

34

**La Mediació Intercultural.
Ofici o funció?**

Barcelona, 2000

1. PRESENTACIÓ¹

MARTA COMAS

En els darrers temps la mediació intercultural ha esdevingut una pràctica cada cop més present en serveis i institucions del nostre país. Escoles, centres de serveis socials, centres de salut, serveis jurídics, etc. posen de manifest la importància de la mediació. De totes maneres, tot i que la necessitat és creixent, la pràctica de la mediació intercultural com a tal és força recent i plena d'interrogants. Ens trobem encara en aquell procés inicial de la definició pel qual passen totes les noves professions. Hi ha qui destaca la dimensió comunitària de la mediació intercultural, hi ha qui potencia les seves expressions més espontànies i no formals, hi ha qui s'ha esforçat a sistematitzar-ne els continguts per a formar a professionals específics en aquesta disciplina o hi ha qui creu en la mediació com a habilitat tècnica que haurien de tenir tots els professionals dels serveis a les persones. Amb la voluntat d'avançar en la definició de la mediació intercultural i d'intercanviar i conèixer tots els punts de vista, hem convocat el debat d'avui que, com recordareu, comptava amb uns interrogants de partida. Són els següents:

- El mediador intercultural hauria de ser un professional específic o bé, la mediació hauria de ser una pràctica que impregnés tots els professionals dels serveis al ciutadà? Estem parlant d'un "ofici" o d'una funció nova que han d'exercir els professionals dels serveis per tal d'adaptar-se a les noves demandes?

¹ Debat celebrat el dia 30 de març de 2000. La preparació, moderació i resum ha estat a càrrec de Marta Comas.

- Segons el concepte de partida, mediació serà apropar les parts en conflicte, o amb dificultats de comunicació, o bé se-
rà crear les condicions col·lectives per a afavorir la participa-
ció i la influència recíproca. Aquesta funció de dinamitzador
comunitari, no sobrepassa les funcions estrictes del media-
dor intercultural?
- El mediador ha de dominar els dos codis culturals per a
facilitar la comunicació. Aquesta aptitud l'acompleixen millor
les persones immigrades del col·lectiu d'origen?
- El mediador ha de tenir competència per a afavorir la
comunicació intercultural, però, cal que tingui formació espe-
cífica sobre els continguts (educació, sanitat, justícia...) ob-
jecte del context de la mediació?
- La professionalització d'aquesta figura, no estarà pervingent
una pràctica espontània i voluntària que ja exercien els
"mediadors naturals"?

Convidem a les tres persones que hem convocat per a esti-
mular el debat que ens aportin els seus punts de vista. Parla-
rà en primer lloc Montse Soler del coll, membre de l'Associa-
ció Jameiat Essalam de Manlleu, que ha estat coordinadora
del programa Icària per a la promoció i integració dels mi-
migrants a diversos municipis d'Osona. En segon lloc parlarà
Sadia Aballouche, membre de l'Associació Alcántara funda-
da per la primera promoció de mediadors interculturals for-
mats en els cursos organitzats per Desenvolupament Comu-
nitari, i finalment intervindrà Aliu Diao, com a cap de programes
de l'Associació GRAMC (Grups de Recerca i Actuació
sobre Minories Culturals i treballadors estrangers) de Girona.

2. UNA DEFINICIÓ DES DE LA PERSPECTIVA COMUNITÀRIA

MONTSE SOLERDELCOLL. JAMEIAT ESSALAM, MANLLEU.

Primer de tot aclarir que, la reflexió es fa des de la meua experiència, no he fet cap postgrau de mediació, ni hi ha cap teoria darrera. L'única cosa que hi ha són uns quants anys de treball i diferents conflictes que s'han hagut de d'abordar i que hem anat resolent amb el dia a dia.

Quan em vaig trobar amb aquestes preguntes, aquí davant, em van ser útils perquè vaig haver de fer abstracció del que havíem anat vivint i com ho havíem anat resolent.

El primer que vaig fer va ser treure la paraula intercultural i pensar què carai era la mediació. I el més fàcil, i que acostumem a fer tots, és anar a buscar la definició al diccionari. Diu: "És l'acció de qui intervé entre dues o més persones per posar-les d'acord".

Llavors vaig estar pensant, en quins moments fèiem mediació? Em vaig adonar que al llarg de la vida, una persona fa mediacions continuadament. Des de la psicologia ens expliquen que les filles mitjanes són mediadores per excel·lència: seguint un patró comú, s'observa com el gran fa un paper, el mitjà un altre i el petit un altre i les filles del mig la funció que fan és la de mediar entre els altres germans. Quan et vas fent gran t'adones que també quan dues amigues es barallen, tu t'hi poses al mig i intentes que aquella disputa desaparegui. Una veïna, moltes vegades, fa funcions de mediació amb el veí de sota quan hi ha algun conflicte amb el veí de dalt. I m'anava adonant, doncs, que a la nostra societat totes les persones, pel sol fet de viure en comunitat fem mediacions continuadament. Paral·lelament, tots sabem que en la nostra societat han aparegut mediacions reconegudes com a professions, hi ha empreses que fan mediacions, per exem-

ple les ETT són empreses que es dediquen a fer mediació entre l'empresari i el treballador, en el món dels advocats o en l'àmbit judicial hi ha professionals que fan mediacions entre les parelles en tot el tema dels divorcis, o també hi ha les mediacions internacionals reconegudes que són les que fa l'ONU.

Per tant, pensant en la mediació vaig veure que era una acció que totes les persones fèiem a la vida quotidiana, sense adonar-nos-en, i que, a més a més, a Occident sí que tenim uns espais o unes professions que es dediquen exclusivament a la mediació. Per tant, per intentar aclarir el tema i veure què passava, perquè no totes tenien la mateixa categoria ni servien per al mateix, vaig diferenciar entre el que hauria de ser una mediació formal i una mediació informal.

- **La mediació formal** és la que té com a objectiu únic i exclusiu fer mediació i compta amb uns espais professionalitzats per a fer-ho. A Occident, és a dir, a casa nostra, és una professió reconeguda: hi ha advocats que s'hi dediquen, en l'àmbit sanitari hi ha gent que es dedica i es guanya la vida fent això, i hi ha empreses que s'hi dediquen. A la nostra societat, per tant, negar que és una professió és negar una realitat que s'està donant i existeix.

Trobem també a la nostra societat una **mediació** fonamentada en l'ajuda mútua, en la solidaritat, en les relacions i la cooperació entre les persones. Aquesta mediació informal no té com a objectiu la mediació pròpiament, sinó que té com a objectiu la convivència entre ciutadans i ciutadanes. Aquests tipus de relacions es donen tant a nivell individual com en les entitats. Quan una entitat està en un barri i hi ha un conflicte es mobilitza per resoldre'l i no en diu mediació, perquè l'objectiu de l'entitat no és posar d'acord les dues parts, l'objectiu de l'entitat, posem pel cas que es tracti d'una associació de veïns, serà millorar la qualitat de vida d'aquell barri.

Llavors, em vaig adonar que les mediacions que nosaltres (Jameiat Essalam) havíem estat realitzant es fonamentaven, bàsicament, en aquesta ajuda mútua i en aquesta cultura de la cooperació i la solidaritat. Us posaré un exemple: al barri de l'Erm, on som, hi va haver un conflicte amb els nens del parc. És un barri on s'ha concentrat població immigrada i, per tant, la majoria de nens són fills d'immigrants, però també hi ha nens autòctons. Aquests percebien l'ocupació del parc per part dels nens marroquins com una invasió. El parc havia deixat de ser un espai agradable, els pares hi posaven problemes i s'anava aguditzant la sensació de conflicte. Van començar a haver-hi iniciatives perquè tothom pogués jugar al parc.

El que vam fer nosaltres, senzillament, com que en aquell barri hi ha diferents entitats, va ser convidar-les a formar part d'una taula de participació a l'ajuntament. Hi vam aplegar l'associació de veïns, els veïns que es queixaven més i que no formaven part de cap associació, els membres de Jameiat i altres pares i mares del barri. D'aquella taula de participació en va néixer un projecte. Primer un projecte amb les mares del barri perquè poguessin compartir totes les problemàtiques, que en el fons eren les mateixes: totes tenien problemes de disciplina amb els seus fills adolescents i joves, tant les autòctones com les immigrades. Posteriorment, va sortir un projecte una mica més ampli consistent a organitzar uns tallers d'estiu per a tots els nens i nenes, i els nois i noies del barri i també, obert a tot el poble. Per tant, el conflicte inicial, a través de la negociació, des del debat, el diàleg i l'interès de trobar una solució comuna entre tots, es va resoldre.

Això, és el que jo en dic "**mediació informal**" perquè ningú dels que hi havia allà era conscient o tenia com a finalitat fer una mediació i posar-nos d'acord. Ens sortia com una obli-

gació, com un deure que teníem de resoldre aquella problemàtica.

