

Experiències/Gestió

La mediació intercultural a l'Ajuntament de Barcelona

Lola Rodríguez Muriel. Direcció de Serveis d'Acció Social

El juny del 2002 va iniciar el seu camí el Servei de Mediació Intercultural de l'Ajuntament de Barcelona. Des d'aleshores, la seva finalitat bàsica és constituir-se en un instrument de pont entre les persones immigrades i la població autòctona, així com també entre col·lectius de diferents cultures, i afavorir així un canvi constructiu en les relacions i aportar el seu granet de sorra a la millora de la convivència ciutadana. Aquesta finalitat s'ha dut a terme a partir de dues línies d'intervenció:

La **mediació intercultural interpersonal**, que té com a objectiu la intermediació entre els professionals i els usuaris i usuàries dels serveis socials municipals, o entre persones de diferents cultures, per tal de facilitar la comprensió mútua. Aquesta línia d'actuació pren diferents formes com a resultat de l'adaptació a les diverses situacions que s'hi poden donar: assessorament al professional previ a l'entrevista amb la persona usuària, intervenció en l'entrevista, mediació entre diferents membres d'una família, etc.

La **mediació intercultural grupal o comunitària**, que té com a objectiu la detecció, prevenció i resolució de conflictes que impliquin la població nouvinguda i la població autòctona,

o bé col·lectius de diferents cultures, en el territori. Dins d'aquesta línia d'actuació, es poden donar diferents tipologies d'intervenció mediatora: assessorament i formació a l'equip de professionals de serveis socials en temes d'immigració i interculturalitat (especialment sobre aquells col·lectius amb més presència a cada territori), intervenció en conflictes veïnals o grups, participació en projectes d'àmbit comunitari, etc.

Així, el Servei de Mediació Intercultural es configura prioritàriament com una eina de suport als professionals dels serveis socials en les seves intervencions amb persones de diferents cultures. Aquest suport, segons el context en què es produeix, pot ser de tipus individual, familiar, grupal o comunitari.

Aquest servei fonamenta la seva intervenció en un coneixement en profunditat de les característiques demogràfiques i socials de la població immigrada i autòctona del territori, així com dels recursos, serveis i equipaments de la zona, i treballa des de l'òptica de la complementarietat i la col·laboració amb el conjunt dels professionals.

Més enllà dels valors intrínsecs i reconeguts de tota mediació com a eina

pacífica de gestió de conflictes i del seu caràcter preventiu, rehabilitador i transformador, aquest temps d'experiència de la mediació als serveis socials municipals de Barcelona ha aportat alguns valors específics:

- Una nova dinàmica d'intervenció en el tractament dels casos dels serveis socials, que passa per la comprensió de realitats de vegades molt diferents a la nostra i per l'ampliació de l'òptica interdisciplinària en el seu abordatge.
- El diàleg provocat per la trobada de les diferents cultures d'origen dels mediadors, els professionals i els usuaris ajuda a aportar una visió del món més àmplia i a anar superant els estereotips propis i aliens.
- L'aparició i progressiva consolidació d'una nova figura professional, la del mediador especialitzat en l'àmbit de l'acció social.

Tots aquests elements, sens dubte, ens permeten afinar les intervencions i ser més eficaços i també enriquir-nos tant professionalment com humanament. Com diu un amic meu, cal aprendre i gaudir d'aquest «viatge pel món» que ens proporciona aquest servei, reflex del calidoscopi de cultures i òptiques de la societat on vivim. 