

TRABAJO SOCIAL INTERCULTURAL: UNA APROXIMACIÓN AL PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL COMO EDUCADOR Y MEDIADOR EN CONTEXTOS MULTICULTURALES Y MULTIÉTNICOS

MARÍA JOSÉ AGUILAR IDÁÑEZ
UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

RESUMEN

La sociedad española se ha transformado en un corto período de tiempo en una sociedad de inmigración, cuando hasta hace pocos años era más bien una sociedad de emigración. Los flujos migratorios internacionales y el hecho de ser nuestro país una sociedad de receptora de los mismos, han modificado sustancialmente el contexto de intervención del trabajador social que, inevitablemente, es de naturaleza multicultural y multiétnica.

Frente a estas nuevas realidades está planteándose la necesidad de nuevas figuras de intervención en el campo de la acción social, tales como el mediador y el educador intercultural.

En esta comunicación se propone un planteamiento diferente, en el que se defiende la necesidad no de crear nuevas figuras profesionales que complementen la intervención del trabajador social cuando éste se encuentre en contextos multiculturales, sino de dotar al perfil del trabajador social de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar un trabajo social verdaderamente intercultural. En este sentido, la comprensión de ciertos fenómenos y el desarrollo de actitudes interculturales, se convierte en un elemento fundamental de la formación del trabajador social.

Finalmente, se plantean reflexiones para el debate acerca de los retos y desafíos que en España podríamos realizar, desde la perspectiva y necesidad de un trabajo social intercultural.

PALABRAS CLAVE: Trabajo social intercultural, mediación, educación intercultural.

ABSTRACT

The Spanish society was a “society of emigration” few years ago. Now, the Spanish society is a “society of immigration”. The international migration flow and the fact that our country is a receiver society, are two elements which have changed essentially the practice context of the social worker. Now, this practice-context is of multicultural and multiethnic nature.

A new reality has created a lot of challenges for us. Only one, for example, is a need of the new professionals in the social action field: the intercultural mediator and the intercultural educator.

In this communication I propose a different view: I think it is not necessary to create some new complementary professions for the social worker in the multicultural and multiethnic contexts. I think that the social worker must have a new knowledge, skills and attitudes to develop a really intercultural social work.

In that sense, it is very important for the social worker education, to understand that phenomenon and to develop the intercultural attitudes.

Finally, I have some reflections for the general discussion about the challenges for Spanish professionals, from the perspective and need for a intercultural social work.

KEY WORDS: Intercultural Social Work, mediation, intercultural education.

Nuestro modelo del mundo no es el mundo
L. Watzlawick

¡Triste época la nuestra! Es más fácil desintegrar un átomo que un prejuicio
Albert Einstein

La sociedad española se ha transformado en un corto período de tiempo en una sociedad de inmigración, cuando hasta hace pocos años era más bien una sociedad de emigración. Los flujos migratorios internacionales y el hecho de ser nuestro país una sociedad receptora de los mismos, han modificado sustancialmente el contexto de intervención del trabajador social que, inevitablemente, es de naturaleza multicultural y multiétnica. Frente a estas nuevas realidades se plantea la necesidad de nuevas figuras de intervención en el campo de la acción social, tales como el mediador intercultural y el educador intercultural.

Antes de adentrarnos en consideraciones técnicas, debemos partir de un hecho: las necesidades existentes en la relación y comunicación entre personas de culturas diversas. Las personas extranjeras que vienen a vivir a España (inmigrantes, refugiados) que son de otros orígenes culturales, manifiestan cierta distancia y diferencias con respecto a la sociedad que los recibe, y las posibilidades sociales y económicas de acceder a una vida en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos, se encuentran obstaculizadas en ocasiones a causa del trato que reciben por su origen cultural, por su estatus de inmigrante y por su precaria condición socioeconómica.

La educación y la mediación intercultural, aparecen en nuestro contexto como recurso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración entre culturas minoritarias de origen extranjero y la sociedad receptora. Se entiende este objetivo como un proceso dinámico que hará frente a presiones asimilacionistas y tendencias segregadoras por igual, para asegurar el acceso de las personas migrantes a los servicios y a la participación comunitaria en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos/as. Esto implica, por un lado, fomentar la autonomía social de los recién llegados en su relación con los profesionales de los servicios y con la sociedad en general. Implica, también, potenciar al máximo la sensibilización y el conocimiento de las diferencias culturales por parte de los profesionales, agentes sociales y comunidad autóctona. Todo esto para conseguir una relación estrecha entre miembros de una sociedad cambiante, enriquecida por el contacto entre culturas, respetuosa con la existencia de rasgos culturales diferenciados, así como de redes o asociaciones de base étnica, y generadora de servicios adaptados a las necesidades de una ciudadanía cada vez más plural y diversa.

La EDUCACIÓN INTERCULTURAL surge como modelo de intervención social en la década de los '80, dentro del paradigma multicultural, que valoriza la diferencia en lugar de estigmatizarla. Este tipo de educación está *“basada en el intercambio, la interacción, la solidaridad y la reciprocidad entre los niños de culturas distintas”* (Puig i Moreno, 1991:16). Los principios que fundamentan esta modalidad de intervención pueden resumirse en los siguientes:

- Consideración de la diversidad humana como algo positivo;
- Se constituye como una alternativa crítica a la educación monocultural;
- Se dirige a todos los miembros de la sociedad (no sólo a los niños); y,
- No es culturalismo (Malgesini y Giménez, 2000:131-134).

La naturaleza de la MEDIACIÓN como intervención de terceros para apoyar a partes

involucradas en conflictos se hace más compleja cuando se incorpora la variante cultural: cultura de las partes, cultura del mediador/a; influencia de los factores culturales en la relación y contenido del conflicto, etc. El término “mediador” tiene acepciones diferentes y suele emplearse para designar a “cualquier persona que interviene en alguna disputa con el objetivo de conminar a las partes a que pongan fin al conflicto con un acuerdo” (Martínez de Murguía, 1999:111), ya sea de manera profesional o voluntaria. Podemos definir la mediación como un proceso por el cual una tercera persona neutra intenta, por medio de la organización de intercambios entre las partes, permitir a esas personas la confrontación de sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las opone. Referida al campo de la mediación intercultural, ésta puede definirse como “una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación efectiva y la comprensión mutua, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales e institucionales etnoculturalmente diferenciados” (Giménez, 1997:142).

Esta modalidad de intervención relativamente reciente en España, tiene una larga tradición en el mundo anglosajón. Podemos citar a modo de ejemplos: *The Miami Community Mental Health Program*, ó el *London Interpreting Project* (LIP). En éste último, se distinguen tres tipos de mediación: el modelo lingüístico, el modelo de equipo profesional, y el modelo centrado en el cliente (Podro, 1994). En España, además de la pionera Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (ESMI) de la Comunidad de Madrid, existen en la actualidad numerosos cursos de formación y especialización en la materia, organizados por universidades, entidades públicas y ONGs. También se han creado varios servicios públicos en el ámbito de algunas Comunidades Autónomas (Aragón, Murcia, etc.), donde destaca por su mayor envergadura el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) de Madrid. En estos servicios observamos que el mediador intercultural es una nueva figura, que va emergiendo paulatinamente en nuestro país, al igual que otros países receptores de flujos migratorios internacionales. En Europa va adoptando diferentes matices y denominaciones: “linkworkers” o trabajadores de enlace