Per tant, crec que el debat no està en discutir si és una professió o si és una funció o una metodologia, sinó a veure quin model hi ha darrera dels projectes de mediació que estem elaborant. Perquè sí que és cert que és al mateix temps una professió i és al mateix temps una funció i una obligació i un dret i un deure de cooperar i de viure tots plegats.

Després, sempre en base a l'experiència i no a les teories, em vaig adonar que hi havia dos models de fer projectes de mediació intercultural: un de planificació vertical i un de planificació comunitària.

- **El model de mediació vertical** es pot donar tant en les administracions públiques com en les entitats, i jo el visualitzo com un model molt asimètric. Asimètric perquè és unidireccional: el mediador és viscut com el recurs, l'instrument, de què disposa el servei X, (diguem: Benestar Social, Sindicat, Entitat, ONG...) per incidir sobre una realitat. Des d'aquesta perspectiva unidireccional, les tasques que s'encomanen al mediador o la mediatra són, bàsicament: informar, traduir i acompanyar i, a més a més, se li exigeix que sigui neutre. Es diu "aquesta persona, a més a més, ha de ser neutra, no pot interpretar, només ha de traduir i ha de traduir allò que la persona X, que sempre som els autòctons, està dient".

En aquest model "l'altre" –que sempre és la comunitat immigrada– no compta, ni hi participa ni pot dir-hi la seva. Allò que preocupa, per part dels que sol·liciten la mediació és com arriba la informació, com arriba la normativa... i com arriba la millor comprensió del nostre món. Per tant, aquest model no permet mai, o no facilita, que hi hagi una reubicació del mateix servei, que el servei s'adeqüi a les necessitats de la comunitat immigrada a qui va adreçat el projecte de

mediació. Això tant si va adreçat a les escoles, com si va adreçat a un àmbit hospitalari, com si va adreçat a serveis socials. Preocupa la transmissió d'informació i, sobretot, la transmissió de normativa ja que es parteix d'un concepte minusvalorador de "l'altre". Se'l concep com un menor d'edat: és aquell qui no sap com funcionen les coses, com funcionem nosaltres i és ell qui ha d'aprendre a funcionar en base al nostre model. Per tant, el qui ha de canviar el patró sempre és l'altre. Segons aquest model, les tasques que fa el mediador es podrien resumir en l'expressió castellana que diu "corre, ve y dile". Aquest mediador no forma part d'un equip, només és un recurs i només assumeix les ordres i no té gaire espai per a dir-hi la seva. Per part de la comunitat, pel que hem vist a Manlleu, sovint se'l percep com un "xivato".

Aquest model situa el conflicte, i el concentra, en el tema de la cultura. Els aspectes culturals, el llenguatge, les creences, etc. es converteixen en els causants de la gran dificultat que tenim per comprendre'ns. Són els temes que sempre surten en els debats o en el paper. La majoria de problemes, no són conflictes que s'atribueixin a les desigualtats socials, sinó que s'imputen a raons culturals.

Des d'aquest model vertical el conflicte s'individualitza i es descontextualitza. La persona és usuària del servei de mediació i, per tant, no es pretén intervenir en l'entorn.

Crec, per tant, que d'aquest model dir-ne mediació és una fallàcia, ja que en realitat no pretén que dues parts es posin d'acord. Perquè dues parts puguin posar-se d'acord s'han d'escoltar i ha d'haver-hi diàleg i en aquest tipus de projectes no hi ha mai diàleg. I dir-ne intercultural perquè hi ha una persona immigrada que està fent aquesta feina, em sembla que ratlla el cinisme. Si no hi ha diàleg no pot haver-hi interculturalitat i si "els altres" no es poden expressar, o hi ha

molts pocs espais per poder-se expressar, ja em direu on queda la interculturalitat.

- **El model de mediació comunitària** no considera la mediació com el recurs, sinó que considera la mediació com a l'espai que ens donarà joc a tenir recursos o a buscar recursos entre tots.

Per a mi la mediació comunitària és la que treballa amb la comunitat i permet participar a tothom a decidir com negociem i com trobem resposta als diferents reptes que ens està plantejant la immigració, tant els autòctons com els immigrants, tots en un mateix lloc. Es fonamenta, sobretot, en la consciència que totes les persones, unes i altres, tenim capacitat i eines per poder transformar la nostra realitat. Parleix, de relacions igualitàries i del diàleg. No partirà mai de normatives. Se centra més en el procés al llarg del qual anem treballant els diferents reptes, que en la solució concreta o l'actuació reparadora. Per tant, està contextualitzada i quan vol resoldre una situació mira més el ventall social i les causes que provoquen aquesta realitat. Per a mi això és una mediació i és l'única mediació possible.

Evidentment, aquests projectes de mediació comunitària també han de fer tasques individualitzades. No nega pas la traducció, ni nega l'acompanyament, ni nega que s'hagin de fer informacions.

Per saber una mica quan tenim un model o l'altre, el primer que hem de veure és com hi participen tant els mateixos professionals com la comunitat immigrada. Si no hi ha participació, jo no en dic un projecte de mediació.

Per posar una pinzellada que ho deixi més clar: *Jameiat* va anar una vegada a parlar amb un regidor sobre el tema dels esports dels nens marroquins. El regidor partia d'un prejudici segons el qual " els nens marroquins no podien tenir un equip de futbol propi perquè és guetitzador i excloent". Va ex-

plicar-nos que l'ajuntament tenia un recurs molt bo: un mediador a serveis socials i va explicar per què l'interessava i per què aniria bé que hi hagués el mediador. Una vegada acabada l'explicació, l'Abdula, que és una persona amb un sentit comú espantós va dir al regidor "si el mediador ha de fer aquestes tasques d'acompanyament i de traducció de totes les persones que venen aquí, hi hauria d'haver un mediador per cada persona, per cada marroquí que hi ha a Manlleu, perquè, és clar, aquestes persones marroquines no van només a aquest servei, durant el dia s'estan movent pertot arreu." I a més li va dir: "Nosaltres no som pas "tontos", quan necessitem anar a algun lloc que és important i tenir la informació ben clara ja hi anem sempre amb algú que sabem que ens traduirà i que ens donarà la informació correctament i, allò que ens cal garantir o allò que hauríem de garantir i assegurar és que poguéssim aprendre la llengua, que les nostres dones aprenguin el català i el castellà Però que anem posant mediadors per a fer aquest tipus de feina... no té cap tipus de sentit"

Pel que fa a la segona part de les qüestions plantejades sobre **el perfil del mediador**, la meva postura és la següent: el mediador ha de ser una persona que treballi aquí i ha de tenir una formació, però aquesta formació ha d'estar fonamentada més amb les habilitats de saber estar en grup, de conèixer tècniques de dinamització i de promoure espais de debat i d'implicació dels diferents professionals que no pas molta formació d'història de Catalunya... aquestes coses que en alguns llocs se'ls està donant als mediadors. Penso que hi ha d'haver immigrants en els projectes de mediació, però que l'equip ha de ser mixt. És important l'aspecte de l'equip, ja que, per exemple, en un projecte de mediació en una escola, el mediador –si és un immigrant– ha de ser considerat com una persona més que està treballant amb els mestres,

al costat dels mestres i amb els pares. És una persona més dins d'aquest equip, no és l'equip ell sol.

És necessari que el mediador tingui autoritat, entenent que l'autoritat és diferent que el poder. L'autoritat és allò que ens reconeixen els altres per la nostra vàua i pel nostre treball. No perquè ocupem un espai en un lloc o perquè fem una funció x, sinó perquè els altres ens reconeixen el nostre treball.

Com a conclusió voldria afegir que en la nostra societat impera el model vertical de mediació, i això és preocupant ja que el que està en joc és el nostre model de societat. Respon a un model de societat individualista, que busca recursos reparadors unidireccionals, que treballa sempre des de la individualitat. La segona definició de mediació, la comunitària, respon a un model de societat que intenta implicar a tothom en els canvis i que intenta incidir en les causes. Dir per últim que ens hi juguem molt. El debat sobre la mediació és important i cal anar a veure quina ideologia hi ha darrera dels projectes que estem portant a terme uns i altres.

3. DEFINICIÓ DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL DES DE LA PERSPECTIVA DE L'ASSOCIACIÓ ALCÁNTARA I DESENVOLUPAMENT COMUNITARI

SADIA ABALLOUCHE

La Mediación Intercultural es un recurso puente que favorece la comunicación y promueve un cambio constructivo en las relaciones entre personas culturalmente diversas.

El mediador y la mediadora intercultural son profesionales que colaboran en la atención a las necesidades sociales de

las comunidades inmigradas y orientan su acción a la prevención y resolución de los conflictos individuales, familiares o grupales que se dan en los ámbitos de la salud, de la educación, el bienestar social, la convivencia comunitaria. Todo esto para promover una comprensión recíproca sobre las diferentes maneras de vivir y entender la realidad.

La mediación intercultural es parte integrante del proceso de integración, ya que se trata de encontrar acomodaciones, adaptaciones e incluso creaciones de nuevas formas para la búsqueda de un nuevo acercamiento donde cada una de las partes da un paso hacia el otro sin atentar contra los fundamentos de las respectivas identidades, evitando la violencia simbólica.

