruto de esta interacción e interrelación es el afloramiento de rasgos, valores, ideas, problemas, expectativas, intereses, ilusiones, espacios, costumbres, etc. comunes entre personas y grupos que, en principio, parecían radicalmente distintos. La interculturalidad parte de la diferencia, pero no se queda en ella, sino que busca lo semejante de las personas vinculadas a distintas culturas: lo que se vive en común.
- **Marco crítico.** Hemos hablado de respeto, aceptación, etc, pero esto no significa una actitud pasiva ante las propuestas y aportaciones propias y de los demás, sino que la convivencia debe hacer posible que ese respeto, aceptación, comunicación, etc. incluyan una actitud crítica ante lo propio y lo ajeno. Crítica, en el sentido de reflexionar y dialogar, únicas maneras de crear cosas nuevas. Una de las implicaciones de la convivencia es precisamente la posibilidad de expresar lo que se piensa y dialogar sobre ello.

- **Adecuación institucional.** Para que se produzca una verdadera convivencia entre los miembros de una sociedad debe existir una igualdad básica entre ellos. Uno de los papeles fundamentales de las instituciones es garantizar precisamente esa igualdad. Por eso, en contextos culturalmente diversos, hay que trabajar para que las instituciones incorporen a su actuaciones de adecuación también este componente y las circunstancias de la población inmigrante. No se trata de darle un tratamiento específico y especial sino en igualdad de condiciones con el resto de la población, pero para ello las instituciones tienen que adecuarse a la nueva realidad.
- **Creación de algo nuevo.** A partir de esta interacción y relación entre lo diferente, de ese reconocimiento de lo común, de ese diálogo en un marco crítico se construye algo nuevo en común: se construye una sociedad intercultural donde la convivencia es posible.

### 1.3.3. PRESUPUESTOS O CONDICIONES DE REALIZACIÓN

---

Como puede apreciarse estamos ante un proyecto muy ambicioso y que no se da precisamente en un contexto favorable. Son muchos los condicionamientos que ponen trabas para que esto sea posible. Por eso, hay que señalar los supuestos y condiciones sobre los que hay que centrarse para que sea posible llevar a la práctica esta convivencia intercultural.

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

Si no existe una igualdad mínima entre los distintos actores sociales, la convivencia es muy difícil, sino imposible. Si estamos hablando de respeto mutuo, de interrelación social, de intercambio, etc., ¿cómo pueden derivar en convivencia si los actores implicados no se relacionan en un plano de igualdad? Por eso, para fomentar la convivencia intercultural también hay que trabajar en la adecuación institucional que favorezca una equiparación socioeconómica. Se trata de tener en cuenta el contexto, es decir, ir más allá de lo meramente cultural, para tener en cuenta los aspectos sociales, económicos y políticos y las distintas fuerzas que presionan en uno u otro sentido como son los medios de comunicación que pueden condicionar esa convivencia.

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

Por lo tanto, para que la convivencia intercultural sea posible tiene que haber una cobertura mínima de necesidades, un acceso mínimo a recursos, derechos y deberes de toda la población. De ahí la importancia para los inmigrantes de poder acceder a “los papeles”, al trabajo, a la educación, en general, a todos aquellos recursos necesarios para vivir como cualquier otro ciudadano. El acceso a estos recursos es una condición esencial para que las personas sientan que realmente forman parte de la sociedad en el sentido de que se cuenta con su participación, no sólo como mano de obra barata, sino sobre todo como personas, como ciudadanos que también tienen algo que aportar.

#### 1.3.4. PLANTEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA CONSEGUIRLA

---

Teniendo en cuenta el contexto en el que nos movemos y el bagaje teórico y metodológico de los mediadores, hemos destacado los siguientes planteamientos metodológicos útiles a la hora de promover la convivencia intercultural:

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

Se trata, por un lado, de trabajar a favor de la convivencia intercultural sin perder de vista los contextos espontáneos de interacción social, en general, e interétnico, en particular; y por otro, de no forzar en exceso el encuentro y las condiciones en que éste se dé (es decir, no velar el conflicto por miedo a que aflore a la superficie, sino dejar que surja de manera espontánea en contextos en los que los profesionales puedan manejarlo de manera positiva). El manejo adecuado de este tipo de situaciones permite que el conocimiento entre individuos y grupos se produzca y con él el respeto mutuo.

- **Intervención en los contextos cotidianos.** A menudo, cuando se planifica la intervención dirigida a promover la convivencia intercultural se corre el

peligro de generar actividades interculturales sin contenido, lo cual implica que el resultado que se pueda obtener no tenga una repercusión más allá del momento y lugar donde la actividad se ha producido.

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

- **Trabajar con todos los grupos implicados.** No hay que trabajar sólo con los inmigrantes sino también, y de manera muy especial, con los autóctonos porque el contexto donde se enmarca la inmigración impone una nueva realidad a la que todos tienen que adaptarse y hacer aportaciones. Cuando hablamos de interculturalidad estamos hablando de relaciones que se establecen entre individuos y grupos de distintas culturas, de las cuales también forma parte la autóctona, lo que a menudo se olvida.

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

---

### 1.3.5. CONVIVENCIA INTERCULTURAL Y MEDIACIÓN

---

Después de haber repasado el concepto de mediación social intercultural y el concepto de convivencia intercultural, esperamos que el lector se haya percatado de sus puntos de contacto evidente, no sólo en el sentido de que ambos remiten a la interculturalidad, sino en el sentido de que la metodología de la mediación se ajusta a las necesidades de promoción de la convivencia intercultural.

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



También hablábamos con respecto al concepto de mediación, de los principios de escucha y comunicación entre las partes, de la necesidad de su nivelación, de su legitimación, etc. Una vez más todo esto tiene que estar presente para que exista una verdadera convivencia.

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

## 2. Las Dimensiones de Aplicación de la Acción Mediadora

### 2.1. LA ACCIÓN MEDIADORA EN LA ATENCIÓN A CASOS

Es indudable que en la implantación y evolución posterior del SEMSI ha tenido una relevancia especial el papel que ha desempeñado la acción mediadora en la atención a casos, que se realiza en los Servicios Sociales municipales ubicados en los distintos distritos. Cuando hablamos de atención a casos nos estamos refiriendo a la labor que realizan los distintos profesionales de Servicios Sociales para resolver los problemas y cubrir las necesidades que usuarios concretos presentan ante dichos servicios. Por lo tanto, la atención a casos supone en buena medida facilitar el acceso a recursos como puedan ser ayudas económicas, becas de comedor, acceso a casas de acogida, a centros sanitarios, a centros escolares,... Es decir, toda la gama de recursos necesarios para cubrir necesidades de índole socioeconómica.

Cuando se incorporan los mediadores del SEMSI a los distintos distritos, éstos se encuentran con Centros Municipales de Servicios Sociales bien definidos y coordinados, con un plantel de profesionales especializados. Por lo tanto, cabe preguntarse qué pueden añadir los mediadores interculturales a este equipo multidisciplinar. En el momento en que se crea el servicio, la aportación de los mediadores se centra precisamente en la dimensión de la atención a casos. Se trata en muchas ocasiones de asumir de manera directa esa atención cuando los usuarios que llegan a Servicios Sociales son personas de origen extranjero: inmigrantes.

Debemos tener en cuenta que son unos años en que el fenómeno migratorio empieza a cobrar fuerza, por lo que hasta entonces los profesionales de los Servicios Sociales habían tenido pocos casos que atender, pero al aumentar éstos se encuentran con dificultades al no poseer una formación específica al respecto. De ahí, que en la figura de los mediadores se vea en un primer momento a un profesional que se va a hacer cargo de la atención a inmigrantes. Así que en una primera etapa la acción de los mediadores en atención a casos cuenta con una labor más directa, más aislada de los trabajadores sociales y otros profesionales.

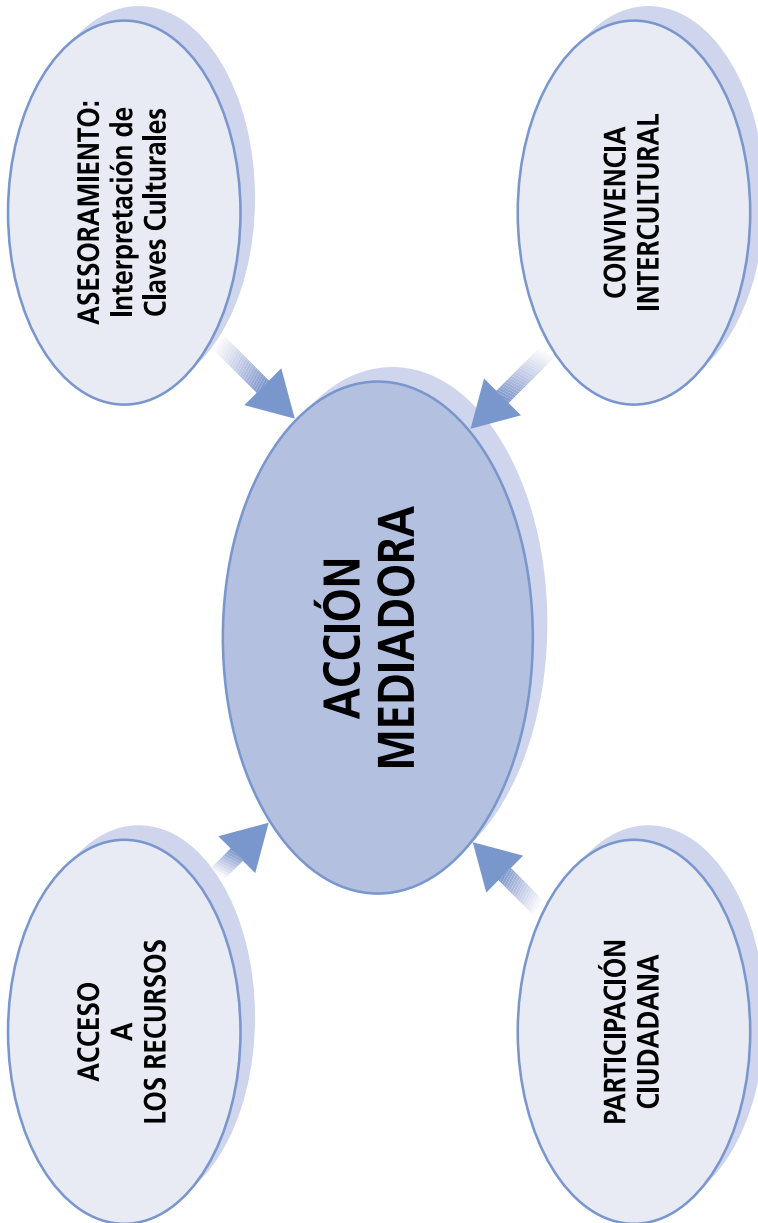


Gráfico 5. Los Ámbitos Transversales

Pero esto, poco a poco, va cambiando, a medida que los mediadores y los demás profesionales de los Servicios Sociales van conociendo mutuamente su labor, lo que cada uno puede aportar, a medida que los propios mediadores van definiendo más su lugar. Todo ello ha ido desembocando en una forma de concebir la acción mediadora en atención a casos que consiste en poner al servicio de esa atención a los usuarios los principios e instrumentos de la mediación social intercultural cuando las circunstancias lo aconsejan. Ya no se trata de encargarse del caso, sino de apoyar a los profesionales de referencia para poder atender las necesidades que se planteen.

En resumen, el SEMSI tiene como una de sus principales funciones apoyar a los profesionales de los Servicios Sociales en la atención a casos. Desde el año 1997 en que se inicia el SEMSI en varios distritos de Madrid, se han trabajado mucho junto a los profesionales de la intervención social, dos aspectos claves para la realización de una atención adecuada a las necesidades de las personas, especialmente de las personas de origen extranjero: el acceso a recursos y el apoyo a los profesionales.

Cuando hablamos de acceso a recursos nos estamos refiriendo, en el caso de los mediadores interculturales, a servir de puente entre los usuarios de origen extranjero que presentan una serie de necesidades y los profesionales que gestionan dichos recursos, bien sea dentro de los propios Servicios Sociales municipales, (bien sea en otros organismos oficiales o, incluso, en entidades no gubernamentales). Las necesidades más habituales a atender son las que tienen que ver con la situación legal de los inmigrantes, es decir, el acceso a los papeles, el acceso a la vivienda, el acceso a plazas escolares, a becas de comedor, a atención sanitaria, a ayudas económicas, a centros de acogida, etc.

Para cumplir el objetivo de facilitar ese acceso, el mediador intercultural trabaja mano a mano de forma interdisciplinar con los profesionales de los Servicios Sociales y de otros ámbitos de intervención (educativo, asociativo, sanitario,...) coordinándose con ellos, intercambiando información, compartiendo las entrevistas al usuario, derivándose mutuamente los casos, haciendo su seguimiento, visitas domiciliarias, (en ocasiones también compartidas), etc. Estamos pues ante lo que denominamos apoyo a profesionales, que consiste en general en orientar a esos otros profesionales de los Servicios Sociales cuando trabajan con población inmigrante para dotarles de las claves necesarias para abordar cada caso, o bien trabajar de manera coordinada para llevarlo a buen puerto.

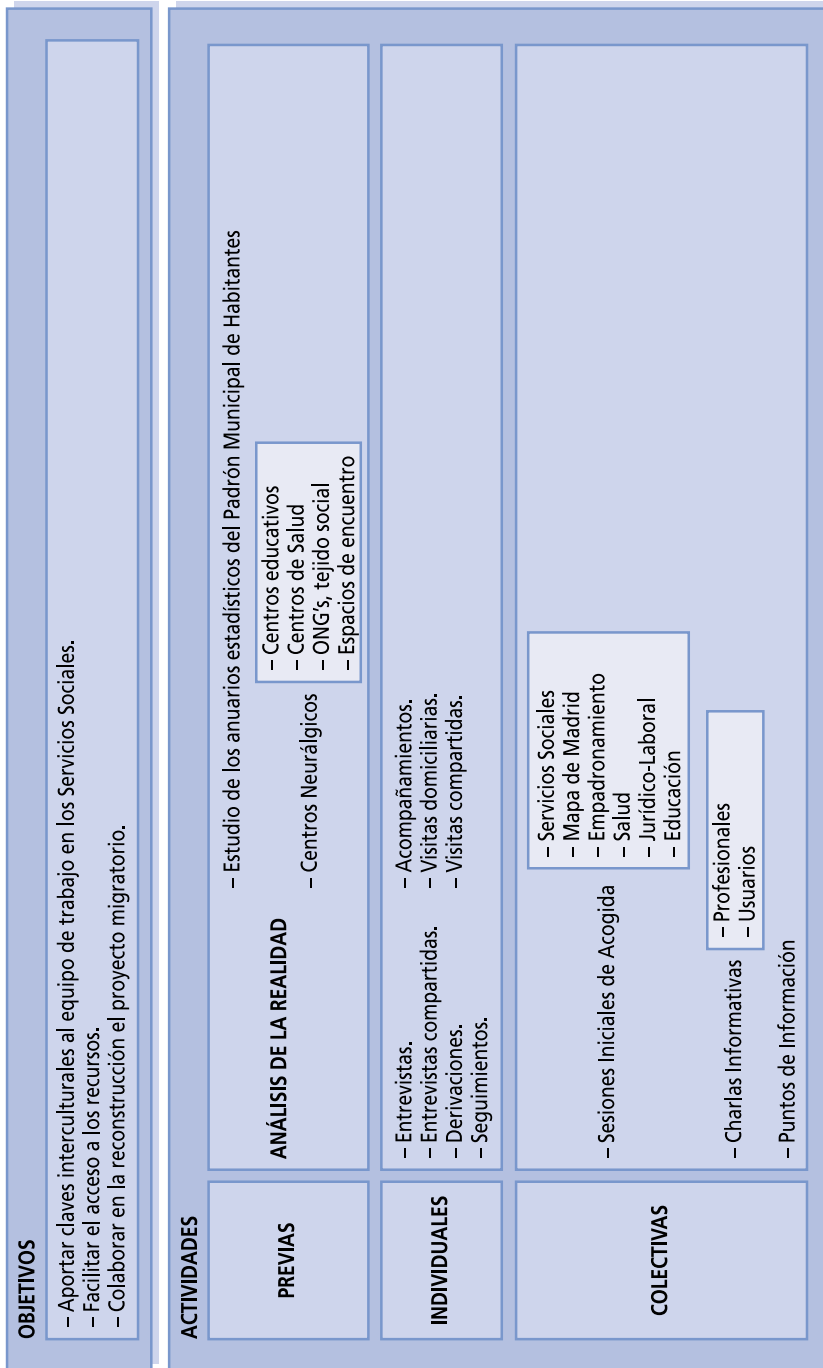


Gráfico 6. La Acción Mediadora en la Atención a Casos

Como decíamos anteriormente, la labor desarrollada por los/las mediadores/as en la atención a casos ha experimentado un cambio destacable, que se relaciona con la manera en que la población y las instituciones se han ido adecuando a la nueva realidad social multicultural existente hoy en la ciudad de Madrid. La labor del mediador social intercultural a la hora de atender un caso va mucho más allá de la resolución de una demanda concreta tanto a un usuario como a un profesional. Es un proceso que se abre ante una sociedad multicultural, en continuo cambio y que implica poner en marcha múltiples mecanismos de prevención de conflictos y resolución de los mismos.

Si en un primer momento los mediadores centraban su atención en la mejora del acceso a los recursos y ofrecer apoyo a otros profesionales de cara a la atención a casos, a lo largo de estos años se ha ido viendo la importancia de trabajar también de manera muy especial la reconstrucción de los proyectos migratorios como punto de apoyo para abordar la integración de los inmigrantes en la sociedad de acogida; (sobre esta cuestión volveremos más adelante). Se trata de un punto de inflexión importante en el SEMSI en su camino hacia una mayor definición de las labores que le son propias y de adaptación a la realidad sobre la que se trabaja, sin que ello signifique abandonar el tipo de labor que se ha venido haciendo, puesto que ha sido y es fundamental. Además, también ha aportado a los mediadores un conocimiento de la realidad, unas vías de acceso a los colectivos y una experiencia valiosísima para desempeñar su trabajo.

La mayor o menor implicación de los mediadores en los casos está condicionada por la demanda que del SEMSI hagan el resto de los profesionales de la intervención social cuando exista una problemática específica que así lo requiera. En este sentido, se establecen diferentes tipos de intervenciones, que van desde una mediación más clásica, hasta el enfoque de un caso desde la metodología de la mediación. En este capítulo nos estamos refiriendo sobre todo a esta segunda modalidad.

---

### 2.1.1. OBJETIVOS EN LA ATENCIÓN A CASOS

---

El objetivo general que se persigue desde la acción mediadora en la atención a casos es el de dar respuesta a una serie de demandas o necesidades, explícitas o no, que surgen en contextos de multiculturalidad significativa, de la siguiente manera:

- Apoyando a los profesionales de los Servicios Sociales en el desempeño de su labor.

- Sirviendo de puente entre los usuarios que llegan al mediador y los profesionales de la intervención social.
- Facilitando instrumentos a la población de origen extranjero para desenvolverse en la sociedad de acogida.

Todo ello con el objetivo último de establecer bases para la convivencia intercultural. La figura del mediador social intercultural es fundamental hoy día para nivelar el posible desequilibrio social al que se enfrenta la población de origen extranjero en las sociedades de acogida. El trabajo del mediador está dirigido al fomento de la existencia de unas relaciones positivas entre las personas, buscando un acercamiento entre todas las partes (inmigrantes, autóctonos, administración y profesionales de diferentes ámbitos), desde la neutralidad o equidistancia, y facilitando así un buen entendimiento y comunicación social.

Este objetivo general se concreta, por lo tanto, en tres grandes líneas de actuación:

### 1. Apoyar a los profesionales de la intervención social

Se les apoya tanto en su trabajo con población extranjera como en contextos donde está presente la diversidad cultural.

La actuación principal de la acción mediadora en atención a casos consiste en facilitar la comunicación entre los profesionales de los diferentes ámbitos (servicios sociales, educativo, sanitario...) con los usuarios y/o personas demandantes de sus servicios, ante las dificultades que puedan surgir bien por la falta de entendimiento lingüístico, por la existencia de claves culturales que obstaculizan la misma o por desconocimiento mutuo entre las partes.

También debemos llamar la atención sobre la importancia del papel que los mediadores tienen como agentes sociales que intervienen con población de origen extranjero a la hora de facilitar a los profesionales de los diferentes ámbitos la información necesaria para abordar la temática específica referente a las migraciones (información sobre ley extranjería, adaptaciones curriculares en los centros educativos, diferentes hábitos de salud...).

Se trata de promover un debate abierto y una reflexión permanente entre los distintos profesionales sobre la importancia y el significado de la convivencia intercultural. A continuación incluimos un caso en el que han intervenido mediadores interculturales que ejemplifica esta primera línea de actuación.

## CASO 1. LA DIETA

El punto de partida de este caso es la situación de precariedad en la que se encuentra una mujer marroquí divorciada y con una hija de cinco años a su cargo. En el momento en que se producen los hechos que a continuación relatamos, ésta recibía una prestación de RMI de 58.000 pts. mensuales, residiendo en una habitación alquilada con derecho a cocina.

Los Servicios Sociales municipales tienen conocimiento de este caso a través de la trabajadora social del centro escolar al que acude la niña, pues, a partir de la revisión médica anual que se realiza en el mismo se detecta que pesa menos de lo normal. A ello se une, además, algunos problemas de adaptación y que la niña sufre ataques epilépticos.

Ante esta situación, la trabajadora social del colegio se pone en contacto con la trabajadora social que se ocupa de esta familia en los Servicios Sociales municipales. Ambas, después repasar los hechos, consideran que, en realidad, están ante un caso de sobreprotección de la madre hacia la hija. Puesto que la niña es epiléptica, la madre está muy pendiente de ella y la deja comer sólo lo que le apetece.

Así pues, la trabajadora social municipal decide asignarle a esta mujer, a través del Programa de Prevención y Familia, una educadora para la familia, que le ayude a reconducir la relación con su hija y a introducir pautas saludables en su dieta.

La educadora se hace cargo del caso, pero enseguida se da cuenta de que tiene dificultades de entendimiento lingüístico y cultural con la madre y, por esta razón, solicita la intervención de la mediadora social intercultural.

Una vez que la mediadora entra en escena, se encuentra, por una parte, con una mujer que no comprende que alguien le tenga que enseñar cómo dar de comer a su hija y, por otra, a una educadora con dificultades para hacerse entender por su usuaria.

En un primer momento, la intervención de la mediadora se centra en realizar sesiones de interpretación con el objetivo de mejorar la comunicación entre la educadora y la usuaria. Con estas sesiones, no sólo se realiza una labor de traducción, sino sobre todo una labor de puente entre ambas partes para que se comprendan mejor, puesto que la falta de entendimiento no se debe sólo a problemas de comunicación lingüística, sino también a una diferencia cultural en cuanto a la valoración de qué tipo de alimentos son mejores para la niña y cómo se han de cocinar.



Las discrepancias sobre cuál sería la dieta más adecuada se resumen en los siguientes puntos: por una parte, la educadora se basa en las pautas normalizadas de una guía española de nutrición infantil y juvenil. Por su parte, la madre elabora la dieta a partir de su experiencia y las costumbres de su país.

Cuando la mediadora social es conocedora de este hecho, su labor se amplía hacia una mediación interpersonal que se centra, en un primer momento, en conseguir acercar las posiciones de la madre y de la educadora, procurar que se escuchen mutuamente y que argumenten sus opiniones. Durante este proceso, la mediadora recoge lo más destacado, los puntos en común y aquéllos que les distancia, para posteriormente poder llegar a un acuerdo entre las partes.

El segundo paso de la mediadora va dirigido a nivelar la situación entre madre y educadora, puesto que la mujer se hallaba en una posición de desequilibrio de poder ante la educadora, debido a su estado psicológico depresivo y sin muchas fuerzas para dialogar, y también, al miedo que sentía de perder su derecho a la RMI. Por ello, la mediadora se propuso reforzar a la madre para que se expresara sin miedo a la hora de exponer su punto de vista ante la educadora.

A partir de este momento, la comunicación mejoró, la madre pudo explicar en qué consiste la dieta habitual que se suele dar a los niños en su país y por qué es así, mientras que la educadora pudo transmitir los principios en los que se basa la nutrición infantil que recomiendan los expertos. A partir de este momento, las dos mujeres dialogaron y confeccionaron juntas cuál habría de ser la dieta más adecuada para que la niña superase su problema de bajo peso.

Estamos, por lo tanto, ante un caso claro de intervención de la mediadora social intercultural como apoyo a un profesional y, también, ante una de las vías más habituales que conducen hacia la mediación interpersonal.

## 2. Facilitar el acceso a los recursos a población de origen extranjero

Se facilitará el acceso a los recursos en situaciones en las que se encuentra en desventaja, bien por falta de información, por sus circunstancias, problemas de comunicación, etc.

El acceso a los recursos puede ser un paso fundamental para la integración en las sociedades de acogida de aquellos inmigrantes que por diferentes circunstancias necesitan de una ayuda determinada, bien porque se encuentran en una situación en la que no pueden valerse de otro tipo de apoyos, como el uso de redes sociales, o porque exista una situación de desequilibrio que amenaza su bienestar. En la medida en que éstos los conozcan y hagan uso de ellos se estará trabajando por paliar situaciones de desigualdad.

Se trata de garantizar la información necesaria para el conocimiento por parte de la población de los recursos existentes, así como las vías de acceso a ellos; lo cual supone que los profesionales de la mediación deben constantemente actualizar su conocimiento de los mismos y permanecer atentos a los cambios que en éstos se producen. Es decir, conocer no sólo los servicios municipales en cuanto a acceso a la escuela, la sanidad, la vivienda, ayudas económicas, orientación laboral, etc., sino también todos los servicios disponibles tanto en esos ámbitos como otros para poder derivar de manera adecuada en cada ocasión. Se trata de conocer desde los servicios que pueden ofrecer distintas ONGs y asociaciones a las redes de apoyo espontáneas que construye la población. Tener los recursos localizados y registrados, conocer cómo funcionan y disponer de una información operativa y bien explicada puede ahorrar mucho tiempo en las intervenciones.

El acceso a los recursos va más allá de la simple información o derivación. Consiste también en preparar a las personas para las situaciones que se van a encontrar, dándoles a conocer y facilitándoles, en la medida de lo posible, el acceso a los medios existentes para el desarrollo de sus proyectos de vida en la sociedad de acogida y haciéndoles conocedores, a la vez, de las dificultades y del tiempo que puede conllevar dicho proyecto.

El caso que recogemos a continuación es un buen ejemplo de la intervención de la mediación social intercultural para favorecer el acceso a recursos.

## CASO 2. TRES AÑOS CON SORAYA

Los protagonistas de este caso constituyen una familia de origen marroquí compuesta por los padres, una hija y un hijo: Soraya de 11 años y Ahmed de 8. El padre, Mohamed, lleva en España varios años y el resto de la familia pocos meses.

En junio de 1998 la trabajadora social de Salud Mental se pone en contacto con los Servicios Sociales para la escolarización de Soraya, una niña con discapacidad psíquica. La trabajadora social de Servicios Sociales expone el caso a los mediadores para contactar con la familia y apoyarle en interpretación lingüística, ya que la familia no habla castellano.

Desde la técnico de educación se valora la escolarización de Soraya en un colegio público del distrito, pero posteriormente el Equipo de Orientación Educativa Psicopedagógica (EOEP) solicita la intervención de los mediadores sociales interculturales para una evaluación psicopedagógica a Soraya en su idioma materno, ya que en el colegio se detectó un retraso mental de la niña y se está valorando el traslado a un colegio de educación especial.

