

El Servei de Mediació Intercultural als serveis socials

Cesc Mas, Fatiha Rabehi, Ismael Clavero, Mohamed El Mouaouid, Mohamed Essalhi, Yu-Chin Li.

Servei de Mediació Intercultural, Ajuntament de Barcelona

Un nou paradigma d'intervenció

El Servei de Mediació Intercultural (SMI) de l'Ajuntament de Barcelona compleix enguany set anys des que va iniciar la seva trajectòria. Si una cosa ha caracteritzat aquest projecte ha estat la necessitat que els equips dels serveis socials i la població usuària anessin incorporant un nou paradigma de treball social que, sobre la base de criteris de coresponsabilitat, integra la gestió de les diferències culturals.

Un cop superades les pors pròpies del desconeixement de la figura del mediador intercultural —allunyant així el fantasma de la competència professional—, els serveis socials s'han anat fent permeables a la nova forma de treballar que representa la presència de la mediació, entenent sovint que les aportacions d'aquesta pràctica professional representen un valor afegit per millorar les intervencions amb població d'origen sociocultural divers, i molt especialment amb població immigrada.

Les interaccions de persones de diferents cultures poden comportar malesentesos. La predisposició i la motivació són importants, però no són elements suficients per a una comunicació intercultural eficaç. A diferència de la comunicació amb algú de la nostra pròpia cultura, el procés de comunicació és més complex, ja que entren en joc dues maneres diferents de percebre i interpretar l'entorn.

Els serveis socials es troben una realitat cada cop més diversa des del punt

de vista cultural, fet que s'ha reforçat amb la consolidació dels processos migratoris. El nou context implica la necessitat d'establir processos de comunicació intercultural que, sovint, es veuen frustrats per la presència de filtres —a través dels quals mirem l'altre— que impedeixen que les parts reconguin el mediador com a interlocutor legítim.

Els nostres valors, creences i prejudicis influeixen en la percepció que tenim dels altres sistemes culturals. I els professionals de serveis socials, en la mesura que comparteixen aspectes fonamentals de l'univers cultural de la societat catalana, experimenten dificultats per distanciar-se dels marcs de referència propis a l'hora d'afrontar una relació intercultural amb l'usuari.

El valor afegit de la mediació intercultural

La principal aportació de la mediació intercultural consisteix en el fet que promou la creació d'un espai d'escolta, diàleg i entesa en les relacions entre parts socioculturalment diferenciades. La figura mediadora té un paper fonamental per crear un llenguatge que les dues parts puguin entendre, i acostar així els codis institucionals i els propis de l'usuari. La mediació intercultural va més enllà de la transmissió literal dels missatges per endinsar-se en la interpretació del sentit de les paraules i les especificitats culturals de la comunicació.

En el procés de mediació és cabdal la construcció d'un clima de confiança

en què cada part exposi la seva visió i expectatives, i sigui capaç, mitjançant l'ajuda d'un tercer, de reconèixer la legitimitat dels marcs de referència de l'altre, així com la validesa dels seus interessos i objectius. En aquest context, la figura del mediador intercultural permet que els professionals dels serveis socials integrin nous abordatges de la diferència cultural a la seva pràctica diària, i defugir així respostes simplistes encaminades a l'assimilació, però també lectures excessivament estàtiques de la cultura de l'altre o interpretacions basades únicament en aspectes culturals. D'aquesta manera, la presència del mediador intercultural també dóna eines als professionals per diferenciar els casos en què la posició de l'usuari té a veure amb factors culturals i quan és deguda a la seva situació econòmica, social o psicològica.

En la majoria de casos es desenvolupa una intervenció des d'una òptica preventiva, en la qual la mediació actua com a pont per facilitar la comunicació entre l'usuari i el professional, i així superar el desconeixement. Aquesta tasca es concreta en una traducció lingüística i cultural, en la creació d'un clima d'empatia amb i entre les parts i, quan és necessari, també serveix per rebaixar la tensió derivada de pautes de comunicació diferenciades.