La mediación intercultural propicia el reconocimiento del otro que implica considerar al otro, al emigrante, y a su familia, como interlocutor válido, como un igual, sin el cual no hay solución posible al problema. Mientras la sociedad de acogida lo margina porque “es alguien que no sabe y hay que enseñarle”, desde la mediación no se aparta al otro, se le da voz.

- ¿Por qué la mediación intercultural?

En estudios de campo, en nuestra práctica como mediadores, en encuentros entre agentes de lo social y inmigrantes, surgen problemas como:

- Dificultades de comunicación entre personas emigrantes y personas autóctonas.
- El desconocimiento mutuo de los códigos de referencia culturales de unos y otros.
- El poco conocimiento por parte de la población emigrada sobre los servicios personales de la sociedad de acogida y sus vías de acceso.

- La poca sensibilización y falta de asesoramiento en temas de interculturalidad.
- Los prejuicios, estereotipos y conflictos entre personas culturalmente diferentes.
- La desigualdad y la discriminación en la atención a las necesidades de los inmigrantes.
- La debilidad psicosocial de los inmigrantes en sus procesos de cambio. Los límites de la mediación natural.
- La complejidad en saber convivir.
- Perfil del mediador.

Frente a estas necesidades se diseña en el proyecto Alcántara el perfil del mediador de la siguiente manera:

- Hombre o mujer mayor de 25 años pues es una forma de garantizar la madurez para poder soportar el sufrimiento social o el estrés emocional (a pesar de que a veces la edad no tiene que ver con la madurez).
- Ser una persona emigrante, puesto que el objetivo primordial de nuestra asociación es la inserción laboral de las personas emigradas, ya que no existen mecanismos de inserción laboral.
- Dominar el idioma materno y el idioma del país de acogida.
- Tener la facilidad y la capacidad de moverse entre dos culturas diferentes: su profesionalidad se basa en su propia experiencia de articulación de los dos códigos culturales.
- Haber experimentado o pasado el proceso migratorio.

Según Margalit Cohen hay una exigencia que es fundamental, y que es que el mediador, hombre o mujer, autóctono o inmigrante de primera o segunda generación, hijo de un matrimonio mixto o habiendo vivido en el extranjero, además de

su neutralidad y de la confianza que en él ha de depositar su comunidad, debe haber experimentado la interculturalidad en sí misma y debe ser sensible o estar sensibilizada con el mestizaje cultural, que le ha llevado a construir una identidad formada por múltiples pertenencias y experiencias.

Por tanto, una persona autóctona que cumpla estos requisitos apuntados por M. Cohen y por la Asociación Alcántara también puede ejercer de mediadora.

Por el momento hay muy pocos profesionales que tengan una formación adecuada en temas de interculturalidad que les permita hacer de puente, no obstante, hay quien la está buscando. Hoy por hoy hace falta un recurso puente y cuando la sociedad de acogida acepte la diversidad cultural, el mestizaje (esto esperamos), entonces el profesional del servicio podrá establecer una relación sin el mediador.

- ¿Cómo actuamos frente a las necesidades sociales antes citadas?
 - Facilitando la comunicación entre profesionales de atención a la población emigrada y usuarios de origen cultural diverso, a través de la interpretación lingüística y sociocultural.
 - Promoviendo la atención a la población emigrada en igualdad de condiciones que las demás personas, informando a los profesionales de los derechos de los usuarios.
 - Asesorando al profesional sobre aspectos culturales, como por ejemplo el hecho de no acudir a una cita es interpretado por el profesional como dejadez... y así se van construyendo los estereotipos.
 - Asesorando al usuario sobre los recursos.

- Dando apoyo personal al usuario y al profesional, para suavizar el estrés y “agobio” que pueden causar los malentendidos y falta de comunicación.

Otra función del mediador es la dinamización comunitaria, donde el mediador promueve actividades comunitarias, pone en relación los colectivos o los grupos para que participen en proyectos desde las instituciones o bien desde cualquier organización. Por ejemplo puede promover una actividad como realizar un festival; él lo promueve pero no supone que lo monta directamente.

- Mediación natural versus mediación profesional.

En la mediación natural nos encontramos a menudo con el caso de que el mediador sustituye al usuario o al profesional. Fomenta la dependencia y suele exigir que se atienda al otro, no contempla el proceso de descentración (neutralidad) ya que conoce al usuario muy directamente. En cambio el mediador intercultural profesional reconoce sus límites, sabe derivar aquellos casos que le pueden comprometer o donde no se ve capaz de mediar.

Por último la mediación intercultural debe ser un oficio y una profesión mientras no haya un cambio en la sociedad de acogida, en la que aún se aplasta al débil y se lo margina.

4. MEDIACIÓ INTERCULTURAL EN UN CONTEXT DE DESIGUALTAT SOCIAL

ALIOU DIAO. GRAMC, GIRONA.

Partiré de una realidad: todas las situaciones sociales son de multiculturalidad, puesto que, como afirma Carlos Giménez,

"la cultura se comparte diferencialmente según: edades, género, clases, regiones, etc.". Éste es un punto de partida básico para trabajar el tema de la mediación. Desde este punto de vista, se puede decir que la mediación es un recurso que siempre ha existido porque siempre han existido conflictos dentro de las mismas culturas y fuera de ellas, con otras culturas.

Bajo mi punto de vista, los trabajadores sociales, los jueces, los líderes asociativos de los inmigrantes, por ejemplo, los imanes, los sacerdotes, son personas que actúan de mediadores en algún momento.

Por tanto, la mediación no es una profesión reservada a un colectivo determinado de personas por ser extranjeros o por ser de alguna profesión. La mediación es un recurso, es una herramienta para buscar un encuentro.

La diversidad cultural que caracteriza toda sociedad se está diversificando cada vez más porque a su vez recibe inmigración de otras culturas. Aquí, en Cataluña, había ya diversidad cultural y había multiculturalidad pero hemos empezado a interesarnos más por el tema, y se ha empezado a hablar de multiculturalidad y de interculturalidad cuando la inmigración ha dejado de ser interior para ser una inmigración de personas con rasgos visiblemente diferentes. No solamente diferentes culturalmente sino de aspectos físicos. En consecuencia la realidad ha cambiado de sentido y la mediación ha dejado de ser simplemente una mediación natural para ser una mediación más –diría yo– intercultural. Mediación que actúa en el ámbito de culturas diferentes.

La mediación intercultural es una modalidad de la mediación social y se caracteriza porque se ejerce en un contexto de **condiciones de desigualdad social**. Insisto en que la mediación intercultural siempre se ejerce en una situación de desigualdad social.

La orientación de la intervención hacia la equiparación de derechos entre los colectivos minoritarios y mayoritarios es, por lo tanto, fundamental en una acción de mediación intercultural. Estoy intentando decir simplemente que no creo mucho en la neutralidad del mediador intercultural. Si puede ser neutro el mediador intercultural, para mí, no tiene mucho sentido su acción mediadora.

El mediador debe vigilar, por lo tanto, que la parte más débil pueda participar aportando sus decisiones. Tiene que vigilar que ninguna de las partes implicadas se vea obligada a acatar una decisión contraria a sus intereses. Lo que suele ocurrir, desde mi punto de vista y en las experiencias que yo he podido observar, es que, habitualmente, cuando el mediador intercultural intenta hacer su trabajo de una manera científica, objetiva o neutra acaba siendo un mensajero o una persona que, de alguna manera, solo hace un discurso de ida pero no de vuelta. Transmite a la parte más débil las decisiones o las normas de la parte más fuerte. Lo que piensa la parte más débil difícilmente llegará a ser aceptado o a ser negociado dentro del proceso de mediación. El rol del mediador consiste en acercar posturas, facilitar un espacio de diálogo y comunicación pero en igualdad de condiciones, repito, en igualdad de condiciones.

La mediación intercultural desde nuestro punto de vista, no puede hacerse de forma pasiva. Una mediación pasiva sería muy difícil de hacer en un contexto de multiculturalidad donde la mediación implica más que la simple puesta en contacto de dos partes. Implica un compromiso político de reivindicar la igualdad de derechos y el reconocimiento del valor que tiene cada cultura. Por lo tanto, apostamos siempre en nuestras acciones por una mediación dinámica y activa.

Por otro lado, cada vez más pensamos que la responsabilidad de la mediación debe ser compartida entre actores de diferentes colectivos, incluyendo el autóctono porque las re-

laciones intraculturales dentro de los propios grupos culturales son de una complejidad que, a veces, sobrepasa la complejidad de las relaciones interculturales.

En algunos casos el mediador intercultural, perteneciendo a su colectivo, está visto como un traidor o simplemente, como un cómplice. Ganar la confianza del propio colectivo, a veces, es mucho más difícil que ganar la confianza del colectivo de acogida. Los que trabajamos en las asociaciones si no fuera porque, a veces, solucionamos problemas de papeles, que es fundamental y muy importante para los inmigrantes, si no fuera por eso, lo tendríamos muy difícil para mediar.