Con la entrada del SEMSI en el caso comienza a realizarse una intervención integral con todos los miembros de la familia. A Mohamed, el padre, se le apoya en la búsqueda activa de empleo. A Loizna, la madre, se le proporciona clases de castellano a domicilio con otras dos mujeres a través de una ONG.

A su vez, se acompaña a la madre y a Soraya al hospital, al servicio de neurología, donde con la ayuda de los mediadores se ha podido ofrecer más información a la familia sobre el problema de la niña.

Unos meses más tarde, Loizna se queda embarazada y Soraya empeora, presentando graves alteraciones de conducta. Empiezan a oírse gritos en la casa, ruidos y los vecinos se quejan.

Se coordina con la trabajadora social del colegio para trabajar con la familia la conducta de la niña. Mientras tanto Loizna da luz y desde ese momento ya no puede ir a recoger a Soraya a la parada del la ruta del autobús del colegio. Desde Servicios Sociales se apoya a la madre ofreciéndole un servicio de ayuda a domicilio de 16:00 a 16:30, para recoger a Soraya.

En el verano, el SEMSI propone a la trabajadora social de Servicios Sociales la posibilidad de ofrecer a Soraya y a Ahmed su participación en un campamento urbano. Se gestionó el pago de los dos campamentos, aunque Soraya finalmente no fue por decisión del padre.

Más adelante, la mediadora ayuda a la familia en la solicitud de una vivienda pública de especial necesidad. Se les informó y asesoró sobre los documentos. Con el neurólogo se le explica los problemas que está dando Soraya en casa con los vecinos y el médico realiza un informe sobre la enfermedad de la niña para que el IVIMA lo tenga en cuenta como un elemento más a su favor para la adjudicación de una vivienda.

A principios del año 2001, informan a la mediadora de que ya tienen una vivienda con tres dormitorios, uno para Soraya, en un municipio del área metropolitana. Se le comunica a la trabajadora social y se archiva el caso.

### 3. Colaborar en la reconstrucción del proyecto migratorio

Se ayuda a reconstruir el proyecto migratorio de las personas de origen extranjero que se topan con una realidad muy distinta a la que habían previsto.

No todas las personas migran por las mismas razones, unas lo hacen por motivos económicos, otras buscan conseguir en la sociedad de acogida determinadas ventajas que no encuentran en sus sociedades de origen, otras para reunirse con familiares que ya están aquí, etc. Tampoco todas las personas llegan en las mismas condiciones, algunos lo hacen con los papeles arreglados, otros de forma irregular, unos con mejor nivel económico que otros, con mayores apoyos sociales y redes constituidas... y por esto se hace necesaria la valoración de los diferentes proyectos migratorios de las personas de origen extranjero en la medida en que éstos condicionan sus trayectorias posteriores en las sociedades a las que emigran.

Dentro de cada proyecto migratorio, además, habrá que considerar una serie de variables que los condicionan, así como las motivaciones que originan dichos desplazamientos, tanto personales como familiares y sociales, contextos sociopolíticos y económicos de los países de origen, diferentes estrategias que las personas siguen en sus migraciones, horizontes temporales que se marcan en los propios proyectos, etc.

De cara a alcanzar una convivencia intercultural, la acción mediadora ha de permanecer sensible a la readecuación de expectativas de las personas atendidas con respecto a sus proyectos iniciales y debe orientarlas hacia un desarrollo integral e integrado de la persona. Es fundamental trabajar con las personas sobre los

proyectos migratorios, diseñando itinerarios que adecúen las expectativas de éstos a las posibilidades que les ofrece la sociedad de acogida y evitando situaciones de frustración y desánimo. Pensemos, por ejemplo, en personas que llegan a Madrid con la intención de estar unos meses, quizás un año, para ahorrar el dinero suficiente para pagar una deuda, montar un negocio o comprar una casa en su país, que han dejado a sus hijos al cuidado de algún familiar y que ven como pasan los plazos que se marcaron sin que se cumplan sus objetivos y muchas veces sin poder dar marcha atrás. Estas personas necesitan reconstruir su proyecto migratorio desde lo que les ofrece o impone la realidad y no sólo desde sus expectativas. Conocer esa realidad, desenvolverse en ella, es lo que pretende el SEMSI, en definitiva, mediar entre estas personas y esa realidad.

Hasta aquí hemos visto los objetivos y grandes líneas de actuación que se propone el SEMSI en su acción mediadora en atención a casos. A continuación vamos a repasar las actividades e instrumentos más relevantes que utiliza para ello.

## 2.1.2. METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES EN LA ATENCIÓN A CASOS

---

Uno de los objetivos más importantes que nos propusimos con la sistematización que se ha llevado a cabo fue la de revisar los instrumentos que utiliza el mediador en su tarea, por lo tanto, catalogar, definir y caracterizar las actividades que realiza, cómo lo hace y con qué resultados. En las páginas que siguen, recogemos los instrumentos más utilizados. Como podrá apreciar cualquier profesional de los Servicios Sociales, estos instrumentos coinciden muchas veces con los que emplean trabajadores sociales y otros profesionales. Por eso, vamos a enfatizar, por una parte, la aportación específica de la mediación y, por otra, la coordinación y colaboración que se da en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid entre estos profesionales y los mediadores interculturales.

Hemos dividido la presentación de estos instrumentos en tres subapartados. En el primero nos ocuparemos de actividades previas a cualquier actuación posterior (el análisis de la realidad), en el segundo a instrumentos que se aplican de manera más individual y, en tercer lugar, a las actividades que tienen un carácter más colectivo.

### 1. Actividades previas: el análisis de la realidad

Conocer la realidad social sobre la que se interviene es absolutamente necesario para poner en marcha cualquier tipo de acción que concierne a la comunidad. La acción mediadora en la atención a casos no escapa de esta lógica,

ya que facilitar el acceso a los recursos o dar un determinado tipo de apoyo a los profesionales no es posible sin un conocimiento previo de la realidad social sobre la que estamos interviniendo.

En este sentido, la labor inicial del mediador parte de una explotación, en primer lugar, de la información que tiene más cercana, a través del propio Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Se trata de conocer los perfiles de la población del distrito, en general, y de la atendida en el Centro, más en concreto. Para ello, el mediador maneja los datos que en este sentido le proporcionan directamente en el Centro, pero también los que ofrece la actualización continua del Padrón Municipal.

Datos como los del Padrón, aunque muy importantes, no reflejan la realidad de manera exacta ni completa. Es sabido, por ejemplo, que personas empadronadas en un distrito pasan a residir en otro sin darse alta en él y otras, simplemente, no se empadronan, lo cual limita el padrón como reflejo fiel de la realidad. Para acceder a una información más completa y cualitativa, el mediador realiza una exploración del entorno social y territorio urbano en el cual va a desarrollar su acción mediadora, haciendo especial hincapié en el conocimiento de las necesidades y demandas de la población de cara a adecuar las actuaciones a las problemáticas específicas que se plantean desde la comunidad.

Sabemos que este conocimiento de la realidad nunca es definitivo, completo ni permanente, y teniendo en cuenta que la realidad es dinámica y que la lógica de las migraciones cambia con rapidez, es clave plantear el análisis de la realidad como un trabajo continuo y diario. Por otro lado, el estudio de esa realidad debe llevarse a cabo junto con todos los agentes sociales (vecinos, autóctonos e inmigrantes, tejido asociativo, profesionales de los diferentes ámbitos de intervención social) que forman parte de la misma y para ello es imprescindible salir a la calle, a su encuentro y conocer de primera mano qué está ocurriendo, cuáles son las preocupaciones y las inquietudes de la población y con qué recursos se cuenta para solventarlas. La observación, la escucha activa y la recopilación de información son las herramientas fundamentales para que dicho análisis pueda ser sistematizado de cara a su mejor utilización y socialización posterior. Entre los puntos neurálgicos que el mediador tiene en cuenta en el análisis de la realidad están:

- **Los Centros Educativos.** Son núcleos importantes de la vida del barrio y que, en el caso de la inmigración, adquieren una importancia especial por ser reflejo de los lugares de concentración residencial, por los posibles problemas de guetización y, de manera muy especial, por las oportunidades que ofrece para llegar tanto a inmigrantes como autóctonos y trabajar a favor de la convivencia intercultural.

- **Centros de Salud.** Constituyen lugares donde el mediador tiene mucho que ofrecer pero también que aprender, puesto que uno de los ámbitos donde se puede manifestar de manera más clara la diversidad cultural es en la forma de entender la enfermedad y la salud, con las dificultades que eso conlleva para pacientes y médicos.
- **ONGs, tejido asociativo local autóctono e inmigrante.** El conocimiento de estas estructuras es básico para completar el mapa de Servicios Sociales disponibles, para conocer las redes de relación de los barrios y, por lo tanto, para trabajar a favor de la participación ciudadana y la convivencia intercultural.
- **Espacios de encuentro:** bares, restaurantes, comercios, locutorios, parques... Constituyen los núcleos espontáneos que permiten al mediador saber cómo se relaciona la población en los distritos. Son lugares privilegiados para penetrar en los colectivos de población extranjera y autóctona, conocer sus problemáticas y sus redes de apoyo, de cara a establecer vías de comunicación complementarias a las convencionales y oficiales.

En definitiva, se trata de observar la vida en los distritos, hablar con la gente, escucharla y mantenerse al tanto de los fenómenos y dinámicas que se vayan produciendo, yendo más a allá de la realidad específica que penetra cada día en los Centros de Servicios Sociales, para llegar a la REALIDAD, con mayúsculas, porque en ella es donde se generan esos problemas que llegan a los Servicios Sociales. En ella está también muchas veces la solución y, sobre todo, su conocimiento permite realizar acciones preventivas. En la medida en que conozcamos los recursos existentes, públicos y privados, y en que podamos tener información de las problemáticas de aquellas personas (extranjeras o autóctonas) que no acuden a Servicios Sociales, estamos trabajando por ofrecer una atención más amplia, en el sentido, por una parte, de intentar llegar a toda la población que pueda estar necesitando el apoyo de un profesional de la mediación social intercultural, y sobre todo, una atención especializada en todo aquello que tenga que ver con las problemáticas específicas que se derivan de los procesos migratorios. Por otra parte, conseguiremos sentar las bases para contribuir a la convivencia intercultural, cuestión sobre la que volveremos en el capítulo siguiente.

## 2. Actividades de carácter individual

### a) Entrevistas

Las entrevistas son el primer instrumento que el mediador suele utilizar en su acción mediadora en atención a casos y tiene el objetivo fundamental de conocer la situación personal, familiar y el entorno social de la persona que se acerca a los servicios planteando algún problema o demanda.

Suelen tener una estructura y un guión previo que sirve al mediador para conducir la conversación mantenida hacia puntos clave, para tener una idea adecuada de la persona y el caso. Este esquema previo es flexible, de modo que siempre quede margen suficiente para que la comunicación fluya. Las entrevistas son la primera herramienta de aproximación a la persona y de esto se deriva la importancia que tiene el crear un clima favorable de acercamiento y comunicación. En las entrevistas el énfasis no está en la obtención del mayor grado de información posible sino en el saber escuchar bien lo que las personas están contando. Uno de los errores en los que se puede caer es intentar por todos los medios obtener el máximo de información sobre la población atendida y su entorno más próximo, sin escuchar lo que espontáneamente cuentan las personas.

Pero esta actitud de escucha, principio fundamental de la mediación, se complementa con la organización de los datos obtenidos a través de una ficha de entrevista. En los primeros momentos del SEMSI se utilizaba la ficha que emplean los trabajadores sociales, pero dado el carácter de las entrevistas de los mediadores, fue necesaria la creación de un formato propio más específico para la atención de la población de origen extranjero y que contemplara aspectos y problemáticas de esta población, que tuviera en cuenta facetas de su vida relacionadas con sus países de origen y otras relacionadas con el país de acogida.

Como decíamos, las entrevistas que realizan los mediadores a los usuarios pretenden una comunicación fluida, que éstos puedan expresarse en un contexto de escucha, pero también pretenden recoger la información necesaria para poder trabajar. De ahí que siempre incluyan cuestiones que se tratan de manera sistemática y que son datos básicos de la persona (desde la nacionalidad y la edad al nivel de estudios, la situación familiar, la situación laboral, etc.).

Se intenta tener claro adonde se quiere ir y cómo llegar a ello, ser realistas y no generar demasiadas expectativas en la gente, sino mejorar la estabilidad del usuario. Para ello hay que ser objetivo, generar un clima de calidez y de confianza pero manteniendo la distancia. La actitud del mediador supone también estar abierto a lo que el usuario quiere transmitir, no dar por sabido nada. Y, sobre todo, si una persona llega en un momento determinado con la necesidad de contar algo,



aunque no sea lo que en ese momento interesa saber, es preciso dejarla hablar, dedicarle un tiempo, porque en la medida en que esa persona sienta que se le escucha, se sentirá más cómoda y entonces será más fácil trabajar con ella. A la vez es importante saber reconducir la entrevista de cara a obtener cierta información que a los mediadores les interesa para empezar a trabajar.

La consecución de esos objetivos requiere tiempo. Por eso, una de las características propias de las entrevistas que realizan los mediadores del SEMSI es una duración de entre 30 ó 40 minutos aproximadamente, pudiéndose extender si es preciso. La necesidad de contar con el tiempo necesario ha supuesto dejar de atender a usuarios sólo por las mañanas a hacerlo también por las tardes en algunos distritos. Fórmula que ha contado con muy buena aceptación, puesto que no sólo permite que la entrevista dure el tiempo adecuado, sino también que puedan acudir usuarios a quienes les sería imposible hacerlo por las mañanas, debido a su trabajo u otras circunstancias personales y familiares. Estamos aquí, pues, ante un ejemplo claro del principio de adecuación institucional al que nos referíamos en el capítulo primero al definir los conceptos de mediación social intercultural y de convivencia intercultural.

Normalmente, los usuarios que llegan al SEMSI van con una demanda específica que suele ser “papeles”, becas de comedor, trabajo, muchos llegan derivados por otros profesionales de los Servicios Sociales, otros de manera directa porque un conocido, un familiar les ha hablado del mediador. En esta primera toma de contacto, el mediador busca el acercamiento al usuario, para lo cual indaga por qué está ahí para ahondar después en el proyecto migratorio, dar con los recursos adecuados, derivarle, volver a citarle, etc.

En las entrevistas se recogen opiniones y comentarios que se mezclan con una recogida de datos básicos, con el afloramiento de sentimientos e inquietudes y esto hace que resulte algo compleja. El mediador debe mantener su posición de neutralidad, imparcialidad, distancia y proximidad y cercanía al mismo tiempo. Debe escuchar atentamente a las personas atendidas, pero no implicándose de manera personal en los casos.

Una última cuestión que debemos resaltar es que el mediador nunca decide nada con sus entrevistas, no concede ni deniega una ayuda económica o de otro tipo y esto le pone en una posición idónea a la hora de conseguir la confianza del usuario para conocer realmente cuál es su situación.

Las entrevistas no se utilizan sólo como instrumento de acogida de usuarios, sino también como instrumento fundamental previo a cualquier actuación específica de mediación y se basa en los mismos principios de escucha activa,

mantenimiento de la neutralidad, facilitación de la comunicación, y conocimiento de la realidad.

## **b) Entrevistas compartidas**

*“Las entrevistas compartidas son fundamentales y han sido un paso de gigante porque un caso visto sólo desde el punto de vista de la mediación es un caso parcial”.*

Las entrevistas compartidas son las que se realizan a los usuarios junto con otros mediadores, con trabajadores sociales, educadores y otros profesionales, generalmente a demanda de los mismos, para la valoración y el conocimiento de un caso y no sólo cuando, por razones debidas a factores culturales o por motivos lingüísticos, hay dificultades de comunicación entre los profesionales de los Servicios Sociales y las personas atendidas. Trabajadores sociales y mediadores se complementan en estas entrevistas, ya que la presencia de ambos en las mismas enriquece la información obtenida, facilitando el acercamiento y la comprensión mutua entre usuarios y profesionales.

A veces las entrevistas compartidas se realizan de forma espontánea, cuando el mediador se encuentra en el Centro de Servicios Sociales de permanencia y un profesional con un caso determinado solicita su intervención. En estos casos, las entrevistas compartidas no tienen una preparación previa. En otras ocasiones la intervención del mediador es solicitada a través de una hoja de derivación en la que están explicitadas el tipo de demanda que se requiere y toda la información referente a la persona y al caso en el que se va a intervenir. Esto se produce en aquellas ocasiones en los que el profesional que demanda la acción mediadora considera que existen claves culturales o cuestiones lingüísticas que dificultan la comunicación, o simplemente se necesita una información muy concreta específica del ámbito de las migraciones. En estos casos las entrevistas compartidas sí suelen estar precedidas de una coordinación previa con el profesional demandante para determinar:

- La información y los datos sobre el caso con los que se cuenta de partida: “qué tenemos”.
- Cuál es la información que se pretende obtener de la entrevista y a partir de ahí “qué entendemos, qué escuchamos”.
- Qué propuestas tenemos ya claras y de dónde vamos a partir: “qué quiere el usuario”.
- Cómo vamos a intervenir. “qué haremos”.

Cada vez se hacen más entrevistas compartidas porque en los contextos de interculturalidad resulta más enriquecedor el abordaje multidisciplinar de los casos atendidos, no sólo desde el punto de vista del trabajador social, sino también del propio mediador que puede así contar con el buen hacer y conocer de profesionales de amplia experiencia.

A continuación ofrecemos el ejemplo de un caso donde la entrevista compartida solicitada por la trabajadora social abre las puertas a la colaboración de los mediadores en la intervención en el caso.

### CASO 3. RESPETO Y LIBERTAD

En este caso nos encontramos ante problemas de relación entre una madre y su hija en los que han intervenido una trabajadora social, una mediadora familiar del Equipo de Orientación familiar, una psicóloga de un Centro de Atención a Drogodependientes, y el mediador social intercultural, en un verdadero ejercicio de interdisciplinariedad.

La madre, Farida, es una mujer marroquí de 41 años, divorciada, que vive con sus dos hijos; la joven Samira de 17 años y Hassan de 22 y trabaja en el servicio doméstico, mañana y tarde, para sacarlos adelante. Es una madre que atraviesa por momentos muy delicados, está hundida en una gran depresión y su gran miedo es perder a su hija.

Su hija, Samira, es una joven cuyo aspecto no difiere de cualquier otra joven española y, como adolescente, tiene muchas inquietudes, queriendo vivir su vida.

El mediador intercultural tiene conocimiento del caso cuando la trabajadora, tras dos años de actuación con esta familia, solicita su apoyo para realizar una entrevista compartida, en la que van a estar presentes Farida y su hija.

Farida recalca de entrada que ella es musulmana y que se alegra de que haya un mediador musulmán que le pueda escuchar. Tiene aspecto de mujer cansada y viste con ropa tradicional marroquí. Entre lloros, suspiros y balbuceos trata de relatar su vida: habla de su separación, que ha estado luchando por sus hijos, de la difícil situación que ha pasado y que sigue pasando.

Nos cuenta que su hija Samira le falta al respeto, incluso la desprecia, y que teme lo peor: que se vaya de casa. Nos relata todas las discusiones que ha tenido con ella, los reproches, su actitud hacia la familia, su forma de vestir, sus amigas, sus horarios de entrada y salida, etc.

Farida también nos habla de su hijo Hassan, que está casado con una española y es padre de una niña. Por su situación económica se ven obligados a vivir cada uno de los cónyuges con sus respectivos padres, de modo que Hassan vive temporalmente con su madre y su hermana. Farida reconoce haber dado demasiada autoridad a su hijo sobre su hermana, lo cual ha generado situaciones muy tensas de convivencia y un abuso de poder por parte de Hassan.

La madre, desesperada, se refugia en las tradiciones y en el Islam como único recurso para educar o al menos retener a su hija. Pero esta mujer no es totalmente sincera, pues, como sabremos posteriormente, se ha casado en secreto con un vecino marroquí que es viudo. Aprovechando un viaje a Marruecos contrajeron nupcias a escondidas de sus hijos.

Por su parte, Samira plantea otro modelo de vida, comenta que para ella su madre ha fracasado como madre y esposa, culpa de toda esta situación a las tradiciones marroquí-musulmanas que su madre ha adoptado como modelo de vida. Rechaza sus normas, pero asegura que respeta a su madre. Samira presume de tener muchas amigas españolas y afirma que, cuando cumpla la mayoría de edad, piensa irse a vivir con una amiga para independizarse. Nombra a su padre como un refugio y no descarta volver a Marruecos, idealizando su regreso al país de origen.

Una vez conocida, la visión que del problema tienen la madre y su hija, el mediador pasa a entrevistarse con el otro protagonista del caso: Hassan. En el primer contacto telefónico entre el mediador y Hassan, éste manifiesta su rechazo a la intervención en el conflicto de los profesionales de los Servicios Sociales. Pero no obstante, concedió una entrevista al mediador a petición de su madre. En ella, Hassan habla de su hermana Samira como si él fuese su padre, con claras referencias a las tradiciones musulmanas, a los códigos de la familia, etc. Tiene muchos reproches hacia su hermana, para él la única forma de solucionar el problema es con una educación estricta.

El mediador, tras hablar con las tres personas implicadas, observa que cada parte quiere legitimar su postura. Samira quiere su libertad y vivir su propio modelo de vida. Farida quiere retener a su hija y que adopte una vida tradicional musulmana, reivindicando que se la respete como madre y que se le reconozca los esfuerzos que está haciendo para salir adelante. Hassan no puede independizarse por cuestiones económicas y, al mismo tiempo considera que debe asumir el papel del padre ausente.

A partir de las entrevistas del mediador social intercultural con Hassan, éste ha cambiado de actitud hacia su hermana. Pero el trabajo del caso se está haciendo muy complicado porque tanto Hassan como Samira rechazan los servicios de los profesionales, lo cual impide hacer un verdadero seguimiento del caso. No obstante, desde el SEMSI se está tratando de centrar la actuación en la reestructuración de la familia de Hassan, para que pueda independizarse con su pareja y su hijo y tener así su propia vida familiar. De este modo, el problema entre la madre y la hija podría trabajarse directamente sin la intervención de la tercera parte ahora implicada.

Se trata por lo tanto de un caso abierto en el que, de cualquier modo, destaca el uso de la entrevista compartida como vía de acceso al mismo.

### **c) Derivación**

Derivar consiste en enviar y/o poner en contacto al usuario con el profesional adecuado para la demanda concreta que tenga esa persona. La canalización de la demanda de una persona hacia otro recurso o servicio se realiza en aquellos casos en que se valora necesaria la intervención de otros profesionales para la satisfacción de dicha demanda de manera que se pueda seguir avanzando en la atención. Esta derivación puede tener lugar en dos sentidos: del mediador a otros profesionales y de éstos al mediador.

Toda derivación parte de una valoración de los recursos existentes, lo que implica tener un conocimiento actualizado de los mismos, saber cómo están funcionando, para qué demandas concretas y quién las gestiona. Cuando el mediador deriva no dirige al usuario exclusivamente hacia un recurso de una entidad, sino a un referente estable, a una persona concreta, que va a ser la que atienda al usuario que derivamos. Esta es una cuestión importante porque permite que el mediador tenga un conocimiento más directo de lo que el usuario se va a encontrar, así como la posibilidad de resolver de manera más directa cualquier dificultad que se pueda producir.

Los motivos y la forma en que se lleva a cabo una derivación varían considerablemente según las circunstancias, la urgencia de la demanda, los recursos existentes, los profesionales que derivan y a los que se deriva, etc. La realización de una derivación implica, en la mayoría de los casos, un seguimiento de la misma, salvo en aquéllos en que se lleva a cabo para la resolución de una demanda muy concreta y que no conlleva ninguna dificultad. No obstante, detrás de una demanda

muy puntual, pueden estar dándose una serie de problemáticas en torno a la persona demandante y sobre las cuales se hace necesaria la puesta en marcha de múltiples mecanismos de la acción mediadora.

La complementariedad entre la derivación y el seguimiento es necesaria en estos casos, de tal manera que cuando el mediador solicita la intervención de otro profesional o es solicitado, se espera siempre que haya una devolución de la actuación realizada de cara a conocer la resolución de la demanda y valorar la necesidad o no de seguir con el caso.

Esta devolución de la información se realiza a través de una hoja de derivación u oralmente (a través del teléfono, en reuniones,...) para que el profesional o la entidad a la que se deriva tenga la información necesaria sobre el caso, de cara a la futura intervención. Una vez realizada ésta, se devuelve la información sobre la actuación que se ha llevado a cabo y las reflexiones surgidas a partir de la misma.

Normalmente, dentro de los Servicios Sociales se hace uso de la hoja de derivación interna, pero cuando la solicitud de intervención viene o va hacia el exterior de estos servicios municipales se cuenta con una hoja específica de derivación externa propia del SEMSI, que se ve apoyada por una llamada de teléfono o, en el caso de que sea necesario, un acompañamiento del usuario a la entidad o profesional que puede gestionar o agilizar la demanda.

La hoja de derivación evita que se dupliquen las actuaciones, de tal manera que queda recogido en la misma hoja el tipo de intervención o atención que cada profesional está aportando en relación al caso, garantizándose así la devolución de la información tras la intervención realizada.

Esta devolución también puede ser hecha por el propio usuario, de modo que el mediador pueda saber cómo le ha ido, cómo se ha sentido, si ha podido solucionar el problema planteado, etc. Además, de este modo, el mediador se mantiene al tanto de posibles cambios que hayan podido darse para el acceso a un determinado recurso, por ejemplo, si siguen atendiendo en los mismos horarios, si ha cambiado algún requisito, etc., para que en otra ocasión se pueda mejorar la actuación a la hora de derivar a un usuario.

La acción mediadora en sí requiere de la realización de un gran número de derivaciones diarias en ambos sentidos, desde el mediador y hacia el mediador, para lo cual es imprescindible un conocimiento exhaustivo de los recursos y programas existentes y de su funcionamiento, de cara a alcanzar una atención integral y adecuada a las necesidades reales de la población.

#### **d) Seguimiento**

El seguimiento es un proceso de observación, comprobación y registro de todos los pasos que el usuario va dando a lo largo de las distintas intervenciones de la que es objeto. Con ello se pretende conocer el desarrollo y evolución de un caso y analizar cuáles son los siguientes pasos a dar, o bien simplemente con el objetivo de mantenerse a la expectativa de cualquier complicación que pueda surgir de conocer el resultado final de la intervención realizada para mantener un contacto que en el futuro puede ser útil de cara a la atención de otros casos o la puesta en marcha de otras actividades.

El seguimiento es un proceso abierto que no siempre se culmina con la consecución de una demanda concreta, a veces los casos continúan más allá de la resolución de las demandas iniciales.

A menudo las personas no transmiten toda su realidad al mediador en la primera entrevista o no ven en qué medida ese profesional puede ayudarles a resolver otros aspectos de su vida. Entonces ahí el mediador tiene que saber engancharles, creando un clima de confianza, de manera que a partir de una demanda específica de esa persona se puedan trabajar otros aspectos de su vida como pueden ser su situación familiar, sus relaciones sociales, su ocupación del tiempo libre o la reubicación de sus proyectos migratorios.

El seguimiento se realiza no sólo cuando las personas tienen que hacer una serie de gestiones necesarias para iniciar su proceso de integración como son el empadronamiento, la tarjeta sanitaria, el permiso de residencia, el permiso de trabajo, etc., sino también para conseguir un abordaje más integral de la dimensión de las personas, que implicaría también el conocimiento de sus proyectos migratorios, de los contextos socioeconómicos de los países de origen, el entorno donde viven y trabajan, los roles sociales y locus familiares de las mismas.