A més de la prevenció, en algunes ocasions les circumstàncies aconsellen la presència d'un mediador perquè hi ha un bloqueig de les parts que impedeix que avancin. Es tracta de situa-

cions en què hi ha un conflicte o xoc cultural que es manifesta pel fet que els valors de l'altre semblen amenaçar l'esquema de referència propi, és a dir, la manera particular de veure i entendre el món. En aquest cas, a les funcions bàsiques de facilitació de la comunicació cal afegir les pròpies de la mediació rehabilitadora, a partir de les quals des de la mediació intercultural ajudem les parts a trobar codis comuns que els permetin arribar a acords.

Un altra funció pròpia de la mediació intercultural té a veure amb l'assessorament als professionals dels serveis socials sobre aspectes relacionats amb la cultura dels col·lectius d'atenció i com enfocar les relacions entre comunitats. Sovint ens trobem situacions en què el desconeixement dels codis culturals dels usuaris provoca malentesos. Això es fa especialment palès quan hi ha en joc sistemes de parentiu i d'organització familiar. Per exemple, el predomini de les decisions de la família extensa sobre la família nuclear és un factor que, en no encaixar en l'esquema occidental, pot provocar incomprendiments. Per garantir que els professionals facin atribucions encertades de determinats comportaments i pràctiques, cal posar a la seva disposició els coneixements necessaris sobre les creences, els valors i les ideologies de la població que té altres marcs socioculturals. D'aquesta manera, els professionals van adquirint competències interculturals que els permeten gestionar millor les situacions de multiculturalitat.

L'assessorament, però, també es fa en un sentit invers, informant els usuaris del funcionament dels dispositius i l'organització social de la societat majoritària, i ajudant-los a trobar un equilibri entre les exigències que se'n deriven i l'univers cultural d'origen.

A més de contribuir a l'adequació institucional, la figura mediadora en l'àmbit dels serveis socials de la ciutat posa a l'abast dels usuaris l'accés a recursos i circuits que, per desconeixement o per altres dificultats, resten fora

del seus itineraris d'inserció. Aquesta tasca de derivació i, puntualment d'acompanyament físic, esdevé clau per garantir l'accés als serveis públics en igualtat de condicions.

En l'àmbit comunitari, el SMI també té un paper rellevant en la prevenció i resolució situacions de conflicte entre veïns que comparteixen espais comuns, ja sigui d'escala o de barri, i on hi ha un component intercultural important. En aquest àmbit, la mediació intercultural és una eina que està

El paper del mediador intercultural: un cas pràctic

Els protagonistes del cas són una usuària de 39 anys que procedeix d'una zona rural del Marroc i una treballadora social. La dona té dues filles petites i, tot i que fa cinc anys que viu a Barcelona, no parla ni castellà ni català. El seu marit l'ha abandonada recentment i tan sols li facilita una ajuda de 100 euros.

La demanda de la usuària és que el seu marit torni amb ella, demanda que va acompanyada d'una explicació sobre el sofriment que aquest abandonament li ha provocat. Actualment viu amb les seves dues filles en una pensió, ja que han estat desnonades del seu pis per impagament. La treballadora social, per la seva banda, planteja que no pot estar-se més a la pensió, que cal que busqui un habitatge i una feina per poder tirar endavant. El relat de la usuària desperta certa desconfiança en la treballadora social, per la presumpció que el discurs sobre l'abandonament forma part d'una estratègia per aconseguir ajudes.

S'evidencien, doncs, dues demandes diferenciades fruit de marcs de referència socioculturals diferenciats; d'una banda, el de la usuària, per a la qual el més important és recuperar el seu rol social vinculat a la família, i el de la treballadora social, que privilegia valors com els de l'autonomia i l'emancipació de la dona.

A partir de l'exploració dels sentiments de la usuària, el mediador aconsegueix posar en diàleg les dues parts, de manera que es fan visibles els valors i les creences subjacents a aquests sentiments, com ara la concepció social del rol de la dona, el valor de la família... En un moment determinat aconsegueix que el marit s'incorpori al procés, moment en el qual aquest planteja que no pensa tornar amb la usuària. Aquesta constatació contribueix a dissipar els dubtes de la treballadora social sobre la credibilitat de la demanda de la usuària, i a fer-se càrrec de la seva situació emocional.