En algunos otros casos se confía más en lo que puede hacer la persona de aquí que el compañero inmigrante. Es una situación que vivo todos los días y que voy a explicar. Por ejemplo, en GRAMC, formalmente, yo soy la persona que se ocupa de los temas de acogida, de informar sobre la situación de los papeles, lo que hay que traer, etc. Sin embargo cuando entra la gente, a pesar de que somos dos ahí dentro, directamente se dirigen a mi compañera de trabajo. Confían más en lo que pueda hacer mi compañera para ellos que lo que pueda hacer yo. De entrada yo soy africano como ellos y ella es “de aquí”.

El conocimiento de los códigos de las culturas existentes en el medio social en el cual se actúa, no puede ser una exclusividad para los inmigrantes. Lo que es un derecho o una obligación legal en la sociedad de acogida puede estar en contradicción con las normas culturales de un grupo social determinado. Por ejemplo: las normas escolares, las normas sanitarias, actitudes de comportamiento social que son aceptadas y, a veces, obligadas porque la norma social es así no tienen respuestas fáciles en otros grupos culturales.

Estos casos son los que requieren además un trabajo de mediación, lo que comentaba la compañera que cuando el

maestro necesita hablar con la familia llame al mediador y le diga "dile que venga" o "dile que su hijo está así". No es propiamente mediación. En estos casos existe una necesidad de formación dirigida a dar facilidad para que pueda circular la información.

En las sociedades africanas, por ejemplo, la mediación natural siempre ha sustituido el modelo jurídico colonial de tipo occidental. En mi sociedad un juez de paz tiene muy poco trabajo. ¿Por qué? Porque los conflictos que le llegan son conflictos que pasan siempre primero por el filtro de los mediadores naturales. Lo que estos no solucionan se envía directamente a los tribunales de justicia y ya sobrepasa sus posibilidades o sus capacidades de solucionarlo.

Al igual que en este caso, la mediación natural nunca es suficiente para resolver conflictos. Entonces pienso que es necesario que la gente que hace estos trabajos tenga algunas competencias técnicas en la materia. Esto puede aumentar, seguramente, sus éxitos. El riesgo de la profesionalización de la figura del mediador radica, para mí, en la posibilidad de que más que correa de transmisión entre dos colectivos, el mediador acabe convirtiéndose en una persona imprescindible para la convivencia. Porque, tal como comentaba Montse Solerdelcoll, si no hay una participación de los dos colectivos no puede haber un buen proyecto de mediación. Si no se implican las familias, las personas, los colectivos, si no participan en el proceso, no hay mediación.

Los conflictos para mí son buenos en la medida en que nos ayudan a elaborar continuamente las reglas de convivencia. Han de existir y existen en la medida en que el objetivo final es la integración a través de la interculturalidad. La integración entendida no como que "los otros se tienen que integrar" sino que nos tenemos que integrar los unos en los otros y los otros en los unos. Para ello la participación de todos los colectivos es obligada.

5. APORTACIONES A PARTIR DEL DEBAT

SAM AMMADOU BOCAR

En primer lugar, gracias por haber organizado esta charla que nos permita entre todos y todas discutir un tema que nos preocupa o que es nuestro trabajo día a día. Quiero plantear algunas dudas al respecto: cuando hablamos de mediación intercultural, ya de entrada hablamos de culturas y quien dice cultura habla de identidad y quien dice identidad habla de elementos específicos propios de las personas implicadas, tanto las autóctonas como las inmigrantes. Por lo tanto, si la mediación se basa en el diálogo y la comunicación entre ambas partes, se ha de considerar un elemento fundamental: ¿Cómo se establecen los parámetros en el momento del diálogo? ¿Quién establece estos parámetros de diálogo?

En segundo lugar, quiero hablar también de acompañamiento y de capacitación. Cuando se dice que la función del mediador es acompañar y ayudar a establecer la comunicación entre ambas partes, me pregunto si una vez que se ha establecido la comunicación, si se ha ayudado al inmigrante para que sea capaz de ir solo, en ese momento ya ha terminado la mediación. Por un lado se le tiene que facilitar todas las formas requeridas para que él pueda comunicarse. Pero nunca se plantea la otra parte: también hay que hacer esfuerzos máximos para ayudar al inmigrante a estar a la altura de la otra persona que tiene enfrente, y esto supone capacitación.

SID AHMED BABA

Me interesa mucho y me agrada participar en una mesa conjunta donde se pueda plantear un tema de tan vital importancia. Lo que pasa es que lamento mucho tener que discer-

nir o discrepar de algunos planteamientos que se han hecho por algunos compañeros y compañeras. Para eso estamos aquí para debatir e intentar llegar a un consenso sobre el significado real de la palabra mediador o mediadora intercultural.

Se ha dicho que un mediador intercultural no debe ser neutral del todo sino que debe involucrarse de alguna manera o incluso intervenir a fondo en algunos aspectos políticos para la defensa de los valores del más débil. Creo que esto en ciertos aspectos está bien pero supondría inclinarse demasiado por alguna de las dos partes. En todo proceso de mediación nos podemos imaginar un triángulo formado por las tres partes en conflicto: la administración o profesionales por una parte, el mediador intercultural por otra y el usuario o inmigrante por la otra. Debe de haber el mediador intercultural, tal como nosotros lo asumimos, en nuestra asociación (Alcántara), que mantenga la misma distancia entre las dos otras partes en conflicto (llamémosle así, a pesar que no tiene que haber, necesariamente, un conflicto) ya que cada una tiene una perspectiva y un juicio de valores a priori. Por lo tanto, el mediador intercultural tiene que velar desde su posición, desde donde él puede ver los perjuicios que pueden haber, tanto en un lado como en el otro, velar por una total neutralidad. No quiere decir esa neutralidad insensibilidad, al contrario, justamente, armado con toda la sensibilidad posible tanto por una parte como por la otra, intentar acercar posiciones, intentar eliminar o ayudar a eliminar posibles malas interpretaciones o perjuicios o ignorancia o desinformación sobre valores culturales de una de las dos partes en conflicto.

En segundo lugar quería apuntar que la mediación intercultural no la tenemos que asumir como un hecho o una vía eterna porque por otra parte estaríamos contradiciéndonos. Es contradictorio que estemos planteándonos una vía de nor-

malización de la vida social entre dos culturas o tres o cuatro y por otra intentemos plantear nuestra misión o nuestra labor como algo eterno. Lo que supondría que estas sociedades estarían en conflicto permanente y no debe de ser así. Tenemos que ver la mediación intercultural como un proceso de transición para la normalización de las relaciones multiculturales entre todas las sociedades que conviven en un mismo contexto.

MIREN IZARRA

La primera cosa que volia dir és que potser aquest debat té una dificultat inicial o, almenys, jo me l'he anat trobant al llarg del recorregut que he fet que és, potser, no haver encertat a fer servir la paraula adequada. Parlar de mediació intercultural quan volíem parlar d'un espai d'incomunicació o de la dificultat per entendre'ns unes persones i unes altres. Ho dic perquè jo, almenys, vaig començar a parlar de mediació intercultural sense gaire consciència que una paraula tingués tantes implicacions. Però, més enllà de les paraules, em sembla que ens trobem amb una dificultat afegida a l'hora de compartir punts de vista parcialment diferents a causa que s'estableixen categories molt excloents.

M'hauria agradat molt que la Montse hagués pogut desenvolupar més el concepte de mediació comunitària tan contraposada a aquesta que ha qualificat de vertical, direccional, centrada només en la figura de la persona medidora que no contempla cap mena de dimensió comunitària. Evidentment, jo amb la vertical no hi estic d'acord.

Penso que els processos de normalització i participació comunitària són fonamentals per ar un bon diàleg intercultural. Quan em vaig plantejar aquesta història va ser des del lloc de treball on estava i a partir d'algunes dificultats molt específiques amb les quals em trobava i que em semblava que

posaven en evidència que hi ha coses que no es poden resoldre basant-se, només, en la bona voluntat. Vaig veure que només amb l'interès per conèixer i per formar-nos els professionals de l'equip o d'altres persones i que amb la bona voluntat de la veïna, de la germana de la filla o del fill de la persona amb la qual ens volem entendre, tampoc no n'hi havia prou.