Es un proceso que se realiza con aquellos casos que se caracterizan por su complejidad, donde la situación migratoria está siendo especialmente problemática e incide sobre la familia y sobre la situación vital y psicológica de las personas y finaliza en el momento en que la persona demandante y el mediador consideran haber alcanzado aquellos objetivos que se habían fijado al comienzo de la intervención o simplemente cuando la persona se siente asentada o porque se haya desplazado a otro lugar.

El seguimiento se realiza también a solicitud de otros profesionales. En este tipo de seguimientos se hace necesaria la obtención de la mayor cantidad de información posible sobre el caso, para que las distintas actuaciones se coordinen y fluya la información de cara a una actuación integral lo más eficaz posible. Es en este sentido que el seguimiento suele conllevar la realización de actividades conjuntas entre los diferentes profesionales implicados en el caso, entre las que destacan las entrevistas y las visitas compartidas.

A modo de ilustración recogemos un caso donde buena parte de la intervención del mediador consistió en su seguimiento.

#### CASO 4. UNA MUJER DE CORAZÓN

El caso que nos ocupa se caracteriza por mostrar cómo distintas problemáticas pertenecientes, en principio, a ámbitos distintos de intervención, acaban confluyendo y cómo el mediador hizo uso, por ello, del instrumento del seguimiento.

Nuestra protagonista se llama María y en el año 2000, a sus 26 años, decidió emigrar de su Ecuador natal a España en busca de mejores condiciones de vida. Su tía, Nadia, llevaba un año en este país y era su única referencia de acogida.

Al llegar a España, María encontró una amiga y se fue a vivir con ella en un municipio del área metropolitana madrileña. Allí conoció a Alberto, un señor casado y cuya mujer y dos hijos siguen en Ecuador. Tras unos meses conviviendo, la pareja se trasladó a la capital, en medio de una situación laboral precaria para la mujer en el ámbito de la limpieza.

Dos años después, tuvo que dejar su empleo: estaba embarazada de un mes y se quejaba de gastritis, dolores de espalda y de pecho que le impedían desempeñarlo normalmente. Ella y su compañero se trasladaron a otro barrio y tras unos dos meses, a María le tuvieron que ingresar de urgencia en un hospital.

Los dolores de espalda y de pecho reflejaban un grave problema de la aorta que estaba a punto de estallar. Al día siguiente la operaron y permaneció en la UVI durante 6 días. Luego la trasladaron a la planta. La enfermera que la acogió en la sala de hospitalización detectó en la paciente una necesidad de apoyo social, pues María le había comentado que no estaba empadronada, eran muchos inquilinos en un mismo piso porque su novio Alberto trabajaba en la construcción y no ganaba lo suficiente para poder vivir ellos solos, y, en definitiva, con todo lo que le estaba pasando, quería regresar a Ecuador.

La enfermera, también de origen latinoamericano, contó la historia de María a una amiga que le puso en contacto con el mediador social intercultural del distrito donde su paciente residía.

Durante la entrevista matinal junto a la cama de la esta mujer, la enfermera relató al mediador cómo la paciente respondía bien al tratamiento postoperatorio, a pesar de lo arriesgado que era la operación y a su embarazo. A los médicos les preocupaba, por ella, cómo iba a ser la



convalecencia de María, así que uno de ellos le consiguió un piso de acogida en la sierra donde podría estar en un ambiente sano y tranquilo. Pero ella se negaba a trasladarse allí porque estaba muy lejos de su novio y su tía. Los médicos no querían perder el resultado de tanto esfuerzo y, por eso, estaban dispuestos a esperar a que se consiguiera un buen lugar de descanso antes de darle de alta.

Ante estas explicaciones, el mediador prometió a la enfermera llevar el caso ante los Servicios Sociales municipales de su distrito y se comprometió a arreglar el empadronamiento y la tarjeta sanitaria de María antes de que saliera del hospital.

El mediador expuso ante los trabajadores del Centro de Servicios Sociales el caso de María. Puso énfasis en la disposición de los médicos a esperar a que a la paciente se le consiguiera un piso de acogida antes de que saliera del hospital. El director y la trabajadora social mostraron su disposición a buscarle un lugar de acogida, pero, con la condición de que el futuro padre se comprometiera a hacer algo también. Mientras el mediador empezó las tramitaciones del empadronamiento y obtuvo, por fin, la tarjeta sanitaria.

El siguiente pasó que dio fue entrevistarse con Nadia, la tía de la paciente, para averiguar si podría prestarle el apoyo social que necesitaba. Esta mujer le explicó que está ayudando a María a comunicarse con la familia en Ecuador, con la comida y qué estaría dispuesta a ofrecerle una habitación si tuviera un piso. El mediador traslada esta demanda de vivienda a los Servicios Sociales implicados, que resuelven contactar con Provivienda para que la entidad interviniera para facilitar el alquiler de un piso. De este modo, Provivienda se comprometió a darle el aval en caso de que encontrara un piso y los Servicios Sociales a apoyar a Nadia con el primer mes de alquiler y la fianza para que así pudiera acoger a su sobrina. Además, ofreció ayuda a domicilio para la convaleciente en caso de que la nueva vivienda estuviere en ese distrito.

Como puede apreciarse el mediador sirvió de puente entre la usuaria y los distintos recursos a los que podía tener acceso a través de un seguimiento cercano del caso y de las distintas necesidades que iban surgiendo.

### **e) Acompañamiento**

Es una forma de ofrecer apoyo y orientación al usuario, que se realiza acudiendo físicamente con él a los recursos o entidades donde ha sido derivado. El objetivo de la realización de un acompañamiento es fundamentalmente facilitar a las personas el acceso a un recurso concreto.

Todo acompañamiento ha de partir de una valoración previa del caso, donde el mediador o la mediadora evalúa la conveniencia o no de la realización del mismo, evitando caer en una metodología de acompañamiento sistemático, es decir, caer en el paternalismo de acompañar siempre a los usuarios a resolver los trámites que tengan que hacer. Lo que pretende el verdadero acompañamiento es ayudar a las personas a superar las dificultades existentes que éstas puedan tener para la resolución de una demanda concreta, cuando los instrumentos de la mediación pueden ser útiles para ello.

El perfil de la persona acompañada responde normalmente a población recién llegada y sin las herramientas suficientes, ya sea por desconocimiento del idioma, falta de habilidades sociales, inseguridad o falta de pistas para poder dialogar, para desenvolverse de forma autónoma en la sociedad de acogida.

La función del mediador en los acompañamientos consiste no en la solución puntual de una necesidad o demanda, sino en ofrecer la seguridad y el ánimo suficiente para que la persona en cuestión pueda hacerlo más adelante por sí sola. Se acompaña también en casos en los que las personas hayan tenido algún problema de comunicación o no se les haya tratado adecuadamente en los lugares a los que se les ha derivado o porque no hayan entendido bien los pasos a seguir.

Aunque el objetivo principal que se persigue con un acompañamiento es el de facilitarle a la persona atendida el acceso a un recurso, al mediador le sirve también para conocer como están funcionando los diferentes lugares a los que se está derivando a las personas atendidas, sobre todo cuando se envía a alguien a un recurso con el que se trabaja por primera vez, así como para facilitar el trabajo a los profesionales que van a atender a las personas derivadas al recurso.

Para el mediador el acompañamiento puede aportar una información muy valiosa en cuanto al conocimiento de primera mano de cómo funcionan los recursos de las entidades, públicas y privadas, y también como un medio para darse a conocer como recurso profesional a otros profesionales, abriendo vías fructíferas de colaboración.

Por otro lado, es una buena ocasión para conocer mejor a las personas a las que se acompaña, ya que durante el camino al recurso y mientras se espera, se puede obtener muchísima información sobre la situación de las personas atendidas e iniciarles en la manera de realizar gestiones. El acompañamiento es una medida que se toma en casos excepcionales que se han destacado y nunca como norma general, pues se trata de no interferir en la autonomía de las personas.

Un ejemplo de acompañamiento puede encontrarse en el siguiente caso que relatamos.

## CASO 5. APRENDIENDO A CAMINAR

Este caso lo protagoniza una familia procedente de Marruecos compuesta por Saida, su marido Mustapha y la hija de ambos, Miriem.

Saida acude directamente al SEMSI en octubre del 2000 acompañada por una amiga suya que ya conocía el servicio. Saida acaba de dar a luz una niña, Miriem, y su amiga Zhora le comenta la existencia de una prestación por maternidad.

Saida no se expresa bien en castellano y en árabe le comenta a la mediadora social intercultural su situación y demanda información sobre si tiene derecho a esa prestación.

En esta primera entrevista la mediadora trata de conocer todos los detalles sobre su situación. Saida comenta que ella llevaba trabajando tres años en el servicio doméstico y cotizando a la Seguridad Social, que dejó de trabajar por los riesgos que podía tener durante su embarazo a recomendación del médico. Era su primer embarazo a los 38 años de edad y tenía miedo.

Tras conocer todos los detalles (si tenía contrato, qué tipo de contrato, y la cuestión de la baja médica por salud), la mediadora llama al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), mientras Saida y su amiga esperan. Por teléfono le informan que ya no puede tener derecho a la prestación por enfermedad ya que se le pasó el plazo de tramitación. Sin embargo, puede tener derecho a la prestación por maternidad siempre que pueda aportar los partes médicos desde la baja hasta el alta médica, esto es, desde el momento en que el médico le recomendó la baja laboral por enfermedad hasta el nacimiento de su bebé.

Como Saida tiene dificultad para entender y hacerse entender en castellano, la mediadora le propone acompañarle al INSS para que conozca esta institución, pues es allí donde le harán todos los trámites, y enterarse de toda la documentación que tiene que aportar. En el INSS les informan de las gestiones a realizar y les dan una hoja informativa con la documentación que hay que aportar y los plazos para ello. La mediadora le traduce la hoja a Saida y empieza el proceso.

Por la dificultad del idioma, la mediadora considera necesario acompañar a Saida para la resolución de cada uno de los trámites que tiene que realizar hasta tener toda la documentación requerida por el INSS.

El primer paso es ir a su ginecólogo a solicitar la baja médica. La mediadora le explica al ginecólogo, que Saida desconocía el funcionamiento de las bajas y altas en la Seguridad Social, que era su primer embarazo y que nunca antes había tenido baja por enfermedad, desconociendo por completo las prestaciones a las que se puede tener acceso en España. Por otro lado, Saida, ante su dificultad para comunicarse en castellano, no se había atrevido a preguntar y pedir información.

Seguidamente, la mediadora acompaña a Saida a la Inspección explicando sus circunstancias. Con los informes y el resto de la documentación requerida acuden de nuevo la mediadora y la usuaria al INSS en los plazos establecidos para tramitar la prestación por baja de maternidad.

A finales del 2000, Saida acude al SEMSI con una carta del INSS para que se la lea la mediadora. En ella se le informan de que le ha sido concedida la prestación por maternidad.

Ha sido un trabajo intenso de mes y medio a lo largo de cual Saida aprendió a moverse y a conocer mejor el funcionamiento de las instituciones españolas.

El acompañamiento ha sido clave en este caso, así como el apoyo en interpretación lingüística para que se diera la comunicación entre los diferentes profesionales y el usuario.

## **f) Visitas domiciliarias**

El desplazamiento del mediador al domicilio de los usuarios, e incluso a su lugar de trabajo, es una intervención que tiende a realizarse bien cuando se está haciendo un seguimiento de un caso y se ha valorado, por diferentes circunstancias, que existe una necesidad de ver a esa persona en su entorno, en otro contexto que no sean los Centros de Servicios Sociales, bien cuando se busca completar la información que se tiene sobre los mismos y su situación. Es algo que puede plantear el propio mediador, pero también algo que puede hacer a petición de otro profesional de los Servicios Sociales municipales que necesita esa perspectiva interna y considera que el mediador tendrá más posibilidades, por una parte, de ganarse la confianza de la persona o la familia atendida y, por otra, de captar detalles que a ese profesional se le pueden escapar si no conoce bien determinadas claves socioculturales o el idioma.

La necesidad de realizar dicha visita puede partir de algo tan sencillo como es acercar un recurso o una información determinada a la persona, o bien cuando se

trata de conocer cómo le fue a la persona en una derivación, si ha seguido los pasos marcados por el/la mediador/a, etc. También se realiza cuando no se ha podido contactar con la persona a través de otros canales de comunicación, como podría ser el teléfono, o también por motivos de problemas de salud del usuario, por reticencia de algunas personas a ir a los servicios sociales ya que lo asocian con situaciones problemáticas y, en ocasiones, por la falta de tiempo para acudir al despacho durante los horarios de permanencia de los mediadores.

Tocando otras problemáticas que consideramos más complejas que las anteriormente mencionadas, las visitas domiciliarias tienen la función de servir de instrumento para conocer la situación social y personal del usuario más allá de lo que puede transmitir éste en una entrevista en el Centro de Servicios Sociales. Visitar a la persona en su domicilio le aporta al mediador un mayor conocimiento de la realidad personal y familiar del usuario, de sus condiciones de vida y sus relaciones, a la vez que facilita el establecimiento de una relación entre el profesional y el usuario más distendida, sincera y relajada.

En algunos casos, la visita domiciliaria se realiza con el fin de hacer un tipo de mediación más clásica ante el conocimiento de la existencia de conflictos o posibles conflictos vecinales y/o familiares que hay que trabajar y prevenir.

Las visitas domiciliarias le sirven también al mediador para profundizar en su análisis de la realidad social ya que le ofrecen datos sobre las condiciones de habitabilidad de determinadas viviendas del barrio, el precio de las mismas o el número de personas que la habitan, además de obtener un panorama mucho más exhaustivo y de primera mano de las condiciones de vida reales de las personas.

Es importante que el mediador realice la visita consciente de que va a entrar en un espacio, tanto físico como emocional, muy íntimo y que su actitud no debe ser la de estar ahí sólo para informar y apoyar, sino también para recibir un aprendizaje. Hay que estar atento, tratar de vislumbrar cuáles son las vinculaciones entre las personas que conviven, cómo se organizan, pero evitando en todo momento que la persona pueda sentir la presencia del mediador como una intromisión en su vida privada. Es por ello que las visitas se suelen realizar cuando ya hay cierta confianza con la persona y se reconoce al mediador como una figura profesional más cercana, sin romper, claro está, la distancia necesaria que debe existir entre el profesional y el usuario.

Realizar visitas domiciliarias es, finalmente, otra forma de acercamiento a las personas y, en ocasiones, resulta imprescindible para conocer mejor las necesidades y problemáticas de los usuarios, especialmente cuando se trata de mediar sobre asuntos muy personales que requieren un clima de confianza, de calidez y de cierta intimidad que no se puede alcanzar en un despacho.

### **g) Visitas compartidas**

Normalmente suelen realizarse a petición del trabajador social cuando considera necesaria la mediación, en lo que se refiere a interpretación lingüística y de claves socioculturales, facilitando así el diálogo entre el usuario y la profesional, y aportando a su vez otra visión del caso. O cuando el tema que ha motivado la visita es complicado de entender y de explicar aunque la persona hable bien castellano, entonces también se considera necesaria la mediación para asegurar la comunicación y el entendimiento. No se trata solamente de la realización de un apoyo lingüístico al profesional, sino que en la intervención coordinada entre ambos profesionales se comparten conocimientos y experiencias y se enriquece la atención a los casos. En ocasiones, la presencia del mediador es requerida para algo tan básico como conseguir entrar en el domicilio.

En ocasiones, la visita compartida se realiza a petición de el mediador cuando conoce al usuario y considera importante la presencia del trabajador social por las aportaciones que éste le puede hacer para conocer mejor las circunstancias de un caso y las posibilidades de intervención.

La realización de visitas compartidas ofrece a ambos profesionales una visión más amplia y acertada de la situación del caso, como ya señalábamos también al referirnos a las entrevistas compartidas.

### **h) Traducciones e interpretaciones**

Por traducción se entiende el cambio de registro literal que se hace de una lengua a otra. El concepto hace referencia a la traducción estrictamente lingüística, que se realiza bien de forma oral o escrita. La realización de una traducción es necesaria, siempre y cuando no exista un código de comunicación común entre las partes. La principal función de las traducciones será la facilitación de la comunicación lingüística. Si bien la traducción no puede considerarse como una labor propia de los mediadores, la han llevado a cabo numerosas veces como forma de apoyar a otros profesionales, dentro y fuera de los Servicios Sociales municipales. Esto ha sido así, sobre todo, en los primeros momentos del SEMSI, pero poco a poco es algo para lo que se ha podido ir contando con profesionales especializados. No obstante, a menudo, la labor de mediación suele ir aparejada si no tanto a la traducción, sí a la interpretación.

La interpretación consiste en la facilitación de la comunicación desde el punto de vista lingüístico y/o cultural de las partes. Se trata no sólo de una traducción literal, sino que además del cambio de un idioma a otro, se traducen también ideas, conceptos. A diferencia de la traducción, en la interpretación se le transmite a la

persona atendida lo que el profesional o la institución comunican, utilizando claves personales y culturales. No se trata de traducir palabras, sino de explicar significados.

El caso siguiente ilustra la labor de los mediadores en interpretación-traducción.

### CASO 6. POSTPARTO

La protagonista de este caso es una mujer procedente de Nigeria que, para acceder a distintos recursos, necesitaba tratar con diferentes entidades públicas y privadas, pero sus dificultades para hablar español le impedían hacerlo normalmente. Por eso, la primera actuación del mediador social intercultural en este caso se centra en la interpretación, si bien esto sólo fue el principio para una intervención más polivalente y coordinada dentro de un equipo multidisciplinar de profesionales.

Esta mujer nigeriana llegó a España en una patera a mediados de 2001 con su marido. Estaba embarazada y dio a luz en Madrid poco después de su llegada un niño prematuro con complicaciones respiratorias.

El seguimiento del postparto corría a cargo del centro del IMSALUD de su zona y por parte del servicio de neonatología y neurología del hospital, que se encuentran con el problema añadido de que esta mujer es seropositiva, si bien su hijo y su marido no lo son.

El aspecto principal que justificó en un principio la intervención del mediador fue el idioma. Esta mujer sólo sabía hablar inglés, lo que provocaba falta de comunicación con la pediatra del centro de salud, sobre todo para el seguimiento de los problemas respiratorios del bebé y su dieta. Por eso, la trabajadora social del centro se puso en contacto con el mediador para una sesión de interpretación español-inglés. Desde el principio se vio claro que el idioma iba a ser un elemento importante y, de hecho, apareció la necesidad de cursos de castellano pero también de una plaza de guardería para el bebé.

Otro eje de trabajo del mediador fue seguir la situación jurídica de esta mujer y de su marido, manteniendo contacto con el abogado que lleva el caso para conseguir la regularización. El mediador también intervino en varias ocasiones con la parroquia para la obtención de ayudas económicas para obtener el pasaporte, comprar pañales, medicamentos o leche para el bebé. Finalmente, el mediador también ha intervenido en una entrevista con la pediatra encargada del programa municipal de niños en riesgo del distrito.

Este caso, aparte de la importancia de la labor de interpretación, muestra varios ámbitos de actuación del mediador como el apoyo a profesionales, el acceso a recursos, la mediación entre la protagonista y diferentes profesionales involucrados en el caso son muchos: trabajadora social y educadora social del centro de Servicios Sociales del distrito, trabajadora social y pediatra del centro de salud, pediatra del Centro Municipal de Salud, trabajadores sociales de Cáritas y otras ONGs, del Servicio de Atención a la Violencia Doméstica, de la guardería, abogado, profesionales del Centro de Atención Social a Inmigrantes, etc., por lo tanto, constituye un buen ejemplo de intervención coordinada y de trabajo en equipo desde una perspectiva multidisciplinar.

### 3. Actuaciones de carácter colectivo

#### a) Sesiones de Acogida Inicial

Una sesión de acogida inicial es una charla informativa dirigida a población de origen extranjero recién llegada, entre 0 y 6 meses de permanencia en la sociedad de acogida, a través de la cual se pretende informar acerca del funcionamiento de la administración española y de los recursos existentes de una manera colectiva.

Estas sesiones se preparan a iniciativa de los profesionales de Primera Atención o de Zona de los Servicios Sociales municipales y, en ellas colabora el mediador social intercultural. La implicación de estos profesionales es fundamental porque aportan información clave a transmitir a la población a quien van dirigidas.

Son charlas muy básicas donde se tratan los aspectos más inmediatos y urgentes sobre los que debe tener conocimiento y comenzar a trabajar la persona recién llegada. Se realizan cuando los profesionales de Servicios Sociales, incluidos los mediadores, conocen la existencia de un número importante de usuarios que están en esa situación y que no saben por donde tienen que empezar a actuar para la realización de su proyecto migratorio. La periodicidad de las sesiones puede variar en función de las características de cada distrito.

Los contenidos que suelen abordarse en estas sesiones se resumen como sigue:

- Presentación de las actividades que se realizan en los Servicios Sociales municipales.
- Mapa de Madrid y Guía de Inmigración del Ayuntamiento. Se presenta el distrito, su ubicación en el municipio y su red de transportes.



- Empadronamiento. Se explica en qué consiste y la utilidad que tiene para el inmigrante.
- Salud. Se aborda el acceso a la tarjeta sanitaria y se proporciona información sobre los Centros Municipales de Salud y los Consejos de Salud.
- Jurídico-laboral. Información sobre tipos de permiso de residencia, procedimientos, visados, exención de visados y, cuando procede, contingentes anuales.
- Educación. Información dirigida a menores pero también a adultos, que incluye direcciones y teléfonos de interés en el distrito sobre centros de educación de adultos (CEAS), escuelas populares, enseñanza de español, escolarización, acceso a becas, etc.

Las sesiones de acogida tienen como finalidad primordial la de acercar los recursos a la población, facilitando a los asistentes la misma información que se les daría en la atención individualizada durante una entrevista, pero ofreciéndosela de manera grupal. De esta manera, se optimiza el tiempo de trabajo del profesional a la par que se está facilitando el encuentro entre personas con una situación vital muy similar.

Este tipo de sesiones también se realizan a cargo de organizaciones sociales, de ahí la necesidad de conocer bien qué se está haciendo para no solaparse con ellas ni duplicar esfuerzos. De cara a lograr este objetivo se han empezado a realizar las sesiones de acogida fuera de los Centros Municipales de Servicios Sociales como son las parroquias, los centros de salud, las asociaciones de vecinos y los centros escolares.

Sobre las sesiones de acogida volveremos en el capítulo dedicado a la acción mediadora en el ámbito comunitario.

## **b) Charlas informativas a profesionales y usuarios**

La finalidad de estas charlas es ofrecer información sobre recursos, novedades en la tramitación de permisos de residencia, claves culturales, pero sobre ellas trataremos en el próximo capítulo.

## **c) Puntos de Información**

Se trata de la identificación y uso de lugares estratégicamente situados en cada distrito a través de los cuales los mediadores canalizan la información que desean hacer llegar a la población. También sobre este instrumento nos ocuparemos en el siguiente capítulo.

#### **d) Guías de recursos**

La realización de una guía de recursos consiste en la recopilación y posterior sistematización de todos aquellos recursos que puedan ser útiles a los mediadores para la realización de su trabajo y para coordinarse con los demás profesionales.

La guía de recursos es un instrumento fundamental del mediador que le facilita enormemente la consecución de los objetivos marcados para el desarrollo de su acción mediadora en la atención a casos: el apoyo a profesionales, el acceso a los recursos y la reconstrucción de los proyectos migratorios.

En este sentido, podemos distinguir la existencia de dos tipos de guías dependiendo de a quien vayan dirigidas, si a los profesionales de la intervención social o a los usuarios del SEMSI, principalmente población de origen extranjero.

Una guía de recursos bien elaborada y actualizada permanentemente facilita el trabajo de los diferentes profesionales, disminuyendo la necesidad de derivación de personas al SEMSI cuando simplemente se trate de ofrecer una información puntual al usuario. El contenido de la guía incluye una relación de aquellos recursos generales y específicos de cada distrito, que puedan ser interesantes de cara a mejorar la atención de los diferentes profesionales y orientar a las personas hacia recursos que puedan estar necesitando (como son las clases de castellano, el apoyo escolar, asesoría jurídica, apoyo psicológico, talleres, cursos de formación, grupos de ayuda mutua, etc.), que se ofrecen desde las diferentes entidades públicas y privadas. La información incluye el nombre de las entidades, los horarios de atención, las direcciones y los teléfonos de contacto. Una vez elaboradas, son repartidas entre todos los profesionales que vayan a necesitarlas (profesionales de la educación, de la salud, de los servicios sociales, del tejido asociativo).

Por otra parte, existen lo que se denominan “Carpetas Informativas” que están dirigidas exclusivamente a población de origen extranjero y que contienen información básica y necesaria para comenzar a moverse por la ciudad de Madrid de cara a ir desarrollando sus proyectos migratorios.

Las carpetas informativas, complementarias con las sesiones de acogida, constan de dos partes: una primera que incluye una presentación de los recursos municipales, y entre ellos el SEMSI, ley de Extranjería, así como la importancia y la forma de gestionar determinados trámites (empadronamiento, tarjeta sanitaria, permiso de residencia, permiso de trabajo, la nacionalidad, la Seguridad Social en España, etc.). En la segunda parte se proporciona un listado completo de los recursos del distrito, por barrios, incluyendo desde un mapa de la ciudad o una guía de transportes urbanos y cómo utilizarlos, hasta una relación de centros escolares, escuelas infantiles, centros de salud, Centros de Servicios Sociales, instalaciones culturales y deportivas, asociaciones, etc. que existen en el distrito donde vive.

La idea inicial es que toda persona extranjera recién llegada al distrito pueda echar mano de ella sin necesidad de apoyarse en un profesional o a falta de una red social que le ayude en esta primera etapa.

La difusión de las carpetas informativas se realiza por varias vías, bien a través de la atención a casos durante las entrevistas, mediante el reparto de las mismas durante la sesiones de acogida inicial, o proporcionándolas en los parques, locutorios, bares y diferentes puntos de encuentro de la población de origen extranjero.

Estas carpetas o guías requieren una actualización continua que el mediador realiza en función de su conocimiento de la realidad del distrito y de las necesidades y demandas específicas de la población inmigrante que reside en él. Es por ello, que el análisis de la realidad social es un elemento imprescindible de la labor mediadora con miras a cualquier intervención social en un territorio, comunidad o barrio determinado.

A lo largo de esta enumeración y explicación de las labores desempeñadas y los instrumentos utilizados por los mediadores, puede apreciarse el uso de los objetivos y principios de la mediación social intercultural: desde la adecuación institucional y la nivelación de las partes al reconocimiento del otro, pasando por el fomento de la comunicación, la comprensión mutua, etc.

## 2.2. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

---

En el apartado anterior hemos pasado revista a la acción mediadora en atención a casos, en el que ahora presentamos nos vamos a ocupar de la otra gran dimensión de la labor del SEMSI: la acción mediadora en el ámbito comunitario.

Como hemos visto, la acción mediadora que realiza el SEMSI se enmarca dentro de un proceso en el cual la atención a casos permite la primera aproximación a la población de origen extranjero cubriendo un aspecto fundamental como es el acceso a recursos. Esto se deriva del objetivo máximo del SEMSI que es contribuir, en el ámbito de los programas municipales de integración social, a la construcción de una sociedad intercultural, para lo cual debemos trabajar desde una igualdad de partida entre los distintos actores sociales porque si las condiciones materiales mínimas no se asientan en un plano de igualdad ¿cómo podemos hablar de convivencia?. En definitiva, se trata de contribuir a corregir las desigualdades del contexto, al menos desde el punto de vista de la adecuación institucional, de cara a una integración en igualdad de condiciones.