A partir d'aquí, la tasca del mediador consisteix a ajudar les parts a arribar a acords i solucions concretes que respectin el seu marc sociocultural. La usuària descarta l'opció del retorn, ja que a la zona rural d'on prové l'abandonament suposa una càrrega que l'estigmatitzaria. Davant d'aquesta perspectiva, s'elabora un pla de millora que té el vistiplau de la usuària i que concreta els compromisos de les dues parts en un període de sis mesos, per facilitar la inserció sociolaboral de la usuària.

facilitant la participació social de les minories culturals en els processos de decisió comunitària, ja sigui mitjançant la implicació en la recerca de solucions per regular els usos d'un espai comunitari, o bé col·laborant amb els agents socials d'un barri a l'hora de dissenyar projectes que incloguin aquestes minories.

Particularitats del model de mediació intercultural als serveis socials

Tenint en compte que des del SMI apliquem la pràctica de la mediació intercultural al context específic de la xarxa dels serveis socials de Barcelona, hi ha una sèrie de principis de la mediació que adaptem a l'encàrrec específic que tenim.

En primer lloc, hi ha la paradoxa que la demanda de mediació arriba sempre de part dels serveis socials, i que els usuaris que en tenen la necessitat o els veïns que es troben immersos en un conflicte no puguin formular-la directament. Aquest dèficit es mira de compensar amb la verificació de l'acceptació, per part de l'usuari o dels grups o veïns implicats, de la presència del mediador en iniciar-se el procés. Aquesta verificació és cabdal per assegurar la legitimitat de la figura mediadora.

La interacció de professional i usuari es dona en un context de relació d'ajuda específic de l'àmbit en qüestió. El fet que l'accés a determinades ajudes i prestacions no tingui un caràcter universal, sinó que depengui del diagnòs-

tic i la valoració del professional genera unes condicions de possibilitat per a l'usuari que són substancialment diferents de les que s'esdevindrien en un sistema més garantista.

En aquest context, la figura del mediador intercultural esdevé una eina per anivellar les parts, en el sentit d'ajudar els usuaris a concretar la demanda quan es planteja d'una manera excessivament genèrica, desmuntar generalitzacions traslladant el protagonisme a les parts o formular preguntes obertes sobre com es desenvoluparà la intervenció quan les solucions semblen inabastables.

L'esquema clàssic de la mediació, segons el qual es fan sessions individuals amb les parts abans de reunir-les conjuntament, des del SMI només el podem aplicar a la mediació comunitària. En la mediació interpersonal, en canvi, pels límits tècnics del projecte, aquest espai no se sol considerar, fet que ens força a treballar aspectes com la creació de confiança cap a la figura del mediador o el sentit de la demanda de les parts directament en una entrevista a tres.

Reptes de futur

La mediació intercultural ha esdevingut una disciplina clau en la gestió dels contextos multiculturals. Tot i el camí recorregut fins ara per consolidar la figura de la mediació intercultural en la intervenció social, encara cal treballar a fons per fer realitat un reconeixement institucional i social superior. Els

darrers anys la presència de mediadors interculturals ha proliferat en nombrosos dispositius i serveis públics del país, introduint una metodologia de treball singular en diversos àmbits (educatiu, sanitari, serveis socials). Però aquesta realitat no sempre s'ha vist acompanyada de la comprensió adequada sobre el rol i les funcions de la figura mediadora.

En aquest sentit, cal seguir treballant perquè els professionals implicats en la intervenció social i, en el camp que ens ocupa, el dels serveis socials, incorporin definitivament la mediació intercultural com a recurs diferenciat del de la traducció i interpretació lingüística, entenent que més enllà d'alguns aspectes d'intersecció (neutralitat, confidencialitat...), la figura del mediador intercultural se situa en un pla específic i desenvolupa unes funcions molt més àmplies.

La tasca diària que al llarg d'aquests anys el SMI ha desenvolupat a la xarxa de serveis socials de la ciutat ens dona compte d'un procés d'adequació institucional a la realitat multicultural, no tan sols per la introducció d'unes competències professionals noves en la intervenció social que són pròpies de la figura mediadora, sinó també pels canvis que les propostes innovadores de la mediació intercultural han representat per a l'estructura d'acollida dels serveis socials.