Vaig considerar que el que nosaltres aquí, de vegades, n'hem dit "mediació natural" tenia molt poc de natural. Normalment una persona no va acompanyada d'una criatura o d'un nen petit per anar a una visita mèdica, perquè li faci la traducció. No sé si això és comú en un país com el Marroc, jo diria que no. I aquí, de vegades, és l'únic recurs que tenen algunes persones per poder-se entendre. És a dir, hi ha mediacions naturals? Les fem aquí? Les fem d'una manera informal o les fem d'una manera professional? Les professores, les assistents socials, els assistents tècnics sanitaris, etc. fan moltes formes de mediació i després les famílies, les mares, els veïns també en fan. Són mediacions naturals que s'estableixen en les comunitats per diverses i diferents que siguin. Crec que la mediació intercultural el que pretén resoldre és un espai de dificultat amb la comunicació. Comunicació entesa no només com a traducció lingüística, sinó amb altres paràmetres de comprensió dels significats que té un determinat tipus de comportament, de maneres de fer, etc. Em sembla molt important posar l'èmfasi en la necessitat que en les intervencions mediadores que calgui fer es procuri dotar de mecanismes perquè la persona estrangera pugui prendre decisions autònomament, i alhora treballar per la disponibilitat al canvi i a la negociació de les persones autòctones. Això per molt que sigui en un context individualitzat crec que no es pot separar dels contextos més globals o dels propis sistemes. Hi ha d'haver canvis en totes dues bandes.

Plantejat així, em sembla que la neutralitat no és ni l'objectivació ni el científisme, sinó una certa capacitat de distanciament per no introduir les pròpies projeccions personals en la resolució de la situació.

En aquest sentit, professionals, per què no? Estem en un món en el qual es donen molts espais de dificultat en la comprensió. I em sembla bé que persones amb una certa estabilitat puguin intervenir per ajudar a resoldre situacions d'incomunicació, justament, abans que esdevinguin situacions de conflicte. És un perfil, una nova professió, que s'ha de contemplar.

CARME ROQUER

Malauradament, la majoria de persones, almenys en el camp que jo treballo que és el dels mestres, dels mediadors només n'esperem pura i simplement una traducció del que nosaltres volem dir. Mai, en general es busca un diàleg. Estic parlant a "grosso modo". Hi ha persones que no pensen així però, en general, a la institució escolar i també en d'altres camps l'únic que es demana a la mediació és "transmet això, això és així, això és d'aquesta manera...".

Per tant, la mediació penso que no podrà ser mai mediació de veritat si la societat majoritària, que en aquest cas és l'autòctona, no canvia. Si no ens comencem a plantejar que sí que cal canviar coses. No és que sigui pessimista però, sí realista. Crec que en aquests moments, encara hi ha molt poques persones o molt poc clima favorable a canviar elements propis. Encara s'està molt amb "s'ha de fer això".

Fa molts anys que estic en una escola i veig moltes famílies magrebines que quan es volen comunicar es comuniquen, no hi ha problemes de llengua. Vull dir que si jo he d'intentar conèixer una persona que no parla la meua llengua, és clar

que és una dificultat, però la intentaré solventar. Si volem apropar-nos mútuament, trobarem d'altres mitjans. Però em fa la sensació que de moment, almenys, des de la població d'aquí no tenim clar que vulguem aquest acostament, sinó que encara estem en aquest estadi en el qual "ells" han de complir unes coses d'aquí. Per tant, em costa entendre que això sigui mediació. En aquest sentit opino com la Montse "que estem en el primer estadi".

Però això no vol dir que jo sigui pessimista i em quedi amb la idea que "això serà així i ja està". No. Em sembla que hi haurà processos en la societat que aniran variant les coses. La societat ha rebut de cop una allau de persones i encara no ha assumit que tot això voldrà dir un pilot de canvis. I en aquests moments, tot i que es molt maca la filosofia de la mediació comunitària, amb la qual jo també hi estaria d'acord, encara no n'estem.

M. JOSÉ MONTÓN

Treballo en un institut on hi ha un bon col·lectiu d'alumnes magribins d'incorporació tardana. Estic encantada d'aquesta conversa, perquè nosaltres hem treballat amb una persona que no sé què és... no m'atreveixo a dir que sigui una medidora cultural, no ho sé. És a dir, cada vegada, estic més confusa a nivell conceptual. Per tant, ja no m'atreveixo a fer servir una terminologia, perquè segurament li dono un significat i potser una altra persona, utilitzant el mateix concepte, n'hi dona un altre. Per tant, demanaria disculpes per si faig servir uns termes que potser s'interpreten malament. Repeiteixo que a nivell conceptual estic bastant confusa, perquè he llegit moltes coses i cada vegada penso que aquest significat no és el que jo havia atribuït a la paraula mediació, després llegeixo un altre article, un altre llibre, i al mateix concepte se li atribueixen significats diferents.

El tema de la neutralitat també em preocupa, i penso que la neutralitat no existeix des de cap punt de vista, una persona mai és neutral. Absolutament en cap camp. Cadascú té la seva ideologia, els seus valors, la manera de ser i pensar i és difícil que una persona pugui ser o actuar d'una manera absolutament neutra. Crec que les persones que fan aquesta tasca de mediació han d'intentar ser una mica objectives, han d'intentar apropar postures, etc. Però la neutralitat la qüestionaria una mica.

Quan nosaltres vam començar a treballar en aquest institut de Terrassa on hi ha molts, molts alumnes magrebins, el primer tema que ens preocupava era la comunicació amb els alumnes i amb les famílies. La Carme ha dit que quan un vol entendre's, s'entén. Això no és veritat. Arriba un moment en què no és cert. Nosaltres, amb moltíssimes ganes de poder-nos comunicar no ens podíem comunicar. És a dir, era un simple somriure o un gest d'acollida o un gest d'empatia, però no ens podíem comunicar. Tenim pares d'alumnes que acaben d'arribar del Marroc amb un desconeixement total del català i del castellà i nosaltres, per descomptat, tenim un desconeixement total de l'àrab. Era impossible que ens poguéssim comunicar. Podien haver-hi processos d'empatia però no de comunicació. Per tant, acabàvem les entrevistes amb les famílies pensant que no ens havien entès i que no ens havíem pogut comunicar. I, sempre deien a tot que sí i nosaltres estàvem convençudes que era tot que sí per complaure però no perquè realment ens haguéssim entès.

D'aquí que busquéssim amb urgència una persona, que ara se li pot dir mediadora cultural, i en aquell moment necessitàvem algú que ens ajudés a entendre determinades maneres de fer i actuar d'aquests alumnes i que els alumnes entenguessin determinades maneres de fer i actuar nostres, amb l'objectiu de treballar i accelerar el procés de socialitza-

ció i de convivència. No únicament dels nouvinguts sinó dels companys de l'institut o dels professors.

És curiós perquè, en aquest institut, la reflexió sobre la mediació intercultural, a mesura que apareixia s'anava fent. En aquest institut també hi ha famílies dominicanes i la cultura no és que sigui propera a la nostra, i per què amb les famílies dominicanes nosaltres no hem demanat un mediador...? Tenien exactament les mateixes dificultats, des de petites situacions de conflicte, o no assistència regular a l'escola, o poca participació de les famílies, etc. Però no hem recorregut en cap moment a algú que ens fes aquesta tasca de mediació: nosaltres citàvem a les famílies o al professorat, amb el meu suport, però no hem buscat una persona de cultura dominicana perquè ens ajudés a apropar postures. Per què ho hem fet amb els alumnes magrebins? Perquè no ens podíem comunicar.

No sé si és una professió o no ho és. No ho sé. També m'ha sobtat que en la llista de professions que fan mediació que vosaltres heu descrit: advocats, jutges, serveis socials, no ha sortit el psicòleg. Penso que el psicòleg fa moltes tasques de mediació constants i permanents, no únicament amb col·leccius de cultures diferents sinó amb autòctons.

Pel que fa a que els mediadors siguin persones de la mateixa cultura, crec que és important que dominin la llengua i entenguin la cultura. Una persona que domini l'àrab perfectament, penso que pot fer aquesta tasca indistintament que sigui magrebí o no. De tota manera és un tema del qual tampoc n'estic tan segura.

Crec que és un problema de comunicació el que fa que en aquest moment estigui sorgint la necessitat de comptar amb l'ajuda de mediadors en aquelles situacions que són més urgents com seria el tema de l'educació que surt de manera recurrent, o en la sanitat on passa exactament el mateix per-

què les famílies no es poden comunicar amb el metge o la infermera. En aquests casos, el que es vol és una traducció, es demana una persona que no fa mediació, sinó que el que fa és acompanyament perquè et puguin entendre.

Voldria que li donéssim una mica de voltes a aquesta situació: per què quan ens trobem amb cultures diferents, però que parlen la mateixa llengua, la mediació no és tan necessària, i en canvi quan tenim dificultats amb la llengua és estrictament necessària?

La Carme ha fet una afirmació molt categòrica al dir que els mestres l'únic que volen, o volem, és que ens facin una traducció. Penso que no és cert. L'angoixa que tenen determinats mestres és quasi idèntica a l'angoixa que poden tenir determinades famílies, determinats alumnes que no es poden comunicar. No s'està demanant una simple traducció.