Hablar de convivencia intercultural implica hablar de una nueva forma de relacionarse, de interactuar en la vida cotidiana. Este contacto se promueve desde el SEMSI, dentro del conjunto de los Servicios Sociales municipales, a través de la intervención comunitaria diseñando actividades que integran la perspectiva intercultural basada en los principios del respeto a la diferencia, la potenciación de lo común y el acercamiento.

Los destinatarios de estas actividades son todos los sujetos de la población madrileña, autóctonos y extranjeros, viejos y nuevos vecinos, y en ellas se fomenta la participación para afrontar problemas e intereses comunes en la comunidad de la que se forma parte. Trabajar desde un plano comunitario implica trabajar con una estrategia de intervención basada en el conocimiento de la realidad social, para salir al encuentro tanto del inmigrante como del autóctono. Para ello, el SEMSI actúa a partir de los siguientes ejes:

- El tejido social que articula la convivencia cotidiana.
- La prevención y la gestión de los conflictos.
- La construcción de una sociedad basada en la convivencia intercultural.

Se trata, por tanto, de un proceso de retroalimentación continua en el que se conjuga por un lado, la acción mediadora en apoyo a la atención a casos, para cubrir determinadas necesidades como son las individuales y familiares, con la acción mediadora en el marco espacial, residencial, educativo y vecinal fomentando actividades que lo dinamicen o interviniendo directamente en la resolución de conflictos.

Por último, es preciso reflejar que el trabajo de los mediadores en el ámbito comunitario debe tener en cuenta un elemento fundamental: la situación en la que se encuentra la población de origen extranjero de cara a incentivar su participación e involucración en un proyecto de construcción de sociedad intercultural. El marco jurídico-político y socioeconómico que afecta a la inmigración hace que la población de origen extranjero se encuentre muchas veces en un estado de angustia e inseguridad que se hace evidente en las atenciones de los mediadores y en los contactos que realizan en la calle. Ante esta situación, ¿cómo incentivar la participación social de la población de origen extranjero e implicarles en la construcción de un modelo de sociedad intercultural?

Podemos hablar de tres respuestas desde el SEMSI que complementan y se coordinan con la intervención desde los Servicios Sociales municipales, autonómicos y de otras entidades públicas o no gubernamentales. En primer lugar, el mediador, como otros profesionales que trabajan en el ámbito local, no puede dar “macrosoluciones” a los “macroproblemas” pero sí puede y debe ofrecer respuestas en el medio donde trabaja: los barrios y los distritos.

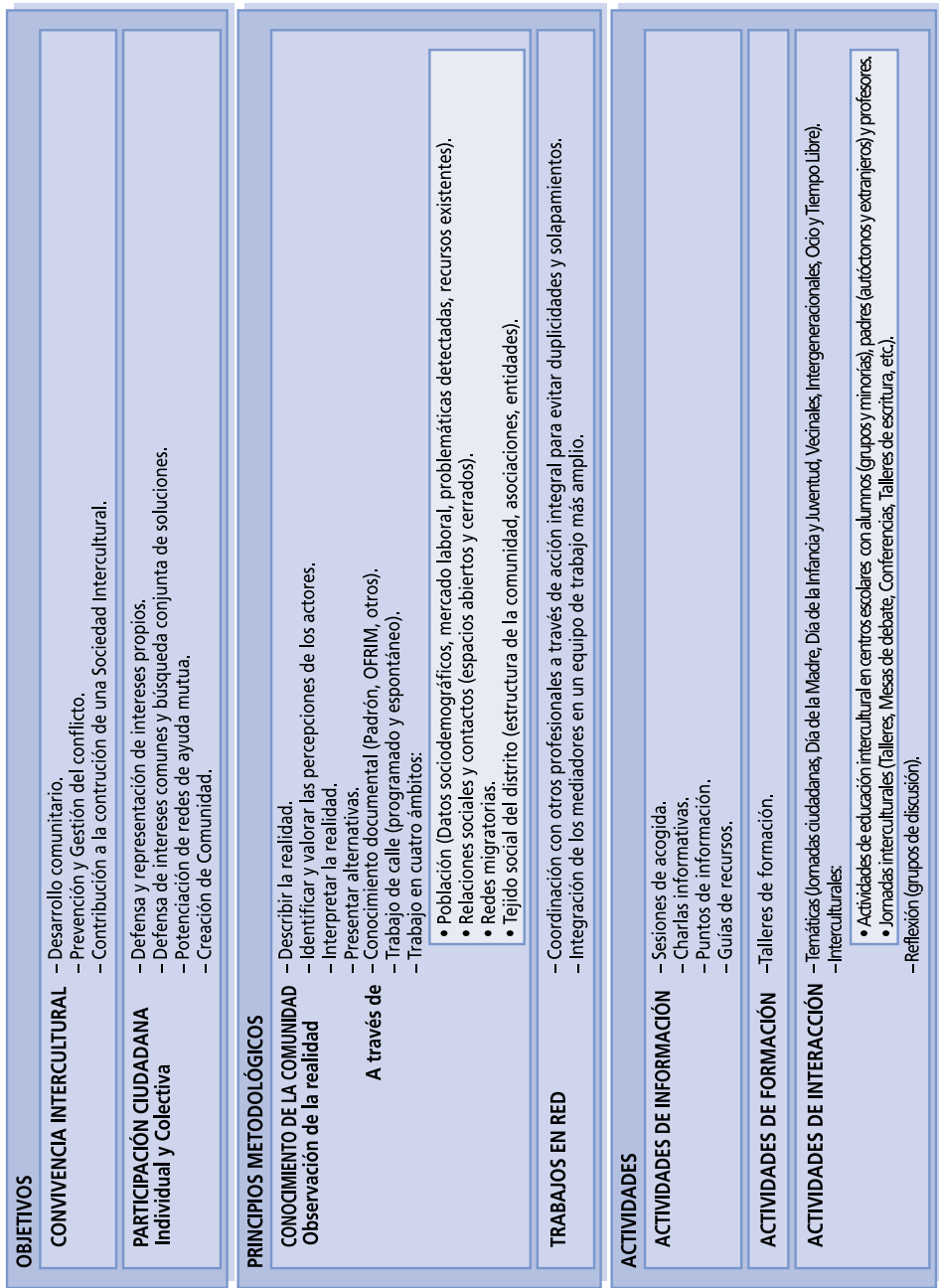


Gráfico 7. Esquema de las Actividades de la Acción Mediadora en el Ámbito Comunitario

En segundo lugar, cada vez más se va viendo cómo existe una parte de población inmigrante asentada que ya tiene cubiertas en cierta medida sus necesidades de vivienda, de trabajo y de documentación y que van alejándose cada vez más de esa angustia inicial. Es precisamente este sector de población el destinatario y copartícipe ideal para empezar a trabajar y lograr la consecución de la convivencia y de la participación.

Por último, es en estas circunstancias donde se pone de manifiesto la potencialidad de la mediación para prevenir los conflictos desde la labor que se realiza en la educación, en el ámbito vecinal y en el conocimiento de las relaciones sociocomunitarias que tienen lugar en los barrios y en los distritos.

Por todo esto, el trabajo en el ámbito comunitario es la gran línea de actuación a seguir y que responde a la naturaleza del servicio, ya que la existencia misma del SEMSI es una muestra de cómo el municipio de Madrid a través de su estructura administrativa municipal, y en concreto desde el Área de Servicios Sociales, se abre a una realidad nueva realizando una labor de acercamiento a las condiciones de vida de las personas inmigrantes que viven entre nosotros y, en general, a la integración social entre todos los vecinos independientemente de su nacionalidad de origen.

### 2.2.1. OBJETIVOS DE LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

---

Los dos grandes objetivos que se persiguen desde el SEMSI en el ámbito comunitario, la convivencia intercultural y la participación ciudadana, están interrelacionados estrechamente.

Consideramos que la participación social de personas de origen extranjero es la base para acercarnos a un modelo de inclusión de ciudadanía, es decir, la población de origen extranjero debe acceder a una situación de igualdad, en cuanto a derechos y deberes.

Esta igualdad, que contribuye a la participación ciudadana, proporciona las herramientas válidas y necesarias para alcanzar ese modelo de sociedad que antes hemos definido.

Ahora vamos a desarrollar esos dos grandes objetivos de los que hablamos:

#### 1. Contribuir a que la convivencia intercultural sea posible

El objetivo máximo, como horizonte de la acción mediadora, es promover la convivencia intercultural, concepto que, como ya hemos visto en el capítulo 1, definimos como *un vivir cotidiano entre personas que presentan distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e*

*intercambios, acercamiento, etc. que desemboca 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.*

Desde el punto de vista comunitario, la convivencia intercultural persigue los siguientes fines:

### **a) El desarrollo comunitario**

Un elemento clave de la convivencia intercultural son las relaciones sociales e intercambios que tienen lugar de manera cotidiana en los barrios donde todos vivimos. Estas relaciones pueden darse de manera espontánea o bien estructurarse a través del tejido asociativo del distrito. Por esta razón, desde el SEMSI se colabora, junto a otros profesionales y entidades, para incentivar y potenciar ese tejido ya que es uno de los canales por excelencia a través de los cuales tienen lugar esas relaciones sociales. Por una parte, son un canal idóneo para conseguir que la población de origen extranjero se involucre e identifique con la vida social del distrito. Pero además, es desde el tejido asociativo desde donde el barrio, el distrito, la comunidad de propietarios, las AMPAS, los colegios, las ONGs, etc., se abren a los nuevos vecinos.

### **b) La prevención y la gestión del conflicto**

El mediador trabaja en los barrios y en los distritos a partir del análisis documental y del trabajo de calle. Esto le proporciona un conocimiento privilegiado de cómo es esa comunidad y de cómo son, entre otras cosas, las relaciones que tienen lugar: si son interacciones positivas o si se trata de conflictos latentes o manifiestos.

A partir de este salir al encuentro de la realidad de la calle y de su comprensión se intenta prevenir y anticipar los posibles conflictos. Pero también se trabaja el conflicto no ocultándolo, sino mediante la aplicación de las herramientas de la mediación y su reformulación.

### **c) La construcción de una sociedad intercultural**

La acción mediadora pretende fomentar una nueva forma de relacionarse que dé lugar a una nueva sociedad, la sociedad intercultural. Como veremos más adelante, todas las actividades planificadas por el SEMSI contienen como elemento transversal la interculturalidad.

A partir de las mismas se persigue dar a conocer el surgimiento de algo nuevo fruto del contacto, crear la conciencia de que es posible utilizar ese encuentro de cara a un enriquecimiento mutuo entre las personas originarias de distintas culturas.



## 2. Fomentar la participación ciudadana

Es el otro gran objetivo u horizonte de trabajo del SEMSI. Consiste en implicar a toda la población en los problemas, soluciones e intereses comunes de la sociedad y la comunidad de la que se forma parte. La participación persigue favorecer, potenciar e incrementar la presencia de la población de origen extranjero y de los autóctonos en los espacios sociales e institucionales del distrito. Esto es esencial en la incorporación de la población inmigrante como nuevos ciudadanos así como en su integración social. Pero además, la participación es una pieza clave ya que desde ésta se crean lazos de unión tanto entre los sujetos que participan como en el grupo donde se participa.

Con ello se contribuye a la construcción de una sociedad intercultural ya que a través de la participación tiene lugar el establecimiento de nuevas relaciones sociales. Cuando alguien participa en algo, se está relacionando con los otros también involucrados. Y esto se logra también porque se establecen mecanismos de comunicación y de contacto.



Como veremos seguidamente, la participación se apoya en el tejido social del distrito y el objetivo al que se pretende tender es pasar de trabajar para el inmigrante a trabajar con el inmigrante, ya que esto significará que la población de origen extranjero estará incorporada al tejido social y su posición será de copartícipe, de compañero, etc.

Existen dos vías de participación:

### **a) Participación individual**

Consiste en fomentar la participación de la persona inmigrante a través de los canales de participación ya existentes como son las entidades del distrito. Se trata de entidades que representan intereses que también afectan a la población inmigrante. Ejemplo de esto son:

- Las AMPAS, que representan los intereses que todos los padres y madres tienen en el proyecto educativo de sus hijos. Además, realizan un papel informativo sobre los recursos educativos y los derechos de los padres y madres en relación a la educación de sus hijos.
- Las Asociaciones de Vecinos, que se ocupan de los intereses que todos los vecinos tienen en el marco residencial donde viven. Son las conocedoras de las necesidades que surgen en el barrio, así como las canalizadoras de los conflictos que puedan surgir desde la convivencia día a día.
- Las Asociaciones de Mujeres, Jóvenes, etc. que defienden los intereses de las personas en cuanto a esa condición: ser mujer, ser joven, ser niño, etc. Estas asociaciones también realizan labores de información sobre los derechos que afectan a sus asociados.
- Asociaciones de Inmigrantes, que representan y defienden intereses propios, es decir, aquéllas que afectan a los inmigrantes por el hecho de serlo. Por una parte, se trata de ocuparse de temas generales que afectan a la integración social como, por ejemplo, asesoría jurídica gratuita, bolsa de empleo, etc. Y por otra, atender intereses específicos que son definidos por las asociaciones. Un ejemplo de esto son las actividades comerciales con carácter cultural que se solicitan por parte de diferentes asociaciones en los distritos.
- Asociaciones y ONGs, que realizan actividades para inmigrantes que trabajan con población de origen extranjero en inmigración, refugio, interculturalidad y Derechos Humanos.

## **b) Participación colectiva**

Consiste en fomentar la participación en la vida comunitaria del distrito tanto de las asociaciones como de los colectivos de inmigrantes.

Las asociaciones son fundamentales para la participación ciudadana y actúan como interlocutores y agentes sociales desarrollando las relaciones y fomentando la creación de la comunidad.

Tal y como se desprende de estas vías de intervención los fines que se persiguen con la participación son los siguientes:

- La defensa y representación de unos intereses propios.

Se trata de intereses que surgen y se tienen por el hecho de ser extranjero. Son intereses que necesitan ser atendidos para fomentar la integración de estas personas. Esto permite el desarrollo de relaciones en la comunidad donde existen y actúan esas asociaciones.

- La defensa de unos intereses comunes con otros ciudadanos y la búsqueda conjunta de soluciones.

En este caso, hablamos de intereses que se tienen por el hecho de vivir en el barrio, de ser vecino, de ser madre o padre, en resumidas cuentas por ser ciudadano. La participación posibilita estar presente en los cauces que existen en la comunidad para defenderlos y al mismo tiempo relacionarse con otros, autóctonos e inmigrantes, darse a conocer y entrar en contacto entre sí. Pero además, hablamos de una búsqueda de soluciones conjuntas lo que implica un enriquecimiento mutuo a través del aprendizaje de la convivencia.

- El desarrollo de la persona.

La defensa de los intereses propios y comunes tiene en cuenta una visión integral de la persona, es decir, las actividades que se programan para lograr estos objetivos tienen en cuenta a las personas de origen extranjero y a las personas autóctonas en tanto que seres humanos, complejos y diversos, caracterizados por la multiplicidad de roles que cada uno tenemos.

El resultado último que se persigue es que a través de la participación, las personas inmigrantes se den a conocer ante los demás participantes. Desde el conocimiento mutuo y desde el énfasis en todas las dimensiones de la persona es como el inmigrante ve facilitada su integración y su incorporación al barrio o al distrito donde va a vivir.

- La potenciación de las redes de ayuda mutua.

Mediante las actividades que se proyectan para la participación de la población inmigrante, se generan espacios de contacto y de comunicación. Son espacios idóneos para conocerse y darse a conocer, de tal forma que a partir del conocimiento de problemas y situaciones de vida comunes puedan surgir redes informales o formales de apoyo.

- La creación de comunidad.

Hemos hablado de que la participación se consigue a partir de dos vías de intervención, una individual y otra colectiva. Ambas parten de la vinculación necesaria del inmigrante tanto a asociaciones que representan intereses comunes como intereses propios. Pues bien, incorporar e incentivar que los inmigrantes formen parte del tejido social existente consigue dos cosas: enriquecer con sus visiones y aportaciones dicho tejido y hacer más representativas a las asociaciones e instituciones que configuran ese tejido social, ya que se hacen más acordes con la diversidad y el pluralismo social, recreándose de acuerdo a la nueva realidad.

### 2.2.2. METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

---

Los objetivos de ámbito comunitario que se acaban de considerar, en relación con la participación ciudadana y la convivencia intercultural, se materializan en torno a las diferentes actividades y éstas cuentan con una metodología común. La importancia de las actividades reside en los resultados obtenidos y en el impacto generado en la comunidad.

Para avanzar en la consecución de los objetivos convivenciales y participativos contamos con dos principios metodológicos claves: el conocimiento de la comunidad y el trabajo en red. Teniendo esto en cuenta, las actividades del SEMSI se centran en cuatro categorías en función de los objetivos que persiguen:

- Ofrecer información como herramienta básica para poder conocer los recursos y los canales de participación
- Proporcionar formación centrada en las habilidades sociales
- Promover la interacción entre todos los habitantes del distrito, es decir, se busca dar lugar a un conocimiento mutuo a través de una interrelación positiva con el otro, con el objetivo último de lograr la convivencia intercultural.
- Generar espacios de reflexión.

## 1. Principios metodológicos generales

Dentro del ámbito comunitario la actuación del SEMSI sigue dos principios metodológicos generales: conocer el contexto donde nos vamos a desenvolver y actuar en coordinación con los distintos agentes sociales del distrito.

Lo primero que realiza un mediador al llegar a un distrito es el conocimiento de la comunidad donde va a realizar su labor, se trata de conocer el contexto en el que se va a desenvolver: la población, las relaciones y los contactos que tienen lugar, las redes migratorias y el tejido asociativo.

A partir del conocimiento de la comunidad, los mediadores también acceden a las estructuras y canales de trabajo ya existentes en el distrito. Por la propia naturaleza del ámbito comunitario, los mediadores necesariamente han de trabajar en conexión con los demás profesionales a través del trabajo en red, así como con el resto de los profesionales que componen los Servicios Sociales municipales y los de otras entidades públicas y no gubernamentales.

### a) Conocimiento de la comunidad

Para poder alcanzar los objetivos que le son marcados al SEMSI desde el ámbito comunitario, es necesario conocer el contexto en el que los mediadores se van a mover. Conocerlo desde dentro nos permite introducir la perspectiva intercultural como línea transversal de trabajo.

Si tenemos en cuenta que la realidad social es dinámica y que la lógica de las migraciones cambia en muy poco tiempo, es fundamental para la acción mediadora salir a la calle, al encuentro de esa realidad y conocer exactamente qué está ocurriendo. ¿Qué se consigue con esto? Detectar las necesidades y demandas de toda la población y adecuar las actividades que se programan en los distritos a las mismas, conocer las problemáticas, detectar y prever los conflictos que puedan surgir y conocer las oportunidades que surgen de interacciones espontáneas.

La actividad por excelencia que permite esto es la OBSERVACIÓN DE LA REALIDAD a partir de la cual llegamos a conocer la situación social de la población inmigrante y de la autóctona.

A través de esta observación se busca que el mediador llegue a empaparse de la realidad del distrito para lo cual debe seguir cuatro etapas fundamentales:

- Describir la realidad de la presencia inmigrante en los barrios y el distrito.
- Identificar y valorar las percepciones de los diferentes actores sobre ello.
- Interpretar esa realidad con el fin de hacerla comprensible y transmisible.
- Presentar una serie de alternativas y propuestas para la acción, sobre las que diseñar planes de mutuo acuerdo con los responsables de los Servicios Sociales municipales de cada distrito.

Todo este proceso de trabajo de indagación de la realidad comprende una serie de técnicas de investigación que permiten acceder a la información que nos interesa obtener como son: la entrevista informal, la observación propiamente dicha, el análisis de los datos secundarios y de la documentación disponible en cada momento. En este sentido, el mediador conoce la comunidad donde va a trabajar a través de la combinación de dos tareas básicas y complementarias:

- El conocimiento documental

Consiste en acercarse a la realidad desde fuentes documentales que permiten al mediador situarse en el contexto en el que se desenvuelve y acceder a datos sobre la población en el distrito, instituciones existentes en el mismo, etc. Las fuentes más utilizadas y que están a disposición del mediador en los Servicios Sociales municipales son:

- El Padrón Municipal de Habitantes: ofrece información actualizada sobre la población empadronada en el municipio. Se trata de datos cuantitativos clasificados por: nacionalidad, sexo, edad y otras variables disponibles. También incluye un análisis sobre la evolución de la población de origen extranjero en relación con años anteriores. Estos datos reúnen información de todo el municipio, los distritos y sus barrios.
- Otras fuentes cuantitativas: las más utilizadas son las del INE (Instituto Nacional de Estadística), que además de ofrecer datos sociodemográficos, aportan datos laborales, niveles de ocupación, tipos de empresas, escolarización, tasas de actividades económicas, etc. Hay que destacar los datos cuantitativos de elaboración propia del SEMSI, que contienen información anual sobre el número de personas atendidas, tanto autóctonos como inmigrantes, la distribución por sexo, el estado civil de los mismos, los ámbitos de intervención y las actuaciones realizadas, entre otros datos.
- Boletines de la Ofrim<sup>1</sup>, que nos ofrecen noticias y novedades que tienen que ver con la población de origen extranjero como por ejemplo: convocatorias

1 La OFRIM es la Oficina Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid y edita unos boletines con carácter mensual y dos números de una revista semestral: OFRIM Suplementos.

de proyectos sociales de ámbito local, autonómico y estatal, divulgación sobre aspectos jurídicos que afectan a los derechos y libertades de los extranjeros, así como las novedades en esta materia, información sobre las asociaciones de y para inmigrantes, así como las actividades que realizan en este ámbito, publicaciones y entrevistas a personas que trabajan en el mundo de la inmigración, etc.

– Otras fuentes documentales: todo tipo de publicaciones que ofrezcan la información necesaria en cada momento.

- El trabajo de calle

Consiste en recorridos por el distrito con el objetivo de contactar directamente con la realidad cotidiana. Pueden ser a su vez de dos tipos:

– Programados: son aquéllos recorridos que el propio mediador diseña como parte de su trabajo en función de la información de la que ya dispone. Los recorridos se realizan por calles, plazas, parques, mercados, comercios, locutorios, restaurantes, peluquerías, parroquias, asociaciones, centros educativos, centros deportivos, centros de salud, dependencias oficiales, paradas de autobuses y de metro y, en general, todos aquellos lugares que permiten contactar con la gente y pulsar la vida social.

– Espontáneos: se realizan aprovechando que el mediador tiene que realizar gestiones y desplazamientos, es decir, a través de estas actividades también está observando lo que ocurre en el distrito.

Gracias a esta recogida de información, los mediadores pueden conocer cuáles son las características sociales y económicas de la población inmigrante y de la autóctona, así como las posibles problemáticas, interacciones y las dinámicas que se dan entre ellas. Por ello, es preciso trabajar de forma detallada en cuatro áreas específicas de conocimiento sobre el distrito:

- La población.
- Las relaciones sociales y los contactos.
- Las redes migratorias.
- El tejido asociativo.

- Conocimiento de la población del distrito.

Cuando se realiza el conocimiento de la comunidad social y urbana a partir de los métodos antes indicados, uno de los objetivos fundamentales es el conocimiento de la población que vive en el distrito.

Los datos que interesa obtener a partir tanto de las fuentes documentales como de los recorridos se clasifican por temas. Así, lo que se busca es detectar las características sociales del distrito y para ello hay que centrarse tanto en la población de origen extranjero como en la autóctona. En este sentido se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Datos sociodemográficos: volumen total de habitantes, volumen de población inmigrante, cuáles son los colectivos más significativos, el nivel educativo teniendo en cuenta tanto la población infantil de origen extranjero escolarizada como el nivel de estudios de la población adulta, etc.
- Mercado laboral: actividades económicas del distrito, sectores en los que trabaja la población, inserción laboral de la población de origen extranjero, las facilidades y dificultades que tiene la población de origen extranjero para trabajar, etc.
- Problemáticas detectadas, qué conflictos existen y el carácter de éstos: latentes o manifiestos, de intereses o de valores, etc.
- Recursos existentes: públicos y no gubernamentales.

Esto permite obtener informaciones de primera mano pero también las opiniones y los comentarios que circulan en el barrio sobre la población inmigrante y sobre la autóctona. También se registran los recursos que la comunidad ofrece a los nuevos vecinos, es decir, cómo se adapta el distrito a la nueva población que acaba de llegar. Con esto se consigue que el mediador sea muchas veces como un vecino más del distrito aunque no resida allí, lo que da una imagen y un trato muy cercano de cara al usuario “porque ya hay una realidad que compartir”.

- Conocimiento de cómo tienen lugar las relaciones sociales y los contactos.

Se trata de saber quién se relaciona con quién, en qué momentos, cómo tiene lugar esa relación y dónde. Para ello es fundamental centrar la observación en dos aspectos: el conocimiento de los espacios de encuentro, abiertos y cerrados, y el conocimiento de las redes migratorias.

Los espacios abiertos son las plazas o los parques que permiten un lugar de encuentro y de contacto. Los ejemplos más significativos de conocimiento de las relaciones sociales en los espacios abiertos por parte de los mediadores son el Parque de Ascao, Parque del Oeste, Parque del Retiro, Centro Cultural Islámico, por poner solo algunos ejemplos. Además de la metodología antes indicada, los mediadores se acercan a esta realidad también a través de la escucha activa y la búsqueda de informantes clave que les permitan conocer la situación del lugar.

El objetivo de este conocimiento es detectar todo lo referente a las relaciones

que tienen lugar en el distrito:

- El tipo de relaciones: de amistad, familiares, económicas, comerciales, culturales, de ocio, etc.
- La presencia de mujeres, hombres, menores, etc.
- Qué colectivos las protagonizan.
- Localización de los líderes “naturales”.
- Si hay una interacción entre población de origen extranjero y autóctono.
- Si estas relaciones son espontáneas o no.

Como muestra de esta labor consideremos los siguientes ejemplos:

#### *El Parque de Ascao*

Es una zona verde de reducidas dimensiones que pertenece al distrito de Ciudad Lineal. En este espacio se reúnen colectivos de población de origen extranjero, principalmente el colectivo ecuatoriano, y los encuentros se dilatan hasta altas horas de la noche.

La metodología que se utiliza para el conocimiento de esta realidad es la siguiente:

- Planificación de recorridos por el parque a distintas horas observando las relaciones que se establecen y las personas que se reúnen.
- Realización de una escucha activa con los actores implicados y con los vecinos del barrio.
- Realización de entrevistas informales sobre las percepciones de los distintos actores ante esta situación.
- Contactos con todos los agentes sociales.

Este fenómeno de uso de espacio público por un colectivo diferenciado se hace más intenso en los meses de verano. Las concentraciones han generado conflictos entre los vecinos autóctonos y los alóctonos. Para reconducir éstos, desde los Servicios Sociales municipales se ha promovido la puesta en marcha de un Programa de Convivencia Intercultural. El SEMSI forma parte del mismo y, aunque su actuación es transversal, el área de actuación más definida es la de sensibilización. La intervención sociocomunitaria se lleva a cabo desde la perspectiva del trabajo en red de todos los implicados. El Programa se puso en marcha en septiembre de 2001, para implementarse hasta julio de 2002, manteniéndose hasta la fecha.