El tret més característic de la figura del mediador intercultural, com a professional diferenciat, és la seva pròpia interculturalitat.¹ El fet d'haver experimentat una negociació sobre la seva identitat resulta cabdal en la tasca

de mediador, ja que pot ajudar persones de la seva mateixa procedència cultural a trobar un equilibri entre les exigències de la societat majoritària i l'univers cultural d'origen. Però també perquè gràcies al coneixement sobre el funcionament de les institucions i dels obstacles que les minories culturals experimenten per relacionar-s'hi pot ajudar els professionals dels serveis socials a trobar fórmules d'intervenció adaptades.

Fins ara diverses propostes d'intervenció formulades des del SMI han servit per enfocar qüestions com ara els processos d'integració social de la po-

blació immigrada i les relacions interètniques defugint les receptes clàssiques, i parant més atenció a les necessitats específiques d'aquesta població. Això es fa especialment palès en l'àmbit de la mediació comunitària, en què els projectes encaminats a fomentar la participació social dels veïns d'origen immigrant i el coneixement mutu amb altres veïns parteix de la igualtat de tots els actors a l'hora de definir les prioritats de la col·lectivitat, però també s'evidencia en la promoció de projectes d'acompanyament i dinamització de grups d'usuaris dels centres de serveis socials basats en l'intercanvi d'experiències i

la recerca de solucions comunes.

Amb tot, si es vol assolir l'objectiu de garantir l'accés als recursos i serveis públics en igualtat de condicions per a tota la població i, en definitiva, promoure la convivència intercultural, cal seguir apostant per una línia de treball en què les pràctiques dels serveis socials a l'hora de comunicar-se amb la població d'altres orígens socioculturals es desenvolupin des de la comprensió dels seus codis culturals i el respecte al seu univers referencial. 🔑

1. COHEN-ÉMERIQUE, M. «Positionnement et compétences spécifiques des médiateurs». *Hommes et Migrations*, 1249.

Reflexions entorn del Servei de Mediació Intercultural des de l'atenció primària

Carlos Jaén. Educador social. Centre de Serveis Socials Besòs

La comunitat pakistanesa és la majoritària després de l'autòctona al territori on desenvolupo la meua tasca professional, els barris del Besòs-Maresme. Tot i que la meua experiència és curta i es limita a dos professionals del servei de la comunitat pakistanesa, crec oportú destacar els aspectes que es detallen a continuació.

Els professionals dels serveis socials, i per què no d'altres serveis municipals, no tenim gaire cultura de la mediació, ens falta formació al respecte i els mitjans, de vegades, són lents i complicats o inadequats a la realitat dels centres

de serveis socials. De vegades, passem amb una simple traducció d'un familiar o amic perquè no disposem dels deu o quinze minuts que costa omplir i enviar el protocol, o perquè no disposem del temps necessari per a la reflexió sobre la conveniència de la mediació, o del temps extra que significa la mediació en una actuació professional. De tothom és coneguda la sobresaturació dels serveis socials.

Un altre aspecte que dificulta la cultura de la mediació és la distància que implica el fet que el mediador/a no estigui integrat en l'equip de serveis

socials, la centralització del servei,... Caldria reflexionar sobre la manera d'acostar els mediadors/es a la realitat, com a mínim, de determinades zones de la ciutat i als equips d'atenció primària de serveis socials.

S'ha de tenir en compte la dificultat de la tasca del mediador/a, que és molt complexa perquè cal maduresa personal i formativa, ja que cal situar-se «entre» per «acostar» quan, a més, s'és «part», pels coneixements necessaris de dos o més cultures diferents, etc.

Cal no confondre traducció amb mediació, són serveis i perfils professi-

onals diferents i cobreixen necessitats diferents.

Per acabar, crec que per totes les raons esmentades, i davant la incipient aparició de noves «figures professionals» en aquest àmbit, cal tenir en compte que no es pot dotar ningú de la «capacitat mediadora» amb la formació

i les capacitats necessàries en aquesta tasca tan complexa amb la realització d'un simple curset o per la seva pertinença a un determinat col·lectiu cultural.

La formació seriosa i especialitzada, així com disposar d'habilitats com l'empatia, la paciència, la cura de les

formes i els procediments per dirigir-se tant als usuaris com als professionals són imprescindibles, ja que són factors dels quals depèn en bona part l'èxit de la intervenció. 