De fet l'ajuda que el Departament d'Ensenyament dona als centres, és traducció, perquè no ha volgut usar un altre concepte. Les escoles no demanen una traducció. El que demanen és una persona - no tots, lògicament- que pugui fer de pont per entendre determinades maneres de concebre el món. Hi ha mestres que estan fent un autèntic esforç amb unes condicions molt precàries per poder apropar postures, perquè les famílies i els alumnes puguin fer una inserció social en el context educatiu el més ràpida possible. Jo només conec el context educatiu, per tant, no puc generalitzar les altres situacions. Crec que cal ser una mica prudent quan es fan aquestes desqualificacions globals que els mestres només demanen una traducció perquè no volen res més. Crec que no és veritat. Potser sí que hi haurà alguns mestres que no volen res més, però la majoria de mestres no. És a dir, volen, realment, poder-se entendre, apropar postures, perquè, a veure, viure en un conflicte permanent no agrada a ningú.

GENISA PRAT

T'agraeixo aquest comentari i crec que és una de les coses que s'hauria de poder dir a la Dir. Gral. d'Ensenyament, perquè pensen que l'única funció dels mediadors és fer de traductors. I, per molt que les associacions treballem amb l'administració i els diem que no és solament traducció i que hi ha quelcom més que traduir paraules, que hi ha tot un treball d'interpretació lingüística important, però també cultural, en el qual és el mutu aprenentatge que hi ha entre uns i altres el que té valor, això no ho valoren. Tenen por a utilitzar aquest tipus de paraules. La mediació com a simple traducció s'acceptarà perquè l'Administració creu que vosaltres (mestres, metges, assistents socials...) no ho demaneu. I, per molt que les entitats que treballem amb mediadors interculturals o persones amb valors culturals insistim en aquest tema, no aconseguim modificar cap mena de posició en aquest sentit.

Per això agraeixo l'aportació i t'animo a que la feu passar una mica més enllà. Mediació intercultural no és solament traducció - amb la traducció no fem res - perquè hi ha moltes coses darrera que cal posar a sobre la taula i poder-les treballar per canviar: dubtes, relacions, establir aquest tipus de diàleg. I, és cert, que no només és per part d'uns que s'ha de canviar sinó que la mediació intercultural el que intenta és facilitar que cadascuna de les bandes doni un pas per trobar-se en un punt que és nou, diferent. És aquest el tipus de transformació.

Afegir que, si bé es veritat que l'únic que es vol és una certa tranquil·litat això no és exclusiu del món de la interculturalitat, sinó que també es dona en altres camps. En el camp que jo he estat treballant, que és les persones amb discapacitats, recordo que quan vaig començar a parlar del tema d'integrar a nens amb discapacitats dins de l'escola es va

formar un daltabaix. També suposava més coses que posarlo en aquella aula. Vam haver de modificar moltes conductes de tots els alumnes o part dels alumnes i dels propis professors, direccions, consells escolars, etc. L'escola s'havia de transformar per acollir algú que era diferent. Passa el mateix en el camp de la immigració: entra un element nou a l'escola i cal fer una transformació real perquè veritablement comencem a parlar d'integració o d'interculturalitat.

ALIOU DIAO

Personalmente discrepo respecto al tema de la neutralidad, ya que es imposible y sobre todo en un contexto de desigualdad. Yo creo que los casos que necesitan una mediación son aquellos que están teniendo algún conflicto. En situaciones de conflicto realmente necesitan una persona que se ponga de negociadora porque es importante ver que cuando hablamos de mediación también tenemos que hablar de negociación. Y en muchos casos el 90% de las experiencias que hay en este momento, no hay negociación. En pocos casos hay negociación. No puedo decir que estamos haciendo aquí, a lo mejor esto es la mediación. Pero también creo que hay un tema de conceptos. Un problema de definición en el que cada uno puede colocar las palabras que le convengan. Pero pienso que la neutralidad, en este caso sobre todo, no es aconsejable porque si nos ponemos en una postura neutra no habrá negociación, habrá imposición.

SADIA ABALLOUCHE

Volviendo un poco sobre el tema de si el mediador algunas veces sustituye al profesional, quiero decir que esto está ocurriendo en muchos casos. Hay bastantes mediadores interculturales que están trabajando en instituciones y enti-

dades donde en alguna ocasión han surgido estos problemas por la falta de información que, a veces, tienen los mediadores. Como ya sabemos todos, el tema de la mediación intercultural ha sido una moda, han ido haciendo cursos de veinte o treinta horas. En veinte o treinta horas no puedes formar a un mediador intercultural. El mediador intercultural para ser buen profesional necesita saber sus límites y uno de sus límites es justamente evitar sustituir al profesional. Él lo que hace es informar, transmitir una información del profesional a un usuario. Pero no tiene porqué sustituirlo. Es lo que pasa muchas veces con la mediación, a veces, natural por la falta de formación.

Respecto al otro tema que ha salido, sobre si el mediador todavía no se puede considerar una persona profesional, como en el Departament d'Ensenyament, que nos considera simples traductores, nosotros también desde la asociación estamos luchando por eso: para que reconozcan que el mediador no es un mero traductor. Es una persona que interpreta el idioma y algunos códigos culturales. Y una de las funciones del mediador es facilitar la comunicación, acercar posiciones.

MONTSE SOLERDELCOLL

Quan parlàvem dels dos models, no es que primer n'hi hagi un i després l'altre, és que n'hi ha un i n'hi ha un altre simultàniament. N'hi ha dos, de models, i quan el mediador és utilitzat en un centre, en un servei de benestar social o en un hospital, allà on sigui, únicament, com la persona que farà totes aquestes feines de comprensió de la comunitat, sense que la comunitat, sense que els altres hi siguin presents i, a més a més, hi hagi tots els altres equips mèdics o mestres, etc. això no es pot considerar mediació. I en canvi és un model que s'està imposant ara a tot arreu. I penseu que mai

plantegen com treballar amb les entitats. En un territori sempre hi ha grups de persones amb qui es pot establir comunicació i treballar-la tot junts. Amb aquest model "vertical" es tanquen les oportunitats: "com que ja tinc aquest recurs jo no em preocupo ni de com aquests pares volen participar-hi, ni de com els altres pares i mares autòctons es poden relacionar amb aquests altres pares i mares". Això és un model que treballa massa des de l'individualisme.

Mentre que l'altre model és un model que impulsa: el mediador posa en joc totes les persones perquè entre tots busquin una solució. Quants plans d'acollida dels que han fet alguns centres, s'han consensuat i s'han treballat conjuntament amb els pares de la comunitat marroquina?

Si ens hem de plantejar mecanismes i mesures de participació a l'escola, qui més en sap i qui més instruments té per dir-te necessitats i per a proposar-te possibles solucions, són precisament les persones que s'han trobat desinformades o s'han trobat mal ateses. Possiblement si treballes amb ells i consensues noves fórmules de funcionament a l'escola dinamitzaràs millor els recursos perquè hi haurà alguna mare que s'hi apuntarà.. Busquem espais de diàleg no busquem espais de consens.

ENCARNA MOLINA

A mi tot aquest ball de conceptes, em continua ballant tot el temps perquè, normalment, estem anomenant com a mediació tot un seguit de serveis que jo considero necessaris, oportuns i beneficiosos per a les comunitats desafavorides com: informació, assessorament, dinamització, traducció. Considero que hem de dotar-nos de tots aquests mecanismes, d'aquestes organitzacions que facilitin tots aquests serveis. Però per a mi això no és la mediació.

Per a mi la mediació sorgeix quan apareix el conflicte. I, per tant, és puntual, no és estable. Ha de ser tècnica. Les persones han d'estar formades.

Crec que hauríem de dotar-nos socialment d'entitats i de recursos de dinamització dels col·lectius que estan més desfavorits, de manera que ajudin i que les persones puguin superar aquest nivell de desfavoriment en el qual arriben a una societat nova. Però això no és la mediació.

La mediació és, per exemple, quan apareix un conflicte, aleshores sí que s'ha de crear un espai on buscar l'alternativa que no sigui aquella en la qual guanyi cap de les dues parts, sinó que cadascuna d'aquestes parts superi la situació i arribi a una situació nova en la qual s'han trobat i han superat aquest entrebanc.

Crec que no és bo, barrejar les coses, perquè des de l'escola que estàvem parlant, jo no estic massa d'acord en el que s'estava dient. De vegades, només cal un traductor perquè hi ha una actitud molt bona d'acollida dels professionals d'aquest centre, però de vegades cal alguna cosa més. Però no sempre cal el mediador, perquè hem arribat a situacions en les quals el mediador com que és un professional ha de justificar la seva tasca o el seu sou, així doncs, resulta que "les notes me les doneu a mi que jo les donaré a la família".

O sigui, s'arriba a aberracions quan s'institucionalitza la figura del mediador, perquè arriba a ser un intermediari que, a vegades, més que ajudar la comunicació directa es posa entremig perquè s'ha de justificar la seva tasca.

Crec que, almenys, des de l'escola que és el que jo veig, hem de dinamitzar els col·lectius que estan desfavorits a la nostra societat. Hi ha d'haver entitats i associacions que sàpiguen fer tot això i que ho dinamitzin.