### *El Parque del Oeste*

En este parque, ubicado en el distrito de Moncloa – Aravaca, la observación de los mediadores se centra en las relaciones dentro de un mismo colectivo, el ecuatoriano, y con los autóctonos que se acercan a ellos por diferentes motivos como las asociaciones de vecinos y de otro tipo. La observación se realiza de forma periódica, cada quince días, los jueves y los domingos. La mediadora establece contacto con los líderes del colectivo ecuatoriano que en este caso forman parte de la Coordinadora Nacional de Ecuatorianos en España (CONADEE). Este contacto se establece a través de la escucha activa y de entrevistas informales.

La información es sistematizada por la mediadora en categorías descriptivas como fecha de la observación y hora, volumen de gente presente en el parque, edades, actividades que se realizan en la zona de reunión, así como las necesidades y demandas que detecta la mediadora. La zona de reunión se concentra en un campo deportivo y sus alrededores a la zona de la cancha deportiva. En esta zona se reúnen familias los fines de semana y también tienen lugar actividades comerciales como la venta de bebidas, comida, etc.

Lo característico de este parque es constituir un lugar de encuentro para los ecuatorianos recién llegados a Madrid ya que los que residen en el distrito donde se ubica el parque son una minoría. Se trata de la creación de una red informal que utiliza esta ubicación como un lugar de intercambio de información variada y muy útil para el colectivo, como son demandas de trabajo, servicio de paquetería, búsqueda de vivienda. Para esto se sirven de un sistema peculiar de comunicación como son los “improvisados anuncios” en los árboles de la zona.

De estos encuentros ha surgido la Coordinadora Nacional de Ecuatorianos en España que es la interlocutora de este colectivo ecuatoriano ante el Ayuntamiento de Madrid cuando se ha tratado sobre quejas planteadas por asociaciones de vecinos con respecto a las reuniones en el parque.

### *El Centro Cultural Islámico*

Se encuentra en el distrito de Ciudad Lineal. Está compuesto por:

- La Mezquita, conocida como “la Mezquita de la M-30”. El día de culto son los viernes y es en este momento cuando los fieles se congregan en sus alrededores esperando la hora de la oración.
- La escuela de primaria y secundaria con dos culturas, la española y la musulmana y tres idiomas, árabe, español e inglés.
- Las tiendas de productos típicos y el restaurante.

Dentro del Centro Cultural Islámico se realizan actividades culturales abiertas a todo el mundo a lo largo de toda la semana. Las personas que acuden los viernes son de diferentes nacionalidades y proceden de todo el municipio de Madrid. También es el día de mercadillo. En este espacio se establecen interacciones entre autóctonos y los vendedores de los puestos de dulces, hierbabuena, pañuelos... Además se utiliza como un lugar de encuentro, de intercambio de información y de contacto. En las calles aledañas han surgido comercios: carnicerías halal, librerías musulmanas y tiendas de alimentación de productos típicos.

La forma de conocimiento de este enclave se lleva a cabo visitando el lugar, observándolo en diferentes días y horarios y escuchando activamente a las personas que allí se ubican.

Consideremos ahora los lugares de encuentro de carácter cerrados. Estos pueden ser locutorios, peluquerías, comercios o lugares de culto.

Los locutorios, por ejemplo, son lugares regentados por inmigrantes (con una amplia representación del colectivo latino) en donde se reúnen para mantener el contacto con sus familias y al mismo tiempo es un lugar de interacción con la población autóctona que accede a los mismos. De esta forma, el locutorio es un espacio donde, además de servir de puente de comunicación transnacional, se producen interacciones espontáneas dando pie a que se establezcan contactos y redes en la sociedad de acogida.

El mediador observa, pregunta, realiza la escucha activa y selecciona un grupo de informantes claves a través de los cuales puede conocer cómo evoluciona la realidad. Merecen ser destacadas las parroquias y las mezquitas como punto de acogida y encuentro de la población de origen extranjero y que asimismo al ofertar actividades a la comunidad, son nuevos espacios de comunicación a la población.

- Conocimiento de las redes migratorias.

Por lo que se refiere al conocimiento de las redes migratorias, éste consiste en comprender y analizar los pasos que las personas migrantes han ido dando hasta llegar a su punto de destino.

Se trata de conocer cómo y por qué salen de sus países, cómo financian su viaje, las condiciones del mismo, la duración y las personas de contacto durante todo el proceso, etc.

Una vez que se conoce el contexto de partida y el proceso de llegada, el siguiente paso es conocer los anclajes que tienen en la sociedad de acogida. De esta forma, el mediador comprende mejor el contexto en que se mueven sus posibles usuarios, puede prever a corto plazo la posible evolución de los flujos migratorios, así como las posibles tendencias en las formas y lugares de asentamiento, todo lo cual repercute de manera positiva tanto en la acción mediadora en atención a casos, como en el ámbito comunitario y, por supuesto, en el apoyo que puede prestar a otros profesionales.

- Conocimiento del tejido social del distrito.

Se trata de conocer las asociaciones, ONGs, entidades oficiales, parroquias, mezquitas, etc. que están presentes en sus barrios. A continuación, hay que conocer qué actividades realizan y en qué ámbito de intervención trabajan. En esta línea es fundamental detectar tanto las asociaciones que trabajan para los inmigrantes como las que son de inmigrantes.

Los aspectos que se tienen en cuenta en el SEMSI a la hora de analizar el tejido asociativo son los siguientes:

- Su estructura y tamaño, así como el peso que tienen en la comunidad.

Con ello los mediadores detectan los intereses que representan cada una, y el papel que desempeñan en la comunidad. Por último, se trata de averiguar si estas entidades son interlocutores reconocidos o no dentro de la misma. A partir de esta información, los mediadores pueden planificar sus actividades en colaboración con estas entidades.

- Las relaciones entre asociaciones y/o entidades del distrito.

Se trata de ver qué tipo de relaciones se establecen entre ellas. Hablamos del grado de solidez de estas relaciones, ya que si son lo suficientemente fuertes constituyen un canal idóneo para ser aprovechadas por los mediadores. Por el contrario, si son relaciones poco sólidas, es una buena oportunidad para incidir desde la acción mediadora en el reforzamiento de las mismas.

Por último, el conocimiento de estas relaciones y su solidez permite aplicar

uno de los principios metodológicos generales por excelencia del SEMSI: el trabajo en red. Esto se consigue mediante el fomento de la creación de espacios de encuentro y la participación por parte del SEMSI en plataformas de trabajo donde las entidades y asociaciones puedan conocerse y aunar esfuerzos.

Pero también se trata de que las asociaciones se conozcan y compartan preocupaciones, planes e intereses, así como hacer que los usuarios se acerquen y participen en las actividades ofertadas por las mismas.

Antes de concluir, hay que destacar un aspecto que cada vez va cobrando mayor importancia en el trabajo con inmigrantes. Se trata de la existencia de asociaciones con sede en los barrios madrileños y que trabajan en contacto con otras asociaciones en los países de origen de la inmigración. Esta vinculación es un recurso a ser aprovechado por los mediadores cada vez más, al ser un modelo de trabajo que se ajusta a la lógica transnacional de las migraciones contemporáneas.

- Los ámbitos en los que trabajan las asociaciones así como las actividades que promueven.

Los mediadores deben conocer las actividades que realizan las distintas asociaciones y entidades. Esto proporciona una panorámica de los ámbitos que quedan cubiertos por su actuación y también de lo que no queda cubierto.

Una de las funciones que realiza el mediador es una labor de adaptación o adecuación. Por una parte, a partir del conocimiento que tiene de las necesidades de la población de origen extranjero, hace de puente entre las actividades planificadas por las asociaciones y entidades y las necesidades detectadas.

Por otra parte, los mediadores también realizan una prospección de los recursos sociales disponibles que, en principio, no estaban pensados para la población de origen extranjero y empezar a utilizarlos en este nuevo sentido.

## **b) Trabajo en red**

Los mediadores trabajan dentro de un equipo interdisciplinar en los Servicios Sociales municipales compuesto por: trabajadores sociales, educadores, psicólogos, orientadores laborales, abogados, etc. Además, existen en los distritos redes de trabajo en las que confluyen instituciones, organizaciones y asociaciones que han configurado ya grupos en torno a temas específicos como la infancia, la educación, la prevención, la familia, etc. Ejemplos de estas redes de trabajo son las distintas Mesas que existen en los distritos como la Mesa de Educación, de Familia, de Salud, de Prevención etc. Las Mesas son espacios de encuentro de todos los profesionales implicados en una temática concreta. El objetivo de los mediadores es coordinarse con las actuaciones de los distintos profesionales a través de una acción integral para evitar duplicidad de funciones y solapamientos de esfuerzos en lo que a la población extranjera se refiere.

El papel del mediador, en estos casos, es participar como un integrante más para aportar la perspectiva teórica de la interculturalidad aplicada a situaciones particulares y sus conocimientos sobre las dinámicas, problemáticas, claves, tendencias, etc. en inmigración. Los mediadores no sustituyen a los profesionales que ya están trabajando en el distrito, sino que se integran dentro de un equipo más amplio que trabaja con la población de origen extranjero en los Servicios Sociales municipales. Los mediadores, en este sentido, pretenden servir de puente entre unos recursos y otros.

## 2. Actividades en el ámbito comunitario

Hemos dividido este apartado en cuatro epígrafes que recogen las cuatro grandes áreas en que se inscriben las actividades que realiza la acción mediadora en el ámbito comunitario.

### a) Actividades de información

Las actividades de información son fundamentales a la hora de hablar del trabajo del SEMSI en el ámbito comunitario. A través de estas actividades se persigue difundir los recursos existentes y los canales de participación. Esto es crucial porque si los ciudadanos no están bien informados ¿cómo van a participar dentro de la comunidad?.

La particularidad de estas actividades es el carácter que tienen de comunitarias, ya que se trata de actividades planificadas y diseñadas desde las diferentes entidades sociales que trabajan en el distrito para la población de origen extranjero. Se trata de actividades a través de las cuales la comunidad receptora informa y recibe al nuevo vecino. Por otra parte, constituyen una vía de contacto entre personas con problemáticas semejantes (población de origen extranjero y autóctona) dando lugar a la formación de unas primeras redes informales.

Dentro de la categoría de información hay que distinguir diferentes actividades:

- Sesiones de acogida, que se dividen en sesiones de acogida desde los Servicios Sociales municipales y en sesiones de acogida en los centros educativos.
- Charlas informativas.
- Puntos de información.
- Guías de recursos.

Aunque han sido comentadas en el apartado de atención a casos, añadiremos aquí algunas peculiaridades de estas actividades y su implicación en la acción mediadora en el ámbito comunitario.

- Sesiones de acogida.

Desempeñan un papel fundamental en el ámbito comunitario ya que consisten en la realización de unas sesiones en las cuales o bien la comunidad educativa o bien los Servicios Sociales municipales acogen y reciben a los nuevos vecinos mediante unas actividades que, como veremos, ofrecen un primer acercamiento que facilita su ubicación en el nuevo contexto receptor. Se desarrollan en los Servicios Sociales municipales o en centros educativos.

En los Servicios Sociales municipales estas sesiones se enmarcan dentro de la acción mediadora comunitaria como proceso. Se lleva a cabo un primer acceso a los recursos que desemboca en la participación. Ésta tiene que realizarse en un plano de igualdad que es vital para la consecución de unos derechos básicos como primer peldaño para ir poco a poco accediendo a otros derechos que constituyan ya la integración en una sociedad intercultural.

Como ya hemos visto en el capítulo precedente, el papel del mediador puede variar según los distritos. En unos, diseña, planifica y ejecuta estas sesiones desde el principio hasta el final; en otros, las sesiones son realizadas por un equipo interdisciplinar de profesionales. Pero lo que es común a todas las sesiones es que el mediador actúa como puente o figura de enlace, estableciendo la primera conexión entre los recién llegados y el contexto de acogida, abren la comunidad de acogida al inmigrante en cuanto a todo lo que se les ofrece: recursos, asociaciones, etc.

Además de informar, en estas sesiones se da pie a que vayan surgiendo y puedan formarse redes informales de apoyo mutuo entre los propios asistentes. Esto es clave, ya que a partir de la creación de estos espacios de encuentro se fomenta que el inmigrante no sólo se dé a conocer de cara a un grupo y a la comunidad, sino que también se propicia el que conozcan a otras personas con las que comparten la misma situación

Aunque con diferentes nombres, las sesiones grupales se desarrollan en todos los distritos y cabe destacar el distrito de Fuencarral-El Pardo en donde se han institucionalizado y para ello cuentan con las tardes de los terceros miércoles de mes en el Salón de Actos del Centro Municipal de Servicios Sociales.

En lo que respecta a las sesiones de acogida en los centros educativos, hemos de partir de que los colegios son espacios idóneos para realizar grupos de acogida organizados por las AMPAS y por los propios alumnos que reciben a los nuevos compañeros.

Se trata de grupos de bienvenida organizados con el objetivo de dar a conocer la comunidad educativa a los alumnos recién llegados. Los grupos son

heterogéneos en su contenido y lo que se tiene en cuenta a la hora de formarlo son las habilidades sociales de los alumnos, para que ese primer acercamiento a la comunidad educativa sea lo más armónico posible. En estos casos el papel del mediador consiste en apoyar estas actividades a través de un asesoramiento especializado sobre aspectos como la interculturalidad o la realidad de la inmigración y al mismo tiempo permite conocer la situación real en la que se encuentran los niños recién llegados y sus familias.

Estas actividades pueden combinarse con la realización de actividades de sensibilización con lo que se consigue dar a conocer la inmigración, sus causas y consecuencias así como trabajar una serie de valores como el respeto y la tolerancia.

- Charlas informativas.

La realidad de las migraciones es cambiante y muy dinámica y ello hace que continuamente surjan dudas y dificultades a la hora de atender a la población de origen extranjero. Ante esta situación, los mediadores realizan dentro del equipo interdisciplinar de Servicios Sociales en el que trabajan una labor informativa bastante relevante.

Las actividades realizadas en este sentido son charlas informativas que pueden ser espontáneas o bien sesiones organizadas ad hoc con el objetivo de resolver dudas sobre recursos nuevos que van surgiendo, novedades de tramitación de permisos de residencia, claves culturales (que veremos más adelante), etc. Lo característico de estas sesiones es que el mediador del distrito ofrece informaciones a los profesionales para que realicen su labor de apertura y de acercamiento a la población de origen extranjero.

Las charlas se distinguen por los destinatarios de las mismas: los profesionales que trabajan con la población inmigrante y la población del distrito. Dentro del primer grupo se encuentran las que se dirigen tanto a los profesionales de los Servicios Sociales municipales como a los profesionales externos, como son aquéllos que trabajan en los centros educativos, en los centros de salud, en asociaciones, etc.

Lo que se pretende es que los profesionales de los Servicios Sociales municipales resuelvan las dudas que sobre diferentes temas tienen con el fin de que lleven a cabo su trabajo de la mejor forma posible. En los Centros Municipales de Servicios Sociales se establecen unas reuniones en las que se pregunta al mediador las dudas, con ello se rompen estereotipos y se aumenta la calidad del servicio que se ofrece. Estas charlas pueden tener lugar en las sesiones de coordinación que se desarrollan en los Servicios Sociales municipales entre sus profesionales, o en sesiones ad hoc.

Otras charlas o sesiones informativas a destacar son las que realiza el mediador o la mediadora para los profesionales de asociaciones y otras entidades del distrito como las AMPAS, asociaciones de vecinos, comunidades de propietarios, centros sanitarios, asociaciones de mujeres, juveniles, culturales, deportivas, etc. En este sentido, la mediadora o el mediador intenta sensibilizar sobre la realidad de la inmigración y transmite las necesidades y demandas de la población de origen extranjero a las entidades, con el fin de que adecuen sus actividades a la misma. En ellas el mediador da a conocer su figura y sus funciones, al mismo tiempo que ofrece y difunde información específica que se le demanda.

Destacan por su interés y relevancia las sesiones sobre claves culturales. Éstas consisten en unas charlas en las que se habla de la realidad de los países de origen, su situación geográfica, las causas de la emigración, cuál es la situación en origen, qué se encuentran aquí los inmigrantes cuando llegan, qué problemáticas detectan los mediadores, qué es lo que traen, cuál es su bagaje vital, etc. y ahí pueden incorporarse las claves culturales: forma de vida, actitudes, proyectos de vida, mentalidad, la cultura, etc. Cumplen la función de explicar determinados códigos de comunicación, percepciones y conceptos para evitar que puedan surgir malos entendidos y conflictos. El objetivo final de estas charlas es ajustar comportamientos de manera mutua, reconocer en estas nuevas relaciones que se están creando qué sirve a la convivencia y qué puede dificultarla.

Las charlas informativas también se dirigen a toda la población y están organizadas por diferentes entidades: los Servicios Sociales municipales, asociaciones de vecinos, las AMPAS, etc., cuentan con el apoyo de los mediadores. Su contenido es variado y suelen tratar sobre novedades de la legislación de extranjería (procesos de regularización, reagrupación familiar), tramitación de becas escolares, plazos de matrícula escolar, etc. Conocer estos aspectos no sólo es importante para la población de origen extranjero, sino también para el autóctono como vecino, empleador, compañero de trabajo, profesor de alumnado extranjero, cliente, etc. porque influye y determina sus relaciones con las personas inmigrantes. De esta forma se consiguen dos cosas: informar de manera colectiva tanto a autóctonos como a inmigrantes y dar a conocer las propias asociaciones en las que se realizan las charlas.

Como modalidad interesante destaca la realización de charlas itinerantes en espacios abiertos o públicos como plazas y, en concreto, en el patio de los colegios con el objetivo de dar a conocer a los niños y jóvenes las entidades del distrito que se ocupan de la inmigración, de menores, de juventud, a través de la realización de actividades que les invitan a participar. En este caso el mediador colabora como un participante más de las mismas dando a conocer su figura y asesorando en el diseño de las actividades.



- Puntos de información.

En estos casos el mediador, partiendo de su conocimiento de la realidad del distrito, selecciona unos puntos concretos que son a los que acude la población de origen extranjero. Entre ellos destacan los locutorios, las peluquerías, comercios de productos típicos, etc. con el objetivo de establecer canales de comunicación.

El número de puntos depende del distrito en el cual nos encontremos. Estos puntos se han comenzado a implantar en locutorios como un primer paso, pero se irán extendiendo a otros lugares, como peluquerías, tiendas, etc. Hasta ahora se han implantado estos puntos de encuentro en los locutorios porque "si hay un fenómeno que mejor encarna a la inmigración es el locutorio", ya que es un lugar de negocio para el que lo tiene, es un lugar de comunicación para ponerse en contacto con la familia o con otros compatriotas. Para ello se colocan anuncios y se intercambia información escrita. Es un lugar de posible incorporación de nuevos usuarios para el SEMSI y los Servicios Sociales municipales, por el peso que tienen: económico, de canal de información y comunicación, y el social, como espacio de convivencia.

- Guías de recursos.

Estas Guías proporcionan un listado completo de los recursos del distrito y por barrios, como son las escuelas infantiles, colegios públicos, concertados, centros de salud, instalaciones culturales y deportivas, asociaciones, etc. De esta manera se informa sobre la existencia y características de una serie de instituciones a las que se puede acudir y en las que puede participar la población de origen extranjero.

El papel del mediador consiste bien en la elaboración de estas Guías, recopilando toda la información que contienen, bien en su actualización continua en función del conocimiento de la realidad del distrito, así como de las necesidades de la población de origen extranjero.

## **b) Formación**

Dentro de este grupo de actividades nos encontramos con todas aquéllas cuyo objetivo es ofrecer formación a toda la población del distrito con la perspectiva siempre subyacente del fomento de la integración social de los inmigrantes y la convivencia intercultural.

- Talleres de formación.

En función de las necesidades que detectan, los mediadores diseñan o ayudan a diseñar cursos específicos dirigidos a la población de origen extranjero. La metodología que se contempla es participativa y las temáticas pueden ser: jurídica,

laboral, psicológica (que se divide en autoestima, habilidades sociales y psicología evolutiva) organización y economía familiar, educación, salud, etc.

Estos talleres son impartidos por profesionales expertos en cada tema. Se busca proporcionar una mejor capacitación de la población de origen extranjero con el objetivo de propiciar su integración en la comunidad. Al igual que las sesiones informativas, este tipo de actividades dan lugar a la creación de redes informales a partir de la participación en las mismas.

Un ejemplo son los Talleres de Mujeres que se hacen en colaboración y coordinación con la Agente de Igualdad de los distritos, cuyo objetivo es potenciar las habilidades sociales para una mayor y mejor participación en la vida diaria, en la toma de decisiones, a la vez que poder desenvolverse a nivel socio-laboral para la inserción de estas mujeres en la comunidad.

### **c) Interacción**

La Convivencia Intercultural es la meta siempre presente en el que hacer del SEMSI y la interacción positiva entre las partes es uno de sus elementos fundamentales, puesto que para poder hablar de tal convivencia tiene que haber contacto y cooperación entre la población autóctona y la población de origen extranjero. Pues bien, los mediadores dentro de su planificación incorporan también como algo fundamental el diseño de actividades que faciliten este contacto. En este sentido, podemos hablar de tres grandes grupos de actividades: las temáticas, las interculturales y las de reflexión.

- Actividades temáticas.

Las actividades temáticas tratan un tema concreto (Derechos Humanos, Día de la Madre, etc.). El objetivo inicial de las mismas es superar el punto de partida en el que se encuentra la población de origen extranjero, ya que una de las primeras situaciones que se encuentra un inmigrante cuando llega a la sociedad de acogida es que su pasado y su bagaje se pierde en el proceso de adaptación en la nueva sociedad. La formación y la experiencia se pierden muchas veces y no son tenidas en cuenta. Así, no es extraño ver a personas con estudios superiores realizando trabajos y tareas correspondientes a otro nivel formativo o bien realizar trabajos no acordes con la experiencia que se tiene.

El efecto inmediato de esta barrera inicial es que la imagen social que se proyecta de la inmigración es unidimensional. El maestro o maestra en su país desaparece para dejar paso al trabajador de la construcción o bien a la empleada de servicio doméstico. Esto tiene efectos tanto para las personas inmigrantes como para la población autóctona. Por una parte, el mensaje que puede recibir la

población inmigrante es que su existencia y relevancia en esta sociedad sólo es posible desde el trabajo y desde la documentación. Se existe en función de los papeles y del trabajo que uno realice. Por otra parte, la imagen que recibe el autóctono es la de alguien que realiza un trabajo dejando a un lado su faceta como persona, como ser humano con unas vivencias, experiencias, sensaciones y sentimientos.

La visión que nos llega es sólo una pequeña parte de lo que es toda la persona y en estos casos la integración se ve dificultada porque ¿cómo integrar una parte de la personalidad, la laboral, sin tener en cuenta todo lo demás?. En este sentido, el SEMSI apoya y participa en el diseño de actividades temáticas con un objetivo muy definido: jugar con los distintos papeles que todos y cada uno de nosotros tenemos dentro de la sociedad y, en concreto, dentro de la comunidad donde vivimos. Aquí lo importante no es ni la nacionalidad ni la cultura de pertenencia de la persona, sino las dimensiones y los papeles que puede tener todo ser humano por el mero hecho de serlo, porque todos somos mujeres/hombres, niños/adolescentes/jóvenes/adultos/ancianos, todos somos hijos y también podemos ser madres/padres, todos somos vecinos y, finalmente, todos somos sujetos de Derechos Humanos. Por tanto, la perspectiva de trabajo de estas actividades es transversal y su hilo conductor es buscar los puntos en común que todos tenemos, aquello que nos une.

El objetivo final de estas actividades es ofrecer una imagen más completa e integral de la persona y superar la visión superficial y unilateral en la que todos, tanto autóctonos como inmigrantes, nos vemos implicados. Puesto que hablamos de desarrollo personal, esta línea de actuación tiene mucho que ver con otra línea que se está impulsando cada vez con más fuerza en el SEMSI como es la reconstrucción del proyecto migratorio, de la que ya nos hemos ocupado en el apartado anterior.

A continuación recogemos los principales tipos de actividades temáticas que se realizan:

- Jornadas Ciudadanas: Se centran en los derechos civiles y de participación que todos los vecinos tenemos. Se enmarcan dentro de las actividades planificadas por los Servicios Sociales municipales del distrito y se realizan en los centros culturales o en los centros educativos. El papel del mediador es apoyar estas actividades. Se trata de crear espacios de encuentro y debate en el que están presentes tanto autóctonos como extranjeros y tienen un carácter anual.
- Día de la Mujer: Se centra en el papel de la mujer sin tener en cuenta la nacionalidad, necesariamente o en lugar destacado, y se generan actividades dirigidas a todas las mujeres.

- Día de la Madre: Su objetivo es llamar la atención sobre la realidad que viven las mujeres que tienen a sus hijos en el país de origen durante mucho tiempo o que se hayan en trámites de reagrupación familiar.



- Día de la Infancia y la Juventud: En estas actividades la labor del mediador consiste en apoyar su realización, asesorar en materia de interculturalidad para el diseño de las actividades e incentivar la participación de los niños y jóvenes de origen extranjero.
- Actividades Vecinales: Se trabaja el papel de vecinos que todos tenemos. Ejemplos de esto son los Encuentros Vecinales o actividades que buscan conocer y apreciar el barrio donde se vive.

Los Encuentros Vecinales generan la creación de un espacio de encuentro entre los vecinos del barrio/distrito donde se realizan, las asociaciones de vecinos y las entidades públicas o privadas. Es en este encuentro donde se exponen los problemas o necesidades del barrio o simplemente tiene lugar la discusión de temas de interés vecinal. A partir de esta interacción, se produce el conocimiento y contacto entre las diferentes asociaciones de vecinos y la posibilidad de crear redes y plataformas de trabajo conjunto. El papel del mediador consiste en promover la participación de los ciudadanos de origen extranjero en tanto que vecinos en el desarrollo de las mismas.

Dentro de las actividades que quieren promover la identidad de barrio destaca el Proyecto Historia e Historias de Lavapiés. Se centra en el conocimiento histórico de este barrio para impulsar los valores de solidaridad y de colaboración entre todos los actores del mismo. Se trabajan los referentes históricos, el conocimiento del espacio y del lugar donde se vive, ya que esto hace que se quiera y se cuide el lugar donde crecemos y nos desarrollamos. Así, uno puede sentirse parte de la realidad que le toca vivir. Pero para llegar a esto es importante conocer lo que fue antes ese lugar.

Este proyecto pretende cambiar la percepción que existe de los inmigrantes en Lavapiés. A partir de una metodología participativa y con una perspectiva intergeneracional (no de forma exclusiva) se organizaron talleres de jóvenes y mayores y se realizaron 15 grupos de discusión entre jóvenes inmigrantes y los usuarios de un Centro de Mayores. A raíz de estas actividades se fueron dando a conocer aspectos culturales y vivencias desconocidas. Por una parte, los inmigrantes tuvieron la oportunidad de conocer la cultura madrileña de antaño y las personas mayores pudieron entender la realidad de los inmigrantes y, por otra parte, las diferentes asociaciones que participaron en la organización tuvieron la oportunidad de conocer a los jóvenes inmigrantes y que éstos conocieran sus asociaciones.

- Actividades Intergeneracionales: Se realizan en los Centros de Mayores con los alumnos autóctonos y extranjeros de un colegio, con grupos de mujeres inmigrantes que tienen un espacio de encuentro o alguna asociación de inmigrantes. Persigue provocar un acercamiento entre los distintos grupos de edad para que se conozcan. Dentro de esta categoría se ubica también la experiencia que recogíamos en el punto anterior.
- Actividades de Ocio y Tiempo Libre dirigidas a los jóvenes: las realizan las asociaciones y las parroquias presentes en el distrito. Pueden centrarse en una actividad concreta como un grupo de teatro. En este caso el espacio de encuentro surge a través de un tema (el teatro) en el que participen jóvenes, autóctonos e inmigrantes, que están interesados en el mismo.
- Actividades Interculturales.