Hem de tenir la possibilitat d'utilitzar els recursos necessaris, però no pensem que la mediació ha de ser una tasca continuada i estable. I, és més, jo aniria al cas dels mediadors. Crec que un mediador sigui d'on sigui ha d'estar molt preparat en tasques de mediació per resoldre conflictes, aquest mediador ha de tenir eines, ha de saber com fer una mediació ben feta. Perquè, realment, hi ha unes tècniques de mediació que ajuden a fer la mediació més ben feta.

Per tant, la persona que se sol·liciti en cas de necessitat per fer tasques de mediació ha d'estar formada. Però perquè aquesta persona no hagi de justificar tota la seva jornada laboral com a mediador, convé que tingui una altra tasca de dinamitzador, de traductor, de manera que, si no hi ha conflicte, val més que les parts es comuniquin directament i no calgui interposar sempre la figura del mediador.

CARME BOSCH

També s'hauria de veure perquè sorgeix el reclam dels mediadors o la importància de la mediació. Moltes vegades es confon i es posa tot en un sol bloc. Moltes vegades, és una perversió demanar la mediació, perquè és una deixadesa professional i penso que és un deure, i un dret dels professionals, dels serveis personals en general, i en definitiva de tota la comunitat, i de totes les persones. És tant a nivell professional com a nivell personal que s'ha d'intentar entendre's amb els del seu voltant.

La figura de mediació pot desvirtuar-se si s'interposa el professional sempre i de forma permanent i, llavors es reclama al mediador en lloc de reclamar la competència personal que no tenim per entendre'ns amb l'altra gent. En lloc de demanar a l'Administració que ens informi. En lloc de, com a ciutadans, buscar-nos el lloc per formar-nos i informar-nos per poder-nos entendre i no generar més conflictes dels que hi

ha en una relació entre persones –no només entre cultures sinó entre tothom– busquem una tercera persona a la qual li encarreguem o ens descarreguem d'aquesta responsabilitat perquè l'altra faci o desfaci, llavors ja tenim la solució a aquesta qüestió.

Hi ha una altra cosa, a banda de la delegació de responsabilitats. Hi ha el perill de dependència total tant de la institució com de la comunitat o de l'individu entre els quals s'està mediant. Això és una càrrega molt gran contra el dret del desenvolupament cultural de cada un dels individus, perquè sempre dependran d'aquest tercer.

Quan deies que la mediació "només és important per a la resolució de conflictes", jo diria: és important per a la resolució de conflictes sempre que no sigui possible resoldre'ls sense un tercer, perquè sinó tornaríem a caure en el mateix.

L'última cosa, és respecte a la neutralitat i no neutralitat. Estic d'acord que no hi ha res que sigui neutre i que, a més a més, el supòsit que hi pot haver una persona col·locada amb simetria respecte a les dues parts, això és com un triangle de la Santíssima Trinitat, jo no ho entenc, perquè les dues parts mai es troben en igualtat, i així no es poden entendre. Si et col·loques al mig sempre n'hi haurà una que estarà més avall i l'altre més amunt, això també ho ha dit l'Aliou quan parlava que "si no hi ha una relació de simetria no hi pot haver diàleg" si la tercera persona que figura que hi és per ajudar al diàleg es posa equidistant, en aquest triangle equilàter no anirem enlloc. Llavors, serà només buscar això que deies tu "que hi hagi algú que digui el que l'altre ha de fer, res de mediar, res de construir conjuntament"

MARIA ARID DONOSO

He escuchado con mucha atención lo que se ha dicho aquí. Quisiera hacer algunas aportaciones en base a esta claridad que reclaman en relación a los distintos conceptos.

Hoy en día todo el mundo es mediador. Se habla de mediador en compañías de seguros, en empresas de trabajo temporal, etc. Muchas personas en sus oficios se consideran mediadores porque están entre dos instancias. El que atiende a los clientes en la empresa también se dice mediador.

En cuanto al ámbito intercultural yo diferencio dos figuras: una es la persona que actúa como el traductor cultural, la persona que ayuda, que da acogida, que traduce los códigos culturales. Y por otra parte, el mediador que se dedica a la resolución de conflictos siendo un tercero que actúa a solicitud de las partes, que no va sin que sea llamado. Las partes, por lo menos una, le llama y él convence a la otra. Aquí la característica es que la solución se intenta buscar siempre fuera del marco judicial. En la medida que las personas van voluntariamente a este proceso, el mediador, potenciando la comunicación, la empatía y lo que tú has señalado "el reconocimiento del otro como ser humano, como una persona digna, adulta", intenta desequilibrar un poco este poder. Que más da que tú seas premio Nobel y el otro analfabeto, es una persona. ¿Verdad que a ti te duele cuando te pisan y a ti también? Pues igual. Intentar llegar a este tipo de reconocimiento entre las personas al margen del conflicto que sea. Que las personas se estén divorciando pero, ¿verdad, que usted se casó con ella y se casó por algo? La mediación debe buscar esta cosa humana que todos tenemos dentro.

De momento la mediación es un oficio que se asume desde distintos puntos de vista. Hay mediadores que lo resumen como un arreglador de conflictos y hay otros que lo resumen con otros componentes más profundos como es un com-

promiso con los derechos humanos. Con la equidad dentro de una cultura ligada al pacifismo, a la ecología, y que busca una sociedad más equitativa más libre y más solidaria. Desde este punto de vista, la mediación es una herramienta importante para promover este tipo de conducta.

Ahora lo ideal es que las técnicas de la mediación las use todo el mundo que trata con el público, en nuestra vida profesional, laboral y cotidiana.

El mediador potencia el reconocimiento de las personas y al mismo tiempo también maneja lo que son los tiempos dentro de la mediación: si una persona no tiene el nivel cultural o la facilidad de comunicación que tiene la otra, el mediador ya le da más tiempo para que hable y se exprese. Pero es la persona afectada la que ha de expresarse y la que ha de comunicarse. El mediador no la interpreta. El mediador le hace más preguntas para que vaya clarificando los puntos oscuros. Pero la mediación pretende dotar a la gente de poder, el famoso "power", nunca sé como se traduce, de autonomía personal, para que sea ella que resuelva las cosas y llegue a sus propios acuerdos. Sea en el tiempo que sea necesario.

En ese sentido la mediación está potenciando y transmitiéndole un mensaje a la persona "tú estás aquí por un problema, pero tú eres capaz de solucionarlo" "Tú has de participar y hacerte dueño de tus historias" Promueve en ese sentido la participación de todas las personas. Por lo tanto: mediación, influencia recíproca y participación van muy unidas y tienen que ver con un concepto distinto de relaciones dentro de la sociedad, que de alguna manera apuntaba Montse al hablar de "una relación de tipo horizontal y no jerárquica". Un despacho de mediación es la cosa más simple que hay. No es el del abogado donde se sienta él en un lado (detrás de la mesa) y las otras partes delante. No. Es una mesa redonda donde nadie se ve más importante que los demás.

El mediador nativo, no. Yo creo que es importante en estos casos una combinación, en el sentido de los conflictos, porque yo me dirijo a la persona de la otra cultura y estoy transmitiendo un modelo de tolerancia y comprensión, y el otro lo está haciendo cruzado con el otro. En eso se está potenciando también la comprensión de las personas.

MONTSERRAT MUÑOZ

Estoy trabajando en el Ayuntamiento dentro de un programa de inmigración y me doy cuenta de que en realidad la inmigración, y los debates que ha generado, está planteando interrogantes sobre el funcionamiento de nuestras instituciones; está haciendo mover muchas bases que ya se daban por sentadas. Y aquí viene el problema y la negativa a escuchar. Por ejemplo, en una mediación intercultural, además de acercar posiciones culturales, hay que propiciar el diálogo entre las entidades y la administración, tarea normalmente difícil.

No creo que el mediador tenga que ser únicamente un inmigrante porque son dos las partes en juego y por lo tanto podría ser de cualquier lado o de un tercer lugar. Estoy en contra de esta exclusividad, siendo consciente de que muchos de los cursos que se han estado programando iban dirigidos únicamente a inmigrantes y por tanto si un autóctono se quería apuntar no era admitido, con lo cual, me parece igual de discriminatorio lo uno que lo otro.

En cuanto a los líderes naturales o los mediadores naturales, creo que en su momento han jugado un papel muy importante. Lo miro desde un municipio pequeño como Olesa, donde hace menos tiempo que recibimos población inmigrada que en la ciudad. En municipios como el nuestro, los líderes naturales creo que han hecho un papel importante, en cuanto que de entrada hicieron una función, precisamente, de acer-

camiento, de dar información, de acogida. Lo que pasa es que ha pasado el tiempo y la población inmigrante ha crecido. Aquellos primeros inmigrantes que en un momento se prestaron a acompañar a los compatriotas recién llegados, en la actualidad “están en otra onda”, tienen otras preocupaciones. Por esta razón, especialmente desde la administración, se buscan interlocutores dentro del colectivo y se potencian figuras que supuestamente podrán solucionar todos los problemas. Son experiencias que a menudo fracasan pues el mediador no consigue ni la confianza de su comunidad ni la de la administración que lo ha potenciado de forma artificial.