Si en las actividades anteriores el elemento clave son los roles que cada uno tenemos, en este caso el eje fundamental y clave de trabajo gira en torno a la cultura. El objetivo que se persigue es hacer caer en la cuenta de que personas con diferentes bagajes culturales están presentes en un mismo tiempo y lugar y esto necesariamente conlleva una nueva forma de relacionarse.

El objetivo principal que persiguen es producir un acercamiento y un conocimiento mutuo para llegar al contacto positivo. Dentro de éstas podemos encontrar: las actividades de educación intercultural y las jornadas interculturales.

- Actividades de educación intercultural en los centros escolares

Son actividades que aplican la perspectiva de la interculturalidad a la educación con el objetivo de lograr la convivencia desde el aula. Se realizan en las escuelas infantiles, los colegios e institutos. El papel de los mediadores se ha definido a lo largo de estos cinco años: no se trata de hacer personalmente talleres lúdicos, sino de asesorar y apoyar todas aquellas iniciativas que surjan en los centros educativos. Diseñan y coordinan actividades para que otros las realicen, como los profesionales o las asociaciones.

La metodología seguida parte de un diagnóstico acerca de la realidad escolar en el que se ponen de manifiesto todos los prejuicios, estereotipos, distancias sociales y culturales que se tienen frente a la población escolar de origen extranjero. A continuación, se diseña el proyecto de intervención educativa con el colegio, con la dirección y con los profesores.

Estas actividades pueden clasificarse en función de los destinatarios que componen la comunidad educativa:

Los alumnos, que a su vez los podemos dividir en dos:

- A todo el grupo: su objetivo es promover la sensibilización, la creación de espacios de encuentro dentro del aula para que tenga lugar el intercambio cultural, acabar con posturas etnocéntricas, fomentar el trabajo en grupos heterogéneos, etc.

Un ejemplo de actividades de sensibilización en el aula son los programas que se realizan en los colegios e institutos y que consisten en tutorías y dinámicas de grupo que tratan como contenido transversal la tolerancia, el respeto y el conocimiento mutuo. Su duración varía en función de los centros pero suele oscilar entre las tres semanas y el mes. Este tipo de actividades permiten detectar las necesidades que pueda tener la población escolar de origen extranjero y acercar los recursos precisos para cada caso, pero también se introducen en el ámbito escolar una serie de valores que inciden en la prevención.

- Dirigidas a minorías: se trata de ofrecer refuerzo del idioma de la sociedad de acogida. Un ejemplo es el trabajo que se ha realizado con familias chinas en el distrito Centro. Se formaron dos grupos en los que participaban una educadora, un mediador y un profesor de castellano con el objetivo de

reforzar el aprendizaje del idioma como herramienta útil para integrarse. También se ofrecía formación y orientación de recursos.

Los padres. En este caso, hacemos la misma división:

- padres autóctonos: se realizan actividades de sensibilización dirigidas a ellos.
- padres inmigrantes: los objetivos de las actividades son ofrecer información sobre el sistema educativo receptor e interesarse por sus condiciones de vida

Los profesores.

Son fundamentales si queremos profundizar en la convivencia intercultural porque son el agente de cambio por excelencia en el ámbito escolar. Ya hemos visto en las sesiones informativas que los profesores son uno de los destinatarios de las sesiones de claves culturales. En este caso, se trata de ofrecer las herramientas precisas para que puedan desempeñar su labor dentro del ámbito comunitario. Para ello, el SEMSI a través de su equipo de mediadores ofrece información que permita el conocimiento de los fenómenos migratorios, el conocimiento de otras culturas, ofrecer las pautas de la teoría intercultural y manifestar actitudes positivas hacia la diversidad en el aula.

Otras actividades interculturales que se desarrollan en el ámbito escolar son los proyectos de convivencia con todos los actores implicados en la educación de los alumnos, como las familias, profesores, alumnos, padres... con el objetivo de fomentar la convivencia intercultural de la comunidad educativa.

Un ejemplo significativo de trabajo comunitario en red en el ámbito educativo es el GEIL, Grupo de Educación Intercultural de Lavapiés. Se forma en el marco del Convenio de Lavapiés, promovido por el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Se destina una serie de ayudas y de apoyos a un grupo de colegios con presencia significativa de alumnos en educación compensatoria, tanto de la zona de Centro como de Arganzuela. Se implementan una serie de actividades y de ofertas extraescolares, de ocio y tiempo libre, ludotecas, sábados escolares, etc., como actividades complementarias.

En el mes de diciembre de 2001 se convocó un grupo de trabajo integrado por el técnico de educación del distrito Centro, el de Arganzuela, la Comisión de Escolarización, representantes de los CEAS (Centros de Educación de Adultos), los CAP (Centros de Promoción de Profesores) y los mediadores interculturales y otros profesionales que están trabajando en el ámbito de la educación.

Dentro de este Grupo se incluye, como una tendencia para el futuro inmediato, el Programa de Acogida para los menores recién llegados. Consiste en abrir unas aulas en las cuales no se van a sentir solos, sino apoyados por niños y niñas autóctonos que van a hacer de alguna manera de tutores de sus compañeros. Con ello se trata de evitar el riesgo de creación de guetos.

A medio plazo, se han planificado actividades de trabajo destinadas, por un lado, a elaborar materiales formativos para los docentes (entre ellos un vídeo didáctico). Y por otro lado, una investigación sobre las ofertas que existen en los colegios, las ofertas extraescolares, y en general, para evaluar su componente intercultural. El objetivo en última instancia es el fomento de la interculturalidad.

- Jornadas Interculturales.

Se trata de actividades cuya línea transversal de trabajo es fomentar las relaciones interculturales en el distrito donde se realizan. Esto se consigue a través de la apertura de diferentes espacios: de reflexión, de ocio, de celebración, etc. En estos casos lo lúdico, lo gastronómico, lo musical, lo folklórico son la excusa idónea para generar este encuentro muy importante para la convivencia intercultural.





Las Jornadas Interculturales suelen constar de una parte de reflexión y debate, en la que se exponen experiencias de vida, fórmulas de convivencia y valores interculturales, acompañado todo esto de una celebración gastronómica y cultural. Además el encuentro y la interacción también tiene lugar en torno a celebraciones musicales y folklóricas. La duración oscila entre un día y una semana, los lugares de celebración suelen ser los centros educativos y las Juntas Municipales.

En los casos en los que las Jornadas se desarrollan en los centros educativos, el mediador actúa de copartícipe en el diseño y, cuando tienen lugar en las Juntas de Distrito son ejecutadas por un equipo multidisciplinar de profesionales dentro de los Servicios Sociales municipales del que los mediadores forman parte activa.

Incorporan necesariamente el objetivo de la participación, ya que para su desarrollo cuentan con todo el tejido social del distrito: la Junta Municipal, las asociaciones de toda índole (vecinales, culturales, juveniles, de mujeres, deportivas...) los grupos políticos, los centros educativos (colegios e institutos).

Las actividades que se ofertan en las Jornadas Interculturales son, entre otras:

- Talleres-exposiciones para que desde las asociaciones expongan sus materiales, captando a posibles miembros activos del asociacionismo.
- Mesas de debate.
- Conferencias.
- Talleres de escritura, de henna.
- Exposición de utensilios, ropas típicas del país de origen
- Actuaciones de música, teatro, danza, cuentacuentos, etc.

Normalmente lo que se busca es que la población de origen extranjero sea partícipe de la actividad durante todo el proceso desde la planificación, la organización y la realización de la misma, es decir, se realiza un verdadero ejercicio de dinamización intercultural. Se pueden realizar sólo en un distrito o bien de manera conjunta entre varios distritos que sean vecinos. Este tipo de actividades implican la creación de unos espacios de encuentro que, por una parte, posibilitan el acercamiento y conocimiento entre la población autóctona y la inmigrante potenciándose una igualdad de partida, ya que se busca que el inmigrante no se acerque a estas actividades como tal, o sólo y principalmente como tal, sino como vecino, padre, madre, mujer, adolescente, niño, ciudadano, etc.

Por otra parte, este espacio de encuentro también es una gran oportunidad para que la población de origen extranjero pueda crear redes sociales ya que ¿dónde va a conocer a otros? ¿dónde se va a dar a conocer? ¿dónde van a

conocerse autóctonos e inmigrantes? Estas personas necesitan crear o fortalecer su propia red social, ya que la emigración puede debilitar o incluso anular su red de apoyo mutuo basada en lazos familiares, vecinales, de amistad, etc., y al mismo tiempo se dan a conocer, lo cual implica expresar lo que traen de su cultura, de su saber, de su conocimiento, de su formación o de su trayectoria de vida.

#### **d) Actividades de reflexión**

Son actividades que buscan la creación de espacios de diálogo y debate. Los temas sobre los que gira la reflexión tienen siempre que ver con la convivencia. El papel del mediador consiste en organizar estas actividades, en ser un mero participante o bien coordinar su realización dentro de un conjunto más amplio de actividades. Ejemplos de estas acciones son: las Mesas Redondas, los Debates y la organización de Grupos de Discusión.

- a) Las Mesas Redondas y los Debates generan la apertura de canales de diálogo desde y para la comunidad. Los temas a discusión se centran en la convivencia y persiguen fomentar la comunicación a todos los niveles: asociativo, ciudadano, institucional, etc.
- b) Los Grupos de Discusión consisten en abrir un espacio de reflexión en el que los participantes sean los propios inmigrantes y que hablen en torno a qué supone la inmigración a medio y largo plazo. Es decir, son los propios protagonistas los que explican a los vecinos sus historias de vida, por lo que se está fomentando su participación en la comunidad y se da a conocer su realidad como paso necesario para que tenga lugar el acercamiento y el contacto intercultural.

Vamos a concluir este apartado con una pequeña reflexión acerca del papel que desempeña la acción mediadora en todas estas actividades que se realizan en el ámbito comunitario. En el capítulo que dedicábamos a la evolución del SEMSI en los últimos cinco años, señalábamos cómo la reflexión del equipo llevó a irse planteando desde el principio la necesidad de no realizar labores propias de otros profesionales como son los animadores sociales o los monitores de tiempo libre, sin desaprovechar, por ello, las posibilidades que ofrecen este tipo de actuaciones. Se reflexionaba en esos momentos sobre cuál era la aportación específica del mediador. Creemos que a lo largo de estas páginas se ha ido definiendo y la clave está en los principios, métodos y técnicas que proporciona la mediación intercultural para el fomento de la convivencia.

En el catálogo de actividades al que hemos pasado revista, hemos visto reflejados principios como el conocimiento de la realidad, la legitimación de las

partes, la comunicación efectiva, la neutralidad o la gestión pacífica y positiva del conflicto. El equipo SEMSI de mediadores está presente en dichas actividades, aplicando –según situaciones, casos y contextos– metodologías de negociación asistida, del método transformativo o de la historia alternativa, así como ejercitando la escucha, la pregunta, la reformulación positiva o la recontextualización.

Los mediadores ofrecen estos principios, métodos y técnicas a otros profesionales para desarrollar esas actividades con el objetivo de que los resultados vayan poco a poco yendo más allá del momento de su ejecución para contribuir al fomento de la participación ciudadana y la construcción de una verdadera convivencia intercultural.

### 3. Ámbitos y Modalidades de Aplicación de la Acción Mediadora

El recorrido que hemos realizado, a lo largo de estas páginas, de la labor del SEMSI, refleja una de sus características más relevantes: su polivalencia. Como ha podido apreciarse en el capítulo anterior, dedicado a las dimensiones de la acción mediadora, las actividades que realizan o en las que colaboran los mediadores son múltiples y se integran en ámbitos muy diversos. Podemos decir que los mediadores están allí donde sus instrumentos y sus conocimientos sobre la realidad de la inmigración y de los colectivos de población extranjera son requeridos.

A lo largo de estas páginas también hemos enfatizado algo fundamental en la labor del SEMSI: su coordinación y colaboración con el resto de los profesionales de los Servicios Sociales municipales y de otras instituciones, lo cual implica su actuación en ámbitos que abarcan desde el terreno jurídico al educativo, pasando por el familiar, el sanitario, etc.

Este es precisamente el punto de vista que vamos a adoptar en este capítulo: la labor del SEMSI vista desde los ámbitos o contextos temáticos en los que se desarrolla. A lo largo de los cinco años de existencia de éste servicio se ha producido su consolidación, pero también una evolución desde actuaciones más generalistas a más especializadas, en el sentido de aportar instrumentos y acciones concretas para contextos o ámbitos determinados. Esta es una tendencia en alza en la mediación, puesto que contextos específicos presentan problemáticas concretas, rasgos que requieren determinados conocimientos y formas de abordaje especializadas. Esta es una tendencia a la que también apunta el SEMSI, que ha visto la necesidad de, sin abandonar la polivalencia que caracteriza a la labor que realizan sus mediadores, potenciar las modalidades específicas de mediación que la realidad social requiere.

Estamos, por lo tanto, ante unas modalidades en desarrollo, lo cual implica teorías, conceptos e instrumentos en construcción, de ahí que en esta obra sólo incluyamos algunas pinceladas sobre las líneas de trabajo que se están abriendo. Para ello, vamos a pasar revista a siete ámbitos de actuación que coinciden con otras tantas modalidades de mediación: sociojurídico, laboral, institucional, sanitario, familiar, educativo y vecinal. El esquema que seguiremos partirá de una breve introducción a cada ámbito, seguido de algunos apuntes sobre la repercusión en el mismo de la presencia de la población inmigrante y la diversidad cultural, para

acabar con las aportaciones que puede hacer la mediación de cara a la intervención social en el mismo: se incluirán además casos en los que han intervenido los mediadores a modo de ilustración.

Como veremos, estos casos –aunque los hayamos clasificado dentro de una modalidad por el mayor énfasis que se haga en una determinada problemática– en realidad suelen ser transversales a distintos ámbitos, presentado múltiples implicaciones y la participación, en muchas ocasiones, de otros profesionales de la intervención social.

### 3.1. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO SOCIO-JURÍDICO

---

El ámbito sociojurídico cuenta con una relevancia especial en los cinco años de actuación del SEMSI, debido, como es lógico, al lugar central que ocupa en el fenómeno de la inmigración. Tanto trabajadores sociales como otros profesionales de la intervención social, como los propios mediadores, saben bien que en torno al tema de “los papeles” gira buena parte de la vida y de los problemas de los inmigrantes. De la situación jurídica en la que se encuentren van a depender cosas tan fundamentales como el acceso al trabajo, a la vivienda, a ayudas oficiales. Por eso, una de las líneas de actuación que se ha mantenido en el SEMSI a lo largo de estos cinco años se refiere a todo lo que tiene que ver con la legislación y normas en materia de extranjería.

Podemos definir, por lo tanto, el ámbito sociojurídico como el contexto legal y normativo en el que se enmarca la inmigración y las implicaciones sociales que tiene para las personas extranjeras y sobre otros actores sociales e institucionales. A la hora de atender a población extranjera a través de los Servicios Sociales municipales, los profesionales se han enfrentado a leyes y normativas que desconocían o bien que cambian con tanta rapidez que, cuando ya se dominan, hay que aprenderlas de nuevo. Al mismo tiempo, estos profesionales se encontraban con la necesidad cada vez mayor de tener un apoyo en este sentido.

En este contexto se incorporan los mediadores que, desde el primer momento, han prestado su apoyo a los profesionales bien informándoles a ellos o bien atendiendo directamente a la población inmigrante para asesorar o derivar en temas relacionados con permisos de residencia o bien, simplemente, para tener en cuenta las implicaciones de la situación legal de estas personas.

Como ya hemos visto en los capítulos dedicados a las dimensiones de la acción mediadora, las actividades de los mediadores han ido dirigidas en este ámbito a

realizar sesiones informativas tanto a profesionales como a usuarios, a orientar, derivar o acompañar en casos individuales en cuestiones relativas a trámites para la obtención de permisos de residencia y/o trabajo, reagrupaciones familiares, solicitudes de asilo, nacionalizaciones, etc.

Además de estas actuaciones, también se han trabajado casos de mediación sociojurídica en sentido estricto, en las que el mediador ha servido de puente entre personas concretas y la administración pública encargada de realizar el trámite correspondiente.

En general, la mediación ofrece unos principios e instrumentos que son muy útiles para la intervención en este ámbito. A continuación destacamos los más relevantes:

- Siguiendo el principio de conocimiento de la realidad, los mediadores se mantienen en todo momento al día de las novedades en materia de legislación y normativa, de recursos específicos de orientación y tramitación legal y, por supuesto, de análisis de todas las circunstancias que rodean a cada caso y del funcionamiento de las instituciones.
- La nivelación de las partes también tiene un papel importante en este terreno, pues con los acompañamientos el mediador lo que pretende es equilibrar la situación de desventaja en la que se encuentra el usuario a la hora de realizar trámites por desconocer los procedimientos, dificultades lingüísticas, etc. También es éste el objetivo que se persigue con la orientación individual y las sesiones de información colectivas, de cara a dotar a los usuarios de los instrumentos que necesitan para poder enfrentarse ellos mismos a las situaciones que se planteen.
- Otro principio fundamental es el de comunicación, pues en muchas ocasiones la raíz del desencuentro y de los malos entendidos entre el usuario y los funcionarios encargados de un determinado trámite está en que unos y otros no comprenden lo que quieren decir.
- La neutralidad y la legitimación de las partes también son esenciales, puesto que el mediador no es quien debe resolver el problema que se haya podido plantear sino sus protagonistas.

A modo de ilustración incluimos dos casos. El primero, que hemos titulado “Mediación sociojurídica y dificultades de regularización” muestra un caso abierto en el que el papel del mediador se ha centrado en facilitar la comprensión mutua entre el usuario y las autoridades encargadas de la tramitación de los permisos de residencia y el usuario. Este caso ilustra buena parte de la labor que realiza el SEMSI en materia sociojurídica.

El segundo, que hemos denominado “La conexión de las problemáticas: permisos, ingresos y salud”, muestra una situación similar en la que sí se consiguió el permiso de residencia. Ambos casos ponen de relieve cómo no estamos sólo ante problemas legales, sino que éstos conllevan y se entrelazan con otras problemáticas de carácter social y humano.

### CASO 7. MEDIACIÓN SOCIOJURÍDICA Y DIFICULTADES DE REGULARIZACIÓN

El caso que aquí relatamos destaca por el esfuerzo que realizaron distintos profesionales de los Servicios Sociales municipales para atender las necesidades de un hombre en una situación socioeconómica difícil y compleja. Su propia situación personal que le llevó a vivir en la calle, desconectándose de todo y de todos hasta el punto de llegar a estar indocumentado. A lo largo de este relato veremos cómo estos profesionales se implicaron para conseguir que Khaled, nuestro protagonista, pudiera recuperar su documentación y así acceder a los servicios que precisaba.

Khaled es un ciudadano jordano de origen palestino. Tiene sesenta y ocho años y llegó a Madrid hace cuarenta y siete. Se casó con una mujer española con la que tuvo un hijo. Enviudó en el año 1971 y desde hace varios años no tiene ninguna relación con su hijo ni sabe nada acerca de su familia palestina. En el momento de redactar estas notas, duerme en los soportales de un supermercado, es alcohólico y viviendo en los últimos años de la mendicidad, de la ayuda vecinal y de la venta de chatarra.

No hay indicio alguno de la vida de Khaled en España, tan sólo constancia de su existencia por el libro de familia en el que figura junto a su hijo español. Nunca cotizó a la Seguridad Social y siempre trabajó en la economía sumergida. Tampoco acudió al Centro de Salud. Cuenta que estuvo trabajando en una finca hasta hace cuatro años, donde también vivía, pero fue derribada. La iglesia donde se casó ya no existe y no queda constancia de la unión. Nunca se preocupó de su situación legal y en el año 1976 dejó de renovar su pasaporte en la Embajada de Jordania.

El mediador entra en escena al finalizar el verano de 2001. La trabajadora social de la Unidad Móvil de Emergencias Sociales de Madrid acude a los Servicios Sociales del distrito junto con Khaled, para solicitar una ayuda económica a petición de éste. Es entonces cuando la Unidad de Trabajo Social demanda la intervención del mediador para que le asesore sobre los trámites jurídicos que necesita Khaled para recibir la ayuda económica demandada.

Khaled no tiene la documentación en regla, requisito necesario para tramitar una prestación económica, como la pensión no contributiva o la Renta Mínima de Inserción. En principio, bastaría con un permiso no laboral para solicitar dicha Renta, pero aunque lleva tantos años en España no tiene permiso de residencia. Según la legislación actualmente vigente es necesario demostrar su estancia continuada durante cinco años y la existencia de lazos familiares con un español (su hijo en este caso), para obtener un permiso de residencia temporal por arraigo.

Tras consultar a un abogado de la Oficina Regional de Inmigración, el mediador y la trabajadora social presentan un escrito en la Comisaría de Policía en el que Khaled se acoge a los artículos 41.2c) y 41.3c) del Reglamento de Extranjería, para solicitar el Permiso de Residencia. Para demostrar la estancia de cinco años de Khaled, el abogado de la Oficina Regional de Inmigración prepara un escrito a firmar por los vecinos del barrio que manifiesten conocerle. Mientras se recogen las firmas, la trabajadora social de la Unidad Móvil de Emergencias Sociales consigue tramitar gratis el pasaporte de Khaled por motivos humanitarios. Por otro lado, el mediador acompaña a Khaled a la Comisaría de Policía para pedir cita y presentar toda la documentación reunida, con el fin de obtener el permiso de residencia. Khaled necesita que se le acompañe en la realización de estas gestiones por varios motivos: ya no recuerda bien el árabe, su lengua materna, y es difícil entenderle en castellano y, por otro lado, no termina de comprender bien los pasos que se están dando.

Con toda la documentación reunida (empadronamiento, Informe Social, Pasaporte, Certificado de Inscripción Consular en el año 1976, testimonios firmados de vecinos, fotocopia de la Tarjeta Sanitaria, Resguardo de Solicitud de Exención de Visado e impreso de Solicitud de Permiso de Residencia) se presentan Khaled, el mediador y el trabajador social el día de la cita en la Comisaría. En el Departamento Jurídico de la Comisaría se les notifica que existen dificultades para conceder el permiso.



## CASO 8. CONEXIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS: PERMISOS, INGRESOS Y SALUD

En el caso que nos ocupa, el mediador conoce a sus protagonistas, Yolanda (ecuatoriana) y Mustapha (argelino) a demanda de la trabajadora social del Centro Municipal de Servicios Sociales de su distrito.

Yolanda y Mustapha expresan, en un primer momento, solicitan orientación jurídica, para regularizar la situación de ella en España, y asesoramiento jurídico-laboral para él, debido a un despido que él considera improcedente porque se ha producido a raíz de la enfermedad que sufre. Pero asociado a estos problemas jurídicos aparecen otros que reflejan la difícil situación por la que está atravesando la pareja. En las sucesivas entrevistas que realiza el mediador aparecen nuevos elementos decisivos en el caso. Él padece un cáncer en fase avanzada, que le imposibilita para trabajar y, por lo tanto, tener ingresos económicos propios. Por otra parte desea viajar a Argelia para ver a su familia de origen, principalmente a su madre y a su hijo al que, según refiere, no conoce.

A esto se une otro acontecimiento importante: la llegada de las cuatro hijas de Yolanda (fruto de su anterior matrimonio). La llegada de las hijas (de 17, 14, 12 y 11 años) ha supuesto un cambio importante en la forma de vida de la pareja, pues las pautas de comportamiento que marca Mustapha, tanto en casa como fuera de ella, no son comprendidas ni aceptadas por Yolanda y sus hijas.

Una vez que el mediador conoce los pormenores del caso, centra su actuación en el apoyo y acompañamiento para lograr, cuanto antes, la tarjeta de residencia o la autorización de viaje para Mustapha, documento imprescindible para que pueda regresar a España después de viajar a Argelia, y, por otra parte, en la obtención del N.I.E. (Número de Identificación de Extranjero), necesario para tramitar la Renta Mínima de Inserción (RMI), una prestación económica de Servicios Sociales, dada la precariedad económica en que se encuentra y los escasos ingresos de que dispone Yolanda, que trabaja por horas en servicio doméstico.

Lo que, en principio, pudiera parecer una gestión fácil y rápida se complicó, debido a un juicio que Mustapha tenía pendiente por un delito de falsedad de uso, lo que conllevó que le retuvieran en la Comisaría General de Extranjería para llevarle posteriormente a los Juzgados de Plaza Castilla, acompañándole el mediador a ambas instituciones. De esta forma, contactó

posteriormente con la abogada de oficio para explicarle la enfermedad de Mustapha, suspendiéndose posteriormente el juicio al ser un delito menor.

Tras varios acompañamientos del mediador a la Comisaría General de Extranjería, se obtuvo finalmente la tarjeta de residencia sin tener que esperar los plazos ordinarios, por razones humanitarias.

A continuación, se acompañó a Mustapha a diferentes Administraciones Públicas (Delegación de Hacienda, Oficina del INEM, Tesorería General de la Seguridad Social), con el objetivo de agilizar al máximo la obtención de los certificados necesarios para que la trabajadora social pudiera tramitar la RMI, prestación que empezó a cobrar en seguida.

Como preveían la trabajadora social y el mediador, Mustapha no ha dado aún el siguiente paso: viajar a Argelia. El viaje se va posponiendo debido a las distintas pruebas médicas a las que tiene que someterse, a que desea que Yolanda le acompañe, algo imposible para ella porque tiene que atender a sus hijas, a su temor a que su familia de Argelia se dé cuenta de su enfermedad y a su miedo a morir en este país, lejos de Yolanda.

En todo este proceso, Yolanda está viviendo la situación familiar y el estado de salud de su pareja con mucha angustia y sentimientos de culpa que él le hace sentir constantemente, debatiéndose entre la necesidad de atención y cuidados que precisan sus hijas y el sentirse obligada a atenderle e, incluso, acompañarle a Argelia por todo lo que él la ayudó cuando ella llegó a España, acogiéndola en su casa.

Al día de hoy, se sigue interviniendo en el caso, apoyando a Yolanda en la búsqueda de un empleo más estable y mejor remunerado, dado que ha obtenido el permiso de residencia por arraigo, con autorización para trabajar, que le permite acceder a un empleo en cualquier sector.

Este caso destaca por la intervención conjunta y la coordinación constante entre la trabajadora social y el mediador, centrándose este último en la mediación institucional y jurídica y la primera en los apoyos económicos para la familia.

### 3.2. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO LABORAL

En conexión directa con el ámbito sociojurídico se encuentra el ámbito laboral, no sólo porque las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores estén reguladas por leyes y normas, sino también, porque en el caso que nos ocupa, la población inmigrante, depende de una legislación especial al respecto para conseguir lo más básico: un permiso de trabajo.

Por lo tanto, cuando empleamos la expresión “ámbito laboral” nos estamos refiriendo al contexto en el que se enmarca todo lo relativo al empleo: desde cuál es la situación del mercado de trabajo, qué legislación existe al respecto para poder trabajar, pasando por las condiciones de trabajo, las formas de contratación, las vías de acceso, las bolsas de empleo, la formación ocupacional, las relaciones entre empleadores y empleados, etc.

En el caso concreto de la población inmigrante, como decíamos, además de todas las posibles problemáticas que pueden darse en este ámbito, se suman otras derivadas de su condición de personas extranjeras sujetas a una legislación especial. Cuando se habla de inmigración y mercado de trabajo, también hay que referirse a la economía sumergida.

¿Qué puede ofrecer la mediación social intercultural ante estas situaciones? La labor que vienen realizando los mediadores en este sentido se centra, en primer lugar, en apoyar a los profesionales de la orientación laboral tanto de Servicios Sociales municipales como de otras entidades, como ONGs y asociaciones que ofrecen este servicio y bolsas de trabajo. En este sentido, los mediadores incluyen en sus guías de recursos toda la información que van recogiendo sobre entidades públicas o no gubernamentales que ofrecen esos servicios de cara a poder realizar derivaciones cuando las circunstancias lo aconsejen. En este sentido es muy importante el fomento del trabajo en red.

Pero la aportación de los mediadores está incorporando en los últimos tiempos otra línea de trabajo bastante relevante y que, si bien no se refiere sólo al ámbito laboral, sí tiene unas raíces profundas en él. Se trata de la reconstrucción de los proyectos migratorios a la que ya nos referíamos en el apartado dedicado a la acción mediadora en atención a casos. La misma mediadora a la que citábamos anteriormente explica cómo personas inmigrantes a las que ella atiende se encuentran ante una situación que no habían previsto y cómo la acción mediadora les puede ayudar a encauzar de nuevo su proyecto migratorio de manera autónoma:

*“(...) es el primer batacazo, es una frustración y en este momento el papel del mediador en esta fase es fundamental para que esta persona no entre en un proceso de depresión (...) La primera etapa es de crisis, cuando contactan con la realidad y aquí el papel del mediador es fundamental para saber manejar ese momento de crisis para producir un cambio favorable, porque la crisis puede provenir de muchas cosas, como desajustes familiares, el encuentro con el marido, a veces le encuentran con otra mujer y se genera una crisis familiar, económica, etc. y hay que apoyarles en la organización de su problemática, ordenar sus prioridades y hacerles ver la crisis como un proceso natural en todos los cambios y que será positivo dependiendo de la actitud que se tome en este proceso (...) El papel del mediador es hacerles responsables absolutos del cambio, de la crisis (...) tienen que asumir los costos de la decisión y depende de su decisión el que salgan o no de esa crisis; se trata de legitimarles, hacer que retomen su autonomía personal. Es uno de los aportes de nuestro trabajo, que la persona sea suficientemente autónoma y que tome sus propias decisiones en su proceso”.*

Por lo tanto, como vemos, la acción mediadora en el ámbito laboral consiste en servir de puente entre las personas de origen extranjero que se encuentran con problemas en este ámbito y el contexto laboral en el que han de moverse. El mediador del SEMSI se sitúa generalmente como “posición tres” entre trabajador extranjero y empleador, entre trabajador y agente de empleo, etc. El mediador aplica en sus actuaciones principios como la imparcialidad, la legitimación de las partes o la comunicación efectiva, de modo que los usuarios consigan moverse con soltura en este ámbito, tengan acceso a los recursos existentes y, por supuesto, intervienen con acciones de mediación interpersonal cuando la ocasión lo requiere. El ejemplo que incluimos a continuación recoge precisamente la mediación que hubo de llevarse a cabo entre una mujer que trabaja como asistenta y su empleadora por diferencias que surgieron en cuanto a las condiciones de trabajo.

### CASO 9. NO ERA LA PEOR JEFA DEL MUNDO

En este caso la intervención de la mediadora se produce entre una mujer ecuatoriana, Jenny, y la mujer que la había empleado en servicio doméstico. Jenny, separada, vivía con sus dos hijas de 2 y 14 años y estaba intentando regularizar su situación, por eso, necesitaba que su jefa le propusiera un precontrato para solicitar el permiso de trabajo, pero ésta se mostraba bastante reacia. Ante esto, Jenny acude al SEMSI de su distrito.

El primer paso que dio la mediadora encargada del caso fue hablar por teléfono con la jefa y comprobó que estaba asustada por los trámites, no lo veía claro y no sabía exactamente a qué se comprometía con la oferta. El temor más importante que manifestaba era a que Jenny después de conseguir el permiso se marchase a otro empleo.

La mediadora le aclaró todas estas cuestiones por teléfono y, la empleadora finalmente accedió a hacer la oferta de trabajo y Jenny pudo solicitar la regularización. Una vez concedido el permiso de trabajo, Jenny le dijo a su jefa que tenía que pagarle la Seguridad Social. La mujer se negó y Jenny replicó con la amenaza de dejarla.

Hasta este momento, la relación entre ambas mujeres había sido buena, por lo que Jenny volvió a acudir a la mediadora para que hablara con su jefa. La mediadora accedió y así pudo conocer el punto de vista de la empleadora que manifestó sus quejas por la impuntualidad y la falta de responsabilidad a la hora de faltar al trabajo por parte de Jenny, ya que ésta no avisaba si iba a faltar al trabajo, si su hija se ponía enferma o si iba a llegar tarde.

Por su parte, Jenny también tenía reproches que hacer a su jefa, pues, según ella, al principio habían llegado al acuerdo de que trabajaría un sábado al mes si se lo pagaba aparte, pero la jefa no había cumplido su palabra. Tampoco le había dado todas las vacaciones que le correspondían y, además, no quería darle de alta en la Seguridad Social.

La mediadora, ante la posibilidad de que el conflicto se debiera a un malentendido, llamó a la jefa dos veces. En la primera entrevista telefónica dio a la empleadora la oportunidad para que se explicara y se desahogara, planteando su versión de la situación. Acto seguido, la mediadora transmitió el malestar de su jefa a Jenny para que expresara también su opinión. La respuesta fue que en cierta medida su jefa tenía razón. Entonces la mediadora le sugirió que hablaran las dos y llegaran a un acuerdo.

La mediadora explicó a la jefa que Jenny necesitaba cotizar a la Seguridad Social para conservar su permiso de residencia, ante lo cual ésta decidió pensar sobre ello. Finalmente, el acuerdo no fue posible pero la relación entre las dos mujeres había mejorado, siendo más conscientes ambas de la postura de la otra. La jefa tenía claro que si quería seguir con Jenny tenía que pagarle la Seguridad Social y Jenny, a su vez, que si seguía con esta jefa no era la peor jefa del mundo, que ella también había fallado y su jefa tenía derecho a enfadarse. Después de esto se reunieron, hablaron y no llegaron a un acuerdo sobre la Seguridad Social, de modo que dieron por concluida la relación laboral, aunque sin asperezas.

Pero más tarde la empleadora volvió a contactar con Jenny. Un mes después la llamó y le preguntó si había encontrado trabajo. Jenny estaba trabajando por horas pero su antigua jefa le ofreció volver a trabajar con ella, pagándole la Seguridad Social, a cambio de que se comprometiera a ser puntual. De modo que, finalmente, las partes consiguieron llegar a un acuerdo.

En el tratamiento de este caso ha sido muy importante la labor de escucha y de legitimación de las dos partes implicadas, resaltando que ambas mujeres estaban a gusto la una con la otra, lo positivo de su relación laboral.

### 3.3. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL

---

Un tercer ámbito que se presenta muy unido al ámbito sociojurídico es el institucional, pero que presentamos de manera independiente porque las problemáticas que abarca no son única ni estrictamente jurídicas. Nos estamos refiriendo a aquellas situaciones en las que el mediador actúa como puente, tercera parte o posición tres, entre dos o más instituciones o entre usuarios e instituciones. Aunque estas instituciones se enmarquen en ámbitos como el educativo, el jurídico, el sanitario, hemos considerado oportuno dedicar un apartado específico porque en las problemáticas tratadas lo relevante no es tanto ese contexto temático sino el aspecto institucional.

De modo que podemos definir como ámbito institucional el contexto de los organismos y entidades tanto públicas como privadas o no gubernamentales en lo que se refiere a su aspecto administrativo y burocrático. En estos contextos el mediador interviene en problemáticas suscitadas en torno a las competencias administrativas de las instituciones, mediando entre usuarios y estas o, incluso, entre dos o más instituciones.

Nos encontramos, por lo tanto, ante mediaciones concretas, que pueden prolongarse más o menos tiempo, pero que siguen los principios habituales de identificación de las partes, legitimación de las mismas, equidistancia ante sus posiciones, facilitación de la comunicación entre las mismas, etc. Como ilustración de lo que se está trabajando en esta línea se incluye un ejemplo, titulado "De barracón a barracón" que recoge una mediación entre un particular y una institución a propósito de un desalojo y el cobro de una indemnización.

## CASO 10. SALIR DEL BARRACÓN

Con motivo de los realojos que se estaban llevando a cabo para dismantelar un poblado chabolista, tuvo lugar una actuación por parte de los mediadores sociales interculturales. Se trataba de un hombre marroquí, Abdul, que vivía en ese poblado, pero al estar solo no se le consideraba unidad familiar y, por lo tanto, no tenía derecho al realojo.

Ante dicha situación, los gestores del realojamiento deciden cederle un barracón. No pagaba alquiler, pero las condiciones no eran adecuadas, puesto que no disponía de luz ni de agua.

Poco tiempo después, el hombre reagrupó a sus cuatro hijos menores, de entre 12 y 16 años, dos niños y dos niñas, mientras un abogado se presenta en los Servicios Sociales municipales exigiendo el realojo de esta familia, ya que los terrenos en los que se ubicaba el barracón habían sido vendidos a una empresa para la edificación de viviendas. El abogado, que representaba los intereses de la Junta de Compensación de aquella promoción, enfatizó la situación de los menores implicados y que se encontraban sin escolarizar.

Los Servicios Sociales del distrito, junto con la mediadora, explican al abogado que estos servicios no tienen competencias en materia de vivienda ni de realojos, aunque sí se ocupan de la escolarización de los menores y de la ayuda en la tramitación de la solicitud de vivienda.

Dada la situación, los mediadores intervinieron para conseguir la escolarización de los niños y facilitar el acceso a una ayuda familiar (IMI). Pero casi dos años después el problema vuelve a cobrar fuerza porque, por una parte, el expediente de petición de vivienda se paraliza debido a que la madre de los niños vive en Marruecos, con lo cual no se cumple el requisito de unidad familiar (el matrimonio no está separado). Por otra parte, aparece otro representante de la Junta de Compensación, con la intención de resolver el problema.

Desde el SEMSI, se propone, tanto al abogado como a Abdul, llevar a cabo una mediación interpersonal y que entre ambos lleguen a un acuerdo satisfactorio. Ambas partes aceptan esta propuesta. En la sesión están presentes las dos partes, Abdul y tres abogados que representan a la Junta de Compensación, más la mediadora, que realiza, además, tareas de traducción al usuario.



Los abogados le exponen la situación, se va a edificar en esa zona y necesitan que se vaya de allí. Abdul replica que no tiene ningún problema en irse, pero necesita que le faciliten una vivienda, para ello propone tres soluciones:

1. Que la Junta le compre una casa.
2. Que le alquile una casa y que le paguen el alquiler hasta que desde la Dirección de la Vivienda se le conceda el alojamiento solicitado.
3. Que le indemnicen.

Finalmente, ambas partes llegan a un acuerdo por el cual la Junta de Compensación indemniza a Abdul, mientras él se compromete en un plazo de un mes a abandonar el barracón.

Una vez que han llegado a dicho acuerdo hay que ayudar a buscar una vivienda adecuada a Abdul y sus hijos, entendiéndose que era una buena ocasión para la inserción social de esta familia. En el mes de febrero de 2002, cobra la indemnización y entrega el barracón a la Junta de Compensación.

Ambas partes han ganado, Abdul ha logrado la indemnización y la Junta ha recuperado el terreno sin pasar por un proceso judicial que habría sido muy dilatado en el tiempo.

### 3.4. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

El contexto educativo es uno de los espacios de intervención prioritarios para los profesionales del SEMSI porque la escuela tiene un papel fundamental en la construcción de la sociedad.

Entendemos aquí como ámbito educativo el contexto de los centros escolares, institutos y otros centros de educación donde se forma a niños, jóvenes y adultos, no sólo en contenidos temáticos sino también en valores. Es, por lo tanto, un contexto fundamental de cara a la prevención de conflictos y el desarrollo de valores que propicien la convivencia intercultural y la integración.

El fenómeno inmigratorio tiene una relevancia especial en los centros educativos por dos razones principales. En primer lugar, porque es uno de los espacios donde esta inmigración se hace más visible, se puede decir que las aulas se convierten en pequeños microcosmos que reflejan la diversidad cultural de la sociedad en general. Y, en segundo lugar, porque entre los objetivos de la escolarización está la educación en valores. Por todo ello, los profesionales de la intervención social prestan una atención especial al ámbito educativo.

La realidad a la que se enfrentan los mediadores y otros profesionales es la de colegios con fuerte concentración de alumnado extranjero con el consiguiente riesgo de guetización, el desconocimiento mutuo entre educadores españoles y padres extranjeros de los sistemas educativos español y de otros países, posibles desfases de nivel, incorporaciones de nuevos alumnos a mitad de curso, posibles conflictos, inadaptaciones, etc. Frente a esto, el ámbito educativo ofrece múltiples oportunidades de intervención en el plano de la prevención y la asunción y práctica de valores como la tolerancia, el respeto al otro, la valoración de la riqueza que aporta la diversidad cultural, etc.

Ante esta realidad, las actuaciones del SEMSI, en coordinación con los Servicios Sociales municipales y los centros educativos, vienen respondiendo a las siguientes líneas de acción:

- Ofrecer apoyo a los diferentes profesionales de la comunidad escolar a través de charlas informativas, colaboración en la realización de jornadas interculturales, etc. (*Véase el apartado del capítulo anterior dedicado a la acción mediadora en el ámbito comunitario*).
- Favorecer la integración de nuevos alumnos de origen extranjero a través de acciones como las sesiones de acogida y el apoyo a la hora de tramitar becas, ayudas, servir de puente con las familias, etc.

- Aportar ideas e instrumentos para favorecer una educación con contenido intercultural.
- Incentivar la participación e implicación de los padres y madres de origen extranjero en la educación de los hijos a través de su incorporación a las AMPAS.
- Facilitar la comunicación y el entendimiento entre el profesorado y estos padres y madres.
- Intervenir en aquellos casos concretos que requieren sesiones específicas de mediación.

Son múltiples las actividades que han desarrollado o en las que han colaborado los mediadores en el ámbito educativo, entre ellas destacan:

- Diseño de cuadros de equivalencias curriculares por edades y países de origen para facilitar la incorporación de los alumnos a los niveles adecuados.
- Apoyo a las AMPAS para la realización de actividades atractivas para los padres y madres de origen extranjero, así como en las Escuelas de Padres.
- Información y formación a padres y madres de origen extranjero sobre el sistema educativo español: los trámites de escolarización, becas de comedor, becas de guardería, la importancia de implicarse en la educación de sus hijos, la necesidad de apoyarlos desde el ámbito familiar, acercamiento a los centros escolares, etc.
- Colaboración con la Comisión de Escolarización, cuando se estima oportuno, para la distribución de alumnos de origen extranjero en los distintos centros escolares de los distritos.
- Promoción del apoyo escolar entre el tejido asociativo, colaborando con las asociaciones para que pongan en marcha jornadas interculturales en el espacio escolar.
- Apoyar y asesorar en el diseño de actividades de tipo lúdico-educativo.
- Apoyo a los profesionales del ámbito educativo, desde los trabajadores sociales y los técnicos de educación al profesorado en el seguimiento de familias, la intervención en casos de absentismo escolar, inadaptación, dificultades lingüísticas, estrategias de educación intercultural, claves culturales y apoyo a todas las actividades que se realizan en los centros educativos relacionadas con la diversidad cultural.

- Participación en los programas de acogida para menores de origen extranjero recién llegados a través de grupos de acogida constituidos por los propios alumnos.

Como vemos, la mediación social intercultural tiene mucho que aportar a la intervención en el ámbito educativo. Principios como el de la comunicación efectiva, la nivelación y legitimación de las partes o técnicas como la escucha activa están presentes no sólo en la mediación interpersonal, sino que también forman parte activa de la colaboración que estos profesionales prestan para el desarrollo de las actividades mencionadas.

### CASO 11. POR FIN ME ENCUENTRO

El caso que se presenta a continuación, centra la actuación del mediador y del resto de los Servicios Sociales municipales (en colaboración con otras entidades sociales) en conseguir que un adolescente de 15 años entre en un proceso de integración positivo que le aleje de la dinámica conflictiva en la que se había adentrado, consiguiendo la implicación de todas las partes implicadas: el propio alumno, su familia, las autoridades educativas y la fiscalía del menor.

El caso surge en un centro educativo de integración de un distrito de Madrid que se pone en contacto con el mediador social intercultural de los Servicios Sociales municipales para solicitar su apoyo ante la problemática detectada en torno a un alumno de origen extranjero de 15 años de edad. Dicha problemática se centra en el hecho, que manifiestan los responsables del centro educativo, de que la policía les ha informado de que dicho menor está denunciado por hurto y por frecuentar una pandilla de menores implicada en actividades delictivas. Naturalmente, estas circunstancias preocupan a los educadores y, por eso, solicitan la intervención del mediador.

El primer paso del mediador, ante esta demanda, es conocer a fondo el caso, qué partes y qué cuestiones de fondo están implicadas. Así contacta con todas las personas que tienen algo que decir al respecto que le informan de lo siguiente.

En el centro educativo explican que han observado en el muchacho poco interés por el estudio y que, en general, no se integra en la vida del centro. Una de las razones que apuntan para esta actitud la relacionan con el hecho de que el chico se sienta mayor con respecto a sus compañeros, en parte debido a que su elevada estatura le hace percibir a los demás chicos de su edad como más pequeños.

Por su parte, el muchacho confirma que no tiene interés en seguir estudiando porque no se siente acogido por el centro y manifiesta su deseo de trabajar para, entre otras cosas, ayudar a su madre a mantener a la familia. Ante la situación planteada, el mediador se pone en contacto también con la madre para completar la información y tener todos los elementos relevantes que definen el caso. La madre manifiesta que está separada de su marido (el padre del chico) pero no divorciada, y que vive sola con el muchacho, si bien hay dos hermanos que viven en otras comunidades con quien se mantiene una relación superficial y lejana.

Con todos estos elementos el mediador elabora un diagnóstico en el que resalta intereses y circunstancias de las partes. Por un lado, estamos ante un adolescente que quiere trabajar y no estudiar, de ahí que no se sienta a gusto en el centro educativo. Por otro lado, su madre no tiene ningún apoyo económico ni familiar y no ha acudido a los Servicios Sociales municipales porque desconocía su existencia y la ayuda que de ellos podría recibir. El tercer elemento a sumar es el seguimiento obligatorio que de este muchacho realiza la fiscalía del menor debido a su implicación en hechos delictivos y que le sitúan en una situación de riesgo de exclusión social.

Con todos estos elementos en la mano, el mediador plantea su intervención teniendo en cuenta el deseo del alumno, de la madre y del centro educativo. Con este fin, concentra su actuación, en primer lugar, en la madre y el muchacho, hablando con ellos, trabajando la escucha mutua, la comprensión de las posturas hasta llegar a conseguir acuerdos entre ambos:

El muchacho se compromete a terminar el año escolar para poder incorporarse a un curso de garantía social que le permita acceder al mercado de trabajo. Para materializar esta posibilidad, el mediador se pone en contacto con el técnico de educación para ver la posibilidad de un cambio de centro escolar de cara a completar el curso. Y para evitar que frecuente la pandilla, se le propone acudir a las actividades de ocio y tiempo libre de los Servicios Sociales municipales, propuesta que acepta el muchacho.

La madre, por su parte, se compromete a vigilar los horarios de su hijo y aclarar con él la situación familiar (explicar al muchacho por qué ella y su padre se han separado). Para ayudarla a clarificar su situación familiar, se la deriva al centro Bayti para apoyo jurídico de cara al divorcio, así como a su trabajadora social para un posible apoyo.

Actualmente, el muchacho está incorporado a un taller de Garantía Social, se siente contento y sigue acudiendo a las actividades de ocio y tiempo libre. Su madre está tramitando el divorcio con la ayuda del centro Bayti y acude a un taller de habilidades sociales del mismo centro, mientras que desde los Servicios Sociales municipales está recibiendo la prestación económica de la Renta Mínima de Inserción (RMI). El mediador y la trabajadora social de zona continúan en contacto con los protagonistas para hacer el seguimiento del caso y comprobar que todo se desarrolla de la manera deseada.

### 3.5. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO SANITARIO

El ámbito sanitario ha ido adquiriendo a lo largo de los cinco años de existencia del SEMSI cada vez más importancia y es una de las líneas de trabajo que se están reforzando de cara al futuro inmediato.

Hablamos de ámbito sanitario para referirnos al contexto de la enfermedad, la salud y las instituciones sanitarias. La llegada de población extranjera, sobre todo, desde países con conceptos y prácticas en materia de salud distintos a los españoles genera a menudo malentendidos entre usuarios y personal sanitario. No es raro que personas inmigrantes comenten que no se sienten comprendidos o que no reciben suficiente atención y, por otra parte, que médicos y demás personal sanitario expresen su impotencia a la hora de trabajar con estas personas. Como decimos, estamos ante un problema de comunicación en el que no se comparten unos mismos conceptos ni prácticas.

La labor de los mediadores en este terreno se está dirigiendo fundamentalmente a ayudar a los usuarios a acceder a los recursos sanitarios mediante derivaciones, acompañamientos y seguimientos, pero también, y de manera especial, a apoyar a los profesionales con el asesoramiento que demandan en forma de sesiones informativas y formativas sobre claves culturales, readaptación del material divulgativo para prevención mediante la traducción y adaptación de folletos, para contactar con población inmigrante para que asista a charlas y cursos, etc.

En el plano de atención más individual, los mediadores trabajan también en colaboración estrecha con los trabajadores sociales de los centros de salud cuando estos requieren su intervención para casos concretos. Una vez más, los principios e instrumentos de la mediación están presentes en estas actuaciones, sobre todo, facilitando la comunicación entre las partes.

A modo de ejemplo de la acción mediadora en el ámbito sanitario incluimos dos casos, el primero que si bien se sale de los esquemas habituales de mediación en este contexto (normalmente entre usuarios y personal sanitario), muestra bien la problemática a la que nos referíamos más arriba de distintos conceptos y prácticas en materia de enfermedad y salud. Lo hemos titulado “El hechizo” y muestra la labor de una mediadora para conseguir que un usuario se viera atendido de lo que él consideraba “un mal de ojo”. El segundo relata un caso de mediación entre cónyuges en el que intervienen otros agentes ajenos a la familia y que hemos titulado “Maridos, ginecólogos e imanes”.

## CASO 12. EL HECHIZO

Nuestro protagonista es un hombre de 45 años de edad, proveniente del Africa negra. Es estudiante de Doctorado en una universidad española y una persona muy cosmopolita que ha pasado largas temporadas viajando por diversos países europeos y africanos.

Acudió directamente al SEMSI de uno de los distritos para solicitar orientación sobre pautas culturales del mundo andino. Le interesaba especialmente conocer las prácticas de hechicería, chamanismo y curanderismo en este referente cultural y si dichas prácticas estaban asentadas en las personas que habían emigrado a España desde estas regiones.

Durante la primera entrevista, el usuario manifestó que su interés por estos temas obedecía a que en el piso que compartía con otros estudiantes extranjeros, y que él gestionaba, vivía un chico boliviano, que él pensaba pudiera estar practicando rituales de brujería y curanderismo en la casa durante su ausencia. Argumentó, por otro lado, que un familiar suyo iba a venir y que, por esta razón, iba a pedir al chico boliviano que se fuera de la casa.

La mediadora social intercultural se ofreció para mediar en el caso al observar cierta barrera de comunicación entre los implicados, pero el usuario no aceptó la mediación, ya que argumentaba que era capaz por sí solo de resolver la situación. No obstante, antes de finalizar la entrevista, volvió a manifestar su interés en tener información sobre el mundo mágico-esotérico andino, por ampliar su bagaje cultural. La mediadora le puso en contacto con una persona de referencia que le podía ofrecer dicha información, así como con instituciones académicas especializadas en el tema de la Antropología andina.

Dos meses después, este hombre acudió de nuevo al SEMSI y solicitó ayuda expresa ante la creencia de que su inquilino le había echado un "mal de ojo". Cuenta que desde hace tiempo tiene dolores de cabeza, se siente cansado, sin energía y le dan continuamente calambres y dolores musculares y que, desde que le pidió a su inquilino que se marchase de la casa, su situación de salud ha empeorado. Ha acudido al médico en varias ocasiones, se ha hecho análisis y no le diagnostican nada. Considera que la medicina occidental no le puede ayudar ante su mal y está convencido de estar



sometido a una hechicería ante la cual tampoco la medicina de su referente cultural le puede ayudar. Cree que la magia de curación de su mal debe venir de la cultura que “lo hechizó”.

La mediadora, ante lo relatado, consideró necesaria la posibilidad de contactar con la otra parte, el chico boliviano, de cara a profundizar en la información y tener una visión más amplia del asunto. En conversación telefónica con él, el joven manifestó que todo era un malentendido ya que él es estudiante de Bellas Artes y sus materiales de trabajo son de diversa naturaleza: vegetales, minerales, tintes, etc. Por otro lado, el día que le pidió el usuario que se marchase de la casa, discutieron tan acaloradamente que le amenazó sabiendo que se trataba de una persona muy impresionable ante temas de brujería y chamanismo.

Desde el SEMSI se intentó que tuvieran una reunión ambos para solucionar el conflicto, pero el chico boliviano se negó por falta de tiempo y de interés en el tema. Finalmente, se acordó con el usuario el inicio de un proceso de tratamiento o "curación de su mal" basado en la medicina homeopática, siendo el terapeuta una persona de origen andino, ya que ello le parecía imprescindible al usuario y le daba confianza en su curación. Tras un mes de tratamiento, acudió de nuevo al SEMSI como parte del seguimiento que realizan los mediadores, manifestando sentirse mejor. Piensa que este proceso le está ayudando y que ha sido la mejor opción que ha podido tomar.

El concepto de salud mental varía enormemente de una cultura a otra, por ello hay que tener en cuenta el gran componente cultural de los referentes de origen que puede estar influyendo en los valores de curación de una persona.

### CASO 13. MARIDOS, GINECÓLOGOS E IMANES

Los protagonistas de este caso son una trabajadora social de un centro de salud municipal, un matrimonio marroquí y un imán de una mezquita. La demanda de actuación llega al SEMSI a través de una trabajadora social que explica que un matrimonio marroquí con 9 hijos y con una situación económica inestable, poco favorable para seguir teniendo hijos, ha acudido al ginecólogo, quien les ha advertido que un nuevo embarazo implicaría riesgos para la mujer y, por eso, les ha derivado a ella, para que tramite una ayuda económica con el fin de adquirir un DIU como método anticonceptivo. Explica que la mujer marroquí, a pesar de entender lo que le dicen, no sabe expresar su opinión con fluidez en español, razón por la cual la trabajadora ha decidido contactar con el mediador para que le explique a la mujer los documentos que debe entregar sobre la situación económica de la familia, más un informe social y otra serie de papeles necesarios para conceder la ayuda.

La mujer marroquí le explica al mediador que ella había entendido perfectamente lo que le estaban solicitando, pero que ella y su marido no creen que esa sea la mejor solución para su problema, por motivos personales y religiosos. Ella es consciente del peligro que entraña para su salud el hecho de quedarse embarazada, pero previene el riesgo por el método del calendario. La trabajadora social, ante esto, insiste en recomendarle a esta mujer el uso de un DIU, por tratarse de un anticonceptivo mucho más fiable.