En Olesa hay pocas entidades que trabajen con los inmigrantes y por tanto todas las demandas, todos los conflictos, nos llegan al Ayuntamiento. Las escuelas acuden a menudo pidiendo servicios de mediación, cuando en realidad lo que quieren son servicios de traducción. Salvo algunas excepciones de profesores que han entendido la amplitud de las funciones del mediador. La realidad es así de dura: al margen de experiencias como la de Terrassa, u otras similares, en la mayoría de los institutos de los pueblos de alrededor no se está trabajando seriamente para la integración de los inmigrantes. Los profesores (sobre todo en secundaria ya que en primaria el tema se ha resuelto mejor) no dan abasto, corren mucho, van muy deprisa y necesitan resolver cuestiones del tipo: “necesito a alguien que llame al padre para que acuda a una entrevista, y si encima no hace falta que venga el padre y ya le transmite directamente el mensaje, nos ahorramos hasta que venga..., porque para qué voy a esperar a las ocho de la tarde que es cuando este señor termina de trabajar”.

Este clima de trabajo tan acelerado produce que muchas veces se solicite al mediador o a la mediadora, para que en realidad “te saque las castañas del fuego”. No solamente

desde educación. Los profesionales que trabajan en sanidad también son de los que rápidamente cogen el teléfono para buscar “un apaga fuegos” antes incluso de enterarse si, por ejemplo, esta persona inmigrante tiene un móvil o está localizable en alguna hora concreta; prefieren que alguien vaya a su casa le dé el mensaje y vuelva. A mí esto me parece un riesgo. A pesar de que estoy de acuerdo con la profesionalización de los mediadores y de que se los capacite para ejercer sus funciones.

SAM AMADAOU BOCAR

La escuela no es algo ajeno a toda la sociedad y por tanto, estando dentro de un sistema global hay elementos específicos. Por lo tanto estoy de acuerdo en que en muchos casos el discurso es vertical. ¿Quién determina los parámetros del diálogo? Eso es importante porque cuando un maestro llama y dice yo quiero eso o lo otro, y la otra parte no interviene, lo único que hace es asumir órdenes. Esta situación se da en la escuela, en la policía y donde sea que acuda el inmigrante, eso ocurre frecuentemente.

Una de las razones de esta falta de diálogo horizontal es, desde mi punto de vista, que España tiene una inmigración muy reciente. En otros países ya han pasado esta etapa y se han consolidado entidades, servicios, etc. Cuando hablamos de inmigración en España no podemos olvidar este hecho histórico: se trata de una inmigración muy reciente, y creo que muchos de los elementos, que se han comentado, tienen algo que ver con esto.

ASSISTENTS

Aliou Diao. Associació GRAMC. Girona.

Carme Bosch. Àrea d'Educació. Diputació de Barcelona.

Claire Bouillet. SAPPIR. Barcelona.

Chany Suarez. Associació Salut i família. Barcelona.

Encarna Molina Hita. Programa d'Educació Compensatòria. Badalona.

Fathiha Benhammou. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.

Fathiha Rabehi. Sodepau. Barcelona.

Gemma Clapés Badia. Fundació SER.GI. Girona.

Genisa Prats. Desenvolupament Comunitari. Barcelona.

Hermínia Gomà Ollé. IES Severo Ochoa. Esplugues de Llobregat.

Isabel Vázquez Martín. Fundació CIREM. Barcelona.

Latife Benzina. Associació Alcántara. Barcelona.

M. Carme Roquer Soler. CEIP. Vic.

M. José Montón Sales. EAP. Terrassa.

M. José Rivas Rodríguez. Consell Comarcal del Maresme.

M. Victoria Maldonado. Àrea de Serveis Socials. Diputació de Barcelona.

Malika Bekhechi Baraka. Associació Alcántara. Barcelona.

María Aird Donoso. Associació ASOPXI. Barcelona.

Marta Comas Sàbat. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.

Miren Izarra. IMEB. Ajuntament de Barcelona.

Mohamed Ettouza. Associació AFPACA i RAI. Barcelona.

Montse Muñoz. Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
Montse Solerdelcoll. Associació Jameiat Essalam. Manlleu.
Moshin Benchellal. Llar Betània. Sant Pere de Ribes.
Narcís Castanyer. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.
Roser Argemí Pelat. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.
Sadia Aballouche. Associació Alcántara. Barcelona.
Sam Amadou Bocar. Associació Catalana de Residents Se-
negalesos. Barcelona.
Sid Ahmed Baba. Associació Alcántara. Barcelona.
Sílvia Clavera. Consell Comarcal Baix Empordà
Teresa Climent. Fundació Jaume Bofill. Barcelona.

Col· lecció DEBATS DE L'AULA PROVENÇA

1. *Els mestres, agents del model d'escola.* M. Rúbies, P. Darder, J. Cots. 1989.
2. *Ciutat i habitatge: perspectives per als anys 90.* L. Cantallops, J. A. Solans, M. Ribas Piera. 1989.
3. *El metge davant l'atenció sanitària.* N. Acarín, A. Segura, A. Salgado. 1989.
4. *Els Jocs Olímpics: per què i per a qui?* J. M. Huertas Clavería, J. Cruz, R. Alquézar. 1989.
5. *Les televisions privades des de la perspectiva de la comunicació a Catalunya.* J. M. Forn, J. Gifreu, M. Reixach. 1990.
6. *Els treballadors africans a Catalunya, aspectes socials i culturals.* T. Losada, N. Sastre, J. Soler. 1990.
7. *És possible una defensa no ofensiva d'Espanya? Es pot defensar un país pacifista?* L. M. de Puig, V. Fisas, J. Porta. 1990.
8. *Sindicats i concertació després de la vaga general.* S. Carrasco, S. Aguilar, J. Roca, F. Pindado. 1990.
9. *Enquestes d'opinió: entre la informació i la manipulació.* E. Bonet, J. Estruch, J. Porta. 1991.
10. *Alternatives per a un funcionament més eficaç de l'administració de justícia.* J. Roig. J. L. Jori, J. M. Gasch. 1991.
11. *Àudio-visuals arreu. I a l'escola?* P. Ribera, A. Bartolomé, J. Ferrés. 1991.
12. *Els reptes de l'associacionisme.* M. Ferrés, P. Martínez, F. Pindado. 1991.

13. *Multiculturalitat a les escoles.* R. Cañadell, D. Juliano, J. Pérez, M. Pujol. 1992.
14. *Què se'n fa, dels llibres?* S. Fàbregues, E. Teixidor, J. Terribas, M. Reixach. 1992.
15. *El descrèdit de la política.* S. Cardús, L. Hernández, J. Subirats, J. Porta. 1992.
16. *La Justícia de Menors, una justícia menor?* C. González, J. Funes, L. Ventosa, F. Pindado. 1992.
17. *Unió Europea, cultura i cultures a Europa.* L. V. Aracil. 1993.
18. *El canvi global en el medi ambient des de la dimensió personal i social. Què cal fer i com?* M. Ludevid, P. Pous. 1993.
19. *Mercat de treball, ocupació i competitivitat empresarial.* J. M. Gasch, J. Roca i A. Contijoch. 1993.
20. *L'orientació professional inicial: de la LOGSE a la seva aplicació.* M. Inglès, S. Auberni i J. A. Blasco. 1994
21. *Cinema i llengua a Catalunya.* G. Planella, J. Romaguera i P. I. Fages. 1994
22. *Experiències d'educació en els valors amb adolescents.* R. Grasa, R. Batlle i J. Cela. 1994
23. *Èxit i fracàs escolar en temps de reforma.* J. Casal, O. Homs i J. Trilla. 1995.
24. *ONG per al Tercer Món. Quina solidaritat? Quina coordinació?* I. de Senillosa, G. Serra i J. Soler. 1995.
25. *El futur de la TV pública.* J. Ferrús, J.M. Tresserras i I. Tubella. 1996.
26. *Moviment veïnal: reptes de futur.* J.M. Huertas, R. de Cáceres i A. Naya. 1997.

27. *Les tendències de l'evolució de la sanitat a Catalunya.* O. Ramis, G. López Casasnovas i Ll. Monset. 1997.
28. *Activitat econòmica i normalització lingüística.* M. Reixach, M. Corell, J. Guàrdia i Y. Griley. 1997.
29. *Qui determina l'agenda electoral?* M. Minobis, J. Gifreu i F. Pallarès. 1998.
30. *Participació ciutadana: la utilitat de la Iniciativa Legislativa Popular.* J. Vintró, J. M. Gasch i J. Moner. 1998.
31. *El paper de l'educador social en la nostra societat.* Jaume Casacuberta, Margarida Massot i Pere Vicenç Planas. 1999.
32. *Menors immigrants: sols o desemparats?* Ramon Buscallà Marc Laranga i Àngel Marcó. 1999.
33. *La votació electrònica: un debat necessari.* Jordi Capo i Andreu Riera. 2000.