El mediador, tras esta intervención inicial, se entrevista con la mujer marroquí y averigua que es su marido quien se opone a utilizar métodos anticonceptivos como la píldora o el DIU. La mujer pide al mediador que hable con su marido y le explique la conveniencia para ambos del uso de este método.

El mediador accede a esta petición y comienza la entrevista exponiendo el motivo por el cual se han reunido. El hombre marroquí responde a esta exposición con un párrafo del Corán que le entrega al mediador. El texto que supuestamente hace referencia a los motivos por los que este hombre ha tomado la decisión con su mujer de no utilizar esos anticonceptivos es de gran ambigüedad y no está claro que se ajuste al caso. El mediador propone entonces hacer una consulta a un Imán.

El imán, además de interpretar el texto en un sentido muy amplio y que no se contradice con el uso de anticonceptivos, recomienda que en este caso

concreto esta pareja siga las instrucciones del ginecólogo y de la trabajadora social. El mediador pone esto en conocimiento del hombre y éste, al comprobar que no se produce una contradicción religiosa en el uso de estos anticonceptivos, acepta la propuesta de la trabajadora social.

El trabajo del caso se realizó a través de diversas entrevistas con todas las partes involucradas, buscando siempre la legitimación de todas las posturas, su comprensión y que no se perdiera la perspectiva del problema de fondo: el peligro que suponía otro embarazo para esta mujer.

### 3.6. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO FAMILIAR

El ámbito familiar es uno de los contextos ya clásicos de la mediación, existiendo especialistas en esta materia que intervienen en situaciones de conflicto entre los miembros de una misma familia, cuando las relaciones entre ellos están deterioradas, hay problemas de comunicación, procesos de separación y divorcio, etc.

En el contexto que nos ocupa de la inmigración, este ámbito adquiere una importancia especial, pues a las situaciones más o menos conflictivas que puedan presentarse en cualquier familia, se unen unas circunstancias atípicas que pueden desencadenar nuevos conflictos o agravar otros ya presentes<sup>1</sup>.

No debemos perder de vista que estamos ante personas que han podido estar separados de sus cónyuges, hijos o padres durante varios años, que realizan la reagrupación familiar pero se encuentran con que las relaciones entre ellos se han erosionado o han cambiado. No son raros los casos de hijos que llegan a España en la adolescencia y llevan sin convivir con su madre varios años, habiendo asumido este papel otra persona en el país de origen, de modo que, cuando se produce el reencuentro, el hijo no reconoce el papel de madre de su progenitora. También suelen darse casos en que la vuelta a la vida conyugal, después de una separación prolongada por la emigración de uno de los cónyuges, es muy difícil, puesto que, aparte de la posible existencia de otras relaciones de pareja, ambos pueden haberse acostumbrado a vivir solos, con la mayor libertad que eso conlleva.

<sup>1</sup> Sobre esta temática puede consultarse Carlos Giménez y Fadhila Mammar (Equipo SEMSI) "Mediación familiar en contextos multiculturales". Congreso Internacional de Mediación Familiar. Generalitat de Catalunya, 2000.

Otro aspecto muy importante a tener en cuenta es el posible choque entre la forma de educar a los hijos que estas personas traen de su país y las formas de educación en España, no sólo en el aspecto escolar, sino en general. No es raro que se produzcan conflictos entre padres e hijos donde el choque generacional habitual se ve enfatizado por un posible choque entre costumbres y valores.

En definitiva, nos encontramos en un terreno donde los mediadores interculturales tienen mucho que aportar. Su línea de actuación comparte con la desarrollada en los demás ámbitos el apoyo a otros profesionales y su intervención a requerimiento de estos, pero además es uno de los ámbitos donde más se están dando mediaciones interpersonales y donde los mediadores han tenido oportunidad de poner a prueba sus principios e instrumentos.

A continuación relatamos dos casos. El primero, "De casa al instituto y del instituto a casa", recoge una mediación realizada entre un padre y una hija en el que la acción mediadora contribuyó a descubrir que el maltrato denunciado por esta no era tal. El segundo, titulado "Hola, quiero traer a mi hijo" relata una mediación entre una madre y el padre de su hijo, cuya colaboración era imprescindible para poder reagrupar a este.

#### CASO 14. DE CASA AL INSTITUTO Y DEL INSTITUTO A CASA

Los protagonistas de este caso son, por una parte, una menor de origen marroquí que recibe clases de español en un centro de educación de adultos, a quien al parecer su padre está intentando sacar del centro. El otro protagonista es el padre, un hombre marroquí que lleva treinta años residiendo en España, que ha reagrupado hace año y medio a la joven junto con otra hija de once años para que estudien aquí.

La situación planteada es la siguiente: la niña alega que su padre la maltrata de palabra y obra y asegura que no quiere volver con él e, incluso, pide que la lleven a una residencia de menores tutelada con tal de salir de la casa. Los Servicios Sociales municipales del distrito, tras tener conocimiento del caso, avisan a la Comisión de Tutela de la Comunidad de Madrid, pero por tratarse de una menor de origen extranjero las trabajadoras sociales entienden que es conveniente la presencia de la mediadora en la entrevista que va a tener lugar. La chica explica que, tras la reagrupación, su padre quiere que vaya de casa al instituto y del instituto a casa, que realice labores en el hogar, etc. Según ella, la situación se ha vuelto insostenible, por eso se ampara en sus derechos como menor para que la defiendan de los malos tratos que recibe.

Consultado el padre, asegura que él no ejerce ningún tipo de violencia sobre su hija, aunque es cierto que se enfada mucho con ella porque no lleva a cabo ninguna de las tareas domésticas, que sale con jóvenes mayores y llega tarde a casa. Se iba, pues, a iniciar un expediente sobre la denuncia de los malos tratos que se llevaría a la Comisión de Tutela donde se estudiaría el caso, para saber si la menor podía continuar conviviendo con su padre o debía ser acogida y tutelada por un centro de la Comunidad de Madrid. De modo que la mediadora intenta explicar el procedimiento al padre, pero éste no entiende bien el español, por lo que solicita la colaboración de otro mediador del SEMSI, marroquí y varón.

Con la entrada de este segundo mediador, se abre la vía para que el padre se comunique mejor y así conocer las dos versiones del conflicto. El motivo de las discusiones, según el padre, eran dos: uno, la hija faltaba mucho a clase e iba con chicos mayores y, dos, no hacía las tareas de la casa. De este modo, la Comisión de Tutela pudo conocer las dos versiones y contrastarlas con las pruebas que se solicitaron. Sin embargo, en lo referente a los malos tratos se observó que desde que la hija estaba en España nunca había sido atendida en un centro sanitario a causa de malos tratos. El padre expuso, entonces, su postura y la chica reconoció que el motivo de las disputas eran los límites en los horarios y el control sobre las amistades que el padre le quería imponer y no los supuestos malos tratos. Una vez aclarada la situación, se llevó a cabo una mediación para que ambas partes llegasen a un acuerdo en cuanto a normas de convivencia, el papel de la chica en la casa y que dejase la mala influencia de ese grupo de amigos.

Este caso llama la atención sobre una cuestión importante: no juzgar demasiado deprisa las situaciones, pues finalmente se vio que, en este caso, la acusación de la hija no se ajustaba a la realidad, por eso es muy importante conocer las dos versiones, nivelar a las partes y legitimarlas, para que ellas mismas reformulen el conflicto.

## CASO 15. HOLA, QUIERO TRAER A MI HIJO

En este caso estamos ante una familia compuesta por un padre de nacionalidad española, una madre de origen latinoamericano y un hijo de 6 años nacido en el país de ella. La pareja se separó hace unos años y él se volvió a Madrid. Un tiempo después, en el verano de 1999, la madre decide venir a España con el objetivo principal de traerse cuanto antes al hijo de ambos que padecía una enfermedad que le impedía andar y hacer una vida normal.

A su llegada a Madrid, la mujer acudió rápidamente al Servicio de Mediación Social Intercultural, del cual tenía conocimiento a través de paisanos. En la primera entrevista con el mediador dejó claro que su única preocupación era traer a su hijo para que pudiese ser sometido a una operación quirúrgica que no podía realizarse en su país de origen.

A partir de esta demanda, desde la mediación comienza a trabajarse la situación jurídica y laboral de la mujer, con el fin de poder tramitar posteriormente la reagrupación familiar. Siendo éste un proceso muy largo, la madre comienza a desesperarse. Ella había llegado con la intención de que el padre de su hijo le ayudase a tramitar los papeles para traerse al niño, pero ante el primer intento de ella de comunicarse con él, éste manifiesta no querer saber nada del asunto. Desde ese momento la madre descartó recibir ningún tipo de ayuda por parte de su antigua pareja y en las primeras entrevistas con el mediador no le comenta nada sobre la existencia de un padre de origen español.

A lo largo del seguimiento del caso, el mediador llega a hacerse conocedor de la figura del padre gracias a la confianza que, poco a poco, se va estableciendo entre la usuaria y el profesional. Así, aparece la figura del padre como elemento que pueda ayudar a tramitar la venida del menor.

El mediador se pone en contacto con el padre a través del teléfono y éste se muestra reacio a colaborar porque considera que el menor va a ser una carga para él. Además, las relaciones entre el padre y la madre estaban muy deterioradas y ambos se negaban en esos momentos a la posibilidad de mantener un diálogo para solucionar el problema del menor.

Desde la acción mediadora, se consigue que tenga lugar un encuentro entre ambos con la presencia del mediador, donde la madre le explica al padre que ella se hará cargo, desde el primer momento de su llegada, del menor y el padre finalmente se decide a ayudar en la tramitación de los papeles para reagrupar al niño.

Al tratarse de un menor de edad, el padre tuvo que ir personalmente a Colombia, con un poder notarial de la madre, para poder traerlo hasta Madrid.

### 3.7. LA ACCIÓN MEDIADORA EN EL ÁMBITO VECINAL

El último ámbito al que nos vamos a referir es el vecinal que constituye uno de los más relevantes de cara a las actuaciones futuras del SEMSI, puesto que, a medida que va aumentando el volumen de población inmigrante y su concentración en determinados lugares, se hace más visible y afloran conflictos con la población autóctona que se mantenían latentes.

Podemos definir el ámbito vecinal como el contexto de la convivencia en un mismo espacio y momento que da lugar a relaciones sociales de distinto tipo, estas relaciones pueden ser realmente convivenciales pero también pueden ser conflictivas. Como ya apuntábamos al hablar del concepto de convivencia intercultural, la convivencia no significa ausencia de conflicto sino capacidad de regularlo. Por lo tanto, si el objetivo último del SEMSI es conseguir la convivencia intercultural, el ámbito vecinal tiene una importancia clave.

Cuando hablamos de ámbito vecinal, nos estamos refiriendo a la vida en el barrio que incluye desde las relaciones entre los que habitan en un mismo edificio a las relaciones entre los que viven y/o trabajan en la misma calle y en las adyacentes. También nos estamos refiriendo a la ocupación del espacio, tanto en forma de locales comerciales, centros religiosos, educativos, sanitarios, etc. donde la gente se encuentra, se ve, a lugares abiertos como parques, plazas, etc. que se comparten. Este último término es muy importante: la idea del espacio compartido, que obliga a mantener relaciones con el otro, relaciones que pueden ser cordiales pero también pueden ser hostiles y conflictivas. La convivencia vecinal no es fácil, pero cuando en el contexto cotidiano se introducen factores de cambio puede dificultarse más. Por otra parte, no es imposible si impera el respeto mutuo y la tolerancia hacia los demás.

En este espacio se produce la incorporación en aumento de la población inmigrante, que busca lugares de residencia asequibles a sus posibilidades, colegios donde escolarizar a sus hijos cerca de sus casas y de sus amigos o familiares, lugares donde abrir negocios que les surtan de mercancías y servicios, lugares donde reunirse y disfrutar del ocio o conseguir apoyo espiritual (lugares de culto). Esto conlleva muy a menudo la concentración en espacios determinados, en los barrios donde la vivienda es más barata, donde hay disponibilidad de locales, donde hay espacios abiertos. Naturalmente esta concentración no pasa desapercibida para la población autóctona que ve cómo el paisaje cambia, lo cual no siempre es fácil de aceptar. También se encuentran ante personas con costumbres distintas o ante situaciones que obligan a estas personas a ritmos de vida que pueden chocar con los autóctonos. Todo ello puede

ser fuente de conflictos. Pero estos conflictos no sólo pueden aflorar entre autóctonos e inmigrantes, sino también entre distintos colectivos extranjeros o, incluso, entre personas que comparten una misma vivienda.

El contexto migratorio proporciona, por otra parte, la oportunidad de aprovechar la riqueza que ofrece la diversidad cultural y de fomentar la participación ciudadana para resolver problemas que afectan a todos y crear comunidad. Y esta es una línea de trabajo cada vez más fuerte en el SEMSI, que junto con otros profesionales municipales y de otras entidades, viene diseñando, colaborando y poniendo en marcha distintas acciones dirigidas a fomentar la participación ciudadana y la convivencia intercultural, como ya recogíamos en el apartado dedicado a la acción mediadora en el ámbito comunitario y, como veremos, de manera más pormenorizada, en los apartados dedicados a los 21 distritos.

Así, se trabaja mano a mano con las asociaciones de vecinos, de inmigrantes, culturales, etc. en todo tipo de actividades, si bien tienen una relevancia especial las que van dirigidas a sembrar la semilla de la curiosidad por la población de origen extranjero, buscando en definitiva, favorecer que se conozcan otras culturas y costumbres, como forma de facilitar la comunicación y el entendimiento. Uno de los principios que se intenta impulsar en este sentido es el de actividades en las que todos participan, españoles y extranjeros, de modo que se facilite el encuentro y la comunicación.

El ámbito vecinal es también uno de los contextos donde se están produciendo más intervenciones concretas de mediación, planteando, incluso, la necesidad de una modalidad específica, de la que aquí aportamos algunas pinceladas. Para poder hablar de mediación vecinal es necesario partir de la definición de conflicto vecinal. Cuando hablamos de este tipo de conflictos nos estamos refiriendo a disputas, pleitos, tensiones internas del barrio, de un inmueble, del barrio hacia el exterior, etc., cuya causa tiene que ver con la vida cotidiana y con las personas en tanto que moradores de un determinado entorno social y urbano. La conflictividad no siempre presenta la misma intensidad y así podemos identificar dos campos o niveles (según una de las distinciones clásicas en teoría del conflicto): a) conflictos vecinales latentes, que son aquéllos que pueden emerger en cualquier momento, y b) conflictos vecinales manifiestos que ya se han evidenciado.

Los conflictos suelen tener causas diversas, pero todas tienen que ver con el hecho de ser vecinos, de vivir en el mismo barrio, en la misma finca y de compartir una serie de espacios. Los motivos que generan conflictos y que hemos detectado pueden deberse al impago de alquileres, a los horarios de comercios y locales de hostelería, a desperfectos, ruidos, inseguridad, uso de los espacios, etc.



Estos conflictos pueden abordarse a través de la mediación vecinal. Cuando a estas circunstancias añadimos el factor étnico o, simplemente, de la inmigración, se hace necesaria la mediación vecinal intercultural. En este caso, a las causas más convencionales del conflicto se une el desconocimiento mutuo entre las partes, que muchas veces lleva a formular el conflicto como cultural o étnico, incluso como racial, cuando en realidad las causas de fondo pueden ser las que hemos apuntado más arriba. Remitimos en este punto. Como en otros, al planteamiento multifactorial (factores personales, situacionales y culturales) expuesto en el capítulo 3 de la Primera Parte. (*Véase para más detalle, Giménez, 2002*).

En estos casos el SEMSI desarrolla una metodología de intervención consistente en detectar el problema, distender la relación entre las partes, favorecer la negociación entre ellas y regular el conflicto:

- Detectar el conflicto: el mediador social intercultural conoce la cotidianidad del distrito en el que trabaja y esto le convierte en un observador privilegiado de las relaciones interétnicas y de vecindad que se producen en el mismo. Sabe cuando hay conflictos latentes y cuando son emergentes. Posee así herramientas para trabajar en la prevención.
- Distender el conflicto: el siguiente paso consiste en rebajar la tensión. Si se trata de un conflicto latente, el mediador intenta adelantarse a la emergencia del mismo. En general, observa la realidad, identifica a las partes (cuáles son sus características y qué intereses tienen), habla con ellas, se pone en su lugar y facilita la comunicación.
- Negociar: la labor del mediador consiste en conseguir que las partes interactúen de cara a buscar una solución al conflicto, en definitiva, un acuerdo satisfactorio para todos.
- Regular: En esta fase se trata de convertir en norma lo pactado por las partes. La cuestión fundamental es adaptar las normas antiguas o la ausencia de normas que no tienen en cuenta al extranjero para evitar la arbitrariedad y tener cada vez más espacios definidos de actuación donde las partes tengan claro sus derechos y los deberes.

Para realizar la mediación vecinal son fundamentales los principios de neutralidad, legitimación de las partes, voluntariedad de las mismas, comunicación efectiva, etc. Esto podemos apreciarlo en los ejemplos que incluimos, que recogen la diversidad de situaciones que pueden plantearse en el ámbito vecinal y también las dificultades a las que se enfrenta el mediador, sin olvidar la enorme importancia del trabajo coordinado entre este y otros profesionales de los Servicios Sociales municipales. Tanto es así, que en algunos casos la labor del mediador es fundamentalmente de apoyo a éstos.

Hemos recogido tres casos que ilustran las siguientes situaciones:

- Un caso de mediación por ocupación del espacio por parte de un colectivo de inmigrantes que suscita quejas en asociaciones de vecinos autóctonas: “En casa y en el parque”.
- Otro que se plantea por los ruidos atribuidos por los vecinos a locales de hostelería: “¿Quién hace ruido?”.
- Y, por último, un caso que ilustra los conflictos que pueden provenir del desconocimiento mutuo de pautas culturales: “El caso de las miradas”.

### CASO 16. EN CASA Y EN EL PARQUE

Se trata de un caso de mediación vecinal intergrupala, entre un grupo de ecuatorianos y una asociación de vecinos que afecta a dos espacios distintos pero relacionados: el espacio de ámbito privado que suponen las viviendas y el espacio público que supone un parque. Aunque espacialmente estemos ante dos localizaciones distintas, desde el punto de vista de las relaciones vecinales están íntimamente conectadas.

El caso surge como tal cuando los miembros de la Asociación alegan que los vecinos ecuatorianos molestan, por una parte, en las casas donde habitan por la noche, hablando por teléfono, subiendo y bajando las escaleras en cualquier momento y, por otra parte, en los espacios públicos, pues hacen ruido en los parques, los ensucian, etc. Las asociaciones de vecinos plantean a la Junta Municipal de Distrito medidas policiales para solucionar este tipo de problemáticas.

Los mediadores fueron requeridos desde la Junta Municipal para mediar en el conflicto. Primero escucharon a la parte denunciante, en este caso la asociación de vecinos, que planteaba su demanda en términos de derechos y aseguraba que la policía debía intervenir. Los mediadores también acudieron a ver a la otra parte, en este caso los ecuatorianos que se reunían en el parque cercano. Hablaron con ellos, les contaron los problemas que planteaban desde las asociaciones de vecinos y ellos facilitaron su versión. Explicaron que el ruido que se produce en las casas se debe a que, por sus problemas para conseguir vivienda, algunos tienen que recurrir a compartir piso. La gente sale del trabajo a horas tardías, cuando llegan quieren ir al baño y hacen ruido. Las charlas telefónicas a las tres de la mañana se deben a que entonces es la mejor hora para llamar a su país.

Las dos partes acceden a reunirse con los mediadores. De la reunión hay que destacar dos aspectos: 1) Se planteó que ningún vecino debe creer que tiene derecho a llamar a la policía para que invada la casa de otro, pues existe el principio de inviolabilidad del domicilio que no admite excepciones (vale lo mismo el domicilio de un autóctono que el de un extranjero, lo cual entendieron ambas partes). 2) Se explicaron las razones de los ruidos en las casas y las llamadas telefónicas por la noche. También se explicó cómo estas personas utilizan el parque como lugar de reunión.

Una vez que se nivelaron las partes, se consiguió que sus representantes entendieran mejor la situación en la que se movían. A partir de ahí, se pudo plantear la posibilidad de, entre todos, buscar una solución, en vez de policial, con otras medidas como poner contenedores de basura en el parque para que se depositen las botellas, que se instalen aseos para todos y que se mande una patrulla, como última instancia, a modo de prevención. Posteriormente, hubo una reunión con la policía y en la actualidad se está intentando dar una respuesta a estos problemas que abarcan distintos ámbitos: la vivienda, conciliación de vida familiar con vida laboral, sensibilización para llegar a ambas partes, el reconocimiento por parte de extranjeros y autóctonos de sus derechos y deberes.

A partir de este conflicto vecinal se ha desarrollado una campaña de sensibilización dentro del Programa de Convivencia Intercultural que se desarrolla en el distrito. El resultado se valora como positivo porque se ha conseguido que se sienten a hablar las partes implicadas y se vea la problemática desde la complejidad de circunstancias que conlleva.

## CASO 17. ¿QUIÉN HACE RUIDO?

Este caso hace a un conflicto entre vecinos y hosteleros en una calle. Los protagonistas del caso son los miembros de una comunidad de vecinos, los encargados de dos locales con música, los propietarios de una peluquería y la clientela de éstos y otros locales del mismo. La información llega al Servicio de Mediación a través del trabajador social de Zona, que informa sobre el malestar de algunos vecinos por el ruido de la calle y comenta que detecta la aparición de pequeños problemas de convivencia, porque la gente se queja de que no pueden dormir por las noches. Este trabajador social facilita a los mediadores el teléfono de una de las vecinas del barrio que está al tanto de los acontecimientos y que acude a su despacho.

Los mediadores después de varios intentos no pueden ponerse en contacto con esta señora a través del teléfono y una tarde deciden acercarse a la zona directamente, para analizar mejor la situación. Contactan entonces con los encargados de los dos locales con música. Se recogen las impresiones de ambos sobre lo que está pasando en el barrio y cómo lo están percibiendo. Hacen hincapié en los esfuerzos que están realizando para evitar molestar a los vecinos, pero reconocen que no pueden controlar a la gente que sale del local y que hace ruido en la calle. Además, se quejan de que muchos de los que hacen ruido no son ni siquiera clientes suyos. Aceptan la propuesta de los mediadores de mantener una reunión con los vecinos en caso de que surja la posibilidad.

Los mediadores también contactan con los miembros de una comunidad de vecinos de la finca de donde proviene la queja. Se habla con personas de diferentes pisos y éstas exponen lo mal que lo están pasando por los ruidos que tienen por la noche. Se quejan del jaleo, coches con la música muy alta, portazos... y dicen que los fines de semana es imposible quedarse en casa. Aceptan la propuesta de los mediadores de reunirse con los encargados de los locales para buscar una solución al problema.

Los mediadores deciden convocar una reunión entre ambas partes para que se sienten juntos y se comuniquen entre ellos para analizar la situación. El lugar elegido para la reunión fue el Centro de Servicios Sociales del Distrito. Los mediadores iniciaron el encuentro con la presentación de ambas partes. Acto seguido, se hizo una pequeña presentación del Servicio de Mediación y de las funciones que los mediadores iban a desempeñar en dicha reunión y se establecen una serie de pautas para el desarrollo de la misma y el debate.

La reunión comenzó con un poco de tensión en el ambiente. Después de las presentaciones, los mediadores dieron la palabra a los vecinos, que fueron comentando una a una todas sus quejas sobre los ruidos de la calle, las veces que habían tenido que asomarse a los balcones para pedir a la gente que bajasen el tono, los insultos que recibían de las personas de la calle que les increpaba.

Los encargados de los locales comentan que hacen lo posible para no molestar, que han invertido mucho dinero en insonorizar los locales y que incluso contratan portero para mantener las puertas cerradas. Señalan que no pueden responsabilizarse de que la gente compre alcohol en establecimientos cercanos a sus bares y decidan juntarse allí para beber, ni de lo que haga la gente en sus coches, ni del volumen al que ponen la música. Piden comprensión por parte de los vecinos, ya que la policía siempre acude a sus locales cada vez que un vecino les llama denunciando el ruido de la calle. A medida que transcurre la reunión y que se alimenta el debate, la gente comienza a relajarse y se crea un clima de comunicación y distensión. Los vecinos reconocen que tienen una buena relación con los encargados de los locales y que el problema del ruido no es causado por la clientela de los mismos, sino por los que están fuera.

Se intentó mantener una nueva reunión invitando esta vez a otros propietarios de locales de los alrededores para seguir buscando la razón del problema, pero a pesar de la voluntad de éstos por asistir, no fue posible mantenerla. Sobre los resultados obtenidos podemos decir que en el verano de 2000, se realizó un escrito por parte de los vecinos y los encargados de los locales, revisado desde el SEMSI y entregado a la Junta Municipal del Distrito, en el que se solicitaba una mayor presencia de la policía en el barrio en las horas en las que se producía el ruido.

Hay que valorar positivamente la relación entre vecinos y los encargados de estos locales que mejoró mucho después de la reunión mantenida en el Centro de Servicios Sociales.

## CASO 18. EL CASO DE LAS MIRADAS

En mayo del año 2001, un mediador recibió una demanda de intervención a través de la mediadora de otro distrito. La situación que le plantean consistía en que en una zona unos chicos de origen subsahariano habían empezado a seguir a unas chicas vecinas del distrito. Esto tenía lugar algunos fines de semana por las noches. Las chicas estaban un poco asustadas ante la insistencia de estos muchachos. Además, se había empezado a correr la voz de alarma en esta zona ante el temor de posibles violaciones.

Ante esta situación, el mediador se pone en contacto con la Asociación Intercultural Daraja de origen subsahariano para ver si conocían a estos chicos y ver si habían tenido noticias de estos acontecimientos. La respuesta fue negativa porque no conocían a ninguna de las partes. A continuación, el mediador intentó ponerse en contacto con estos jóvenes y localizarles, pero la búsqueda fue infructuosa.

Entonces, el mediador habló con los vecinos de la zona y con las chicas que habían sido seguidas por los muchachos y le explicaron lo que había pasado por las noches. Los vecinos le dijeron que estos chicos decían piropos a las chicas y ellas seguían su camino, bajaban la cabeza, pero ellos insistían e incluso iban detrás de ellas.

El mediador intuye que puede existir un posible malentendido entre ambas partes sobre los rituales que se llevan a cabo a la hora de cortejar a una chica, ya que ante los hechos expuestos por los vecinos, le parece excesiva la posibilidad de la violación. Por este motivo, acude a un compañero mediador de origen subsahariano y le pregunta sobre cómo tiene lugar el cortejo por parte de los chicos en su zona de procedencia. El segundo mediador responde que cuando un chico quiere cortejar a una chica lo que hacen es decirle piropos y, si ellas agachan la cabeza y miran para el suelo, quiere decir que le gusta. Sin embargo, si la chica le miran a los ojos, quiere decir que no quiere saber nada del chico y que prefiere que la deje en paz.

El mediador comprendió que efectivamente se trataba de un malentendido, ya que en Madrid es al revés, porque si la chica te mira es que quiere que prosiga el cortejo pero si agacha la cabeza es que prefiere que pare. El siguiente paso fue ponerse en contacto con los vecinos y con las chicas que se sentían amenazadas para informarles sobre cómo suelen cortejar los chicos de origen subsahariano y explicar cómo tenían que reaccionar la próxima vez que esto ocurriera. De este modo las chicas se sintieron más tranquilas porque ya sabían cómo podían actuar si ésto les volvía a suceder y así estaban más cómodas a la hora de volver a casa por las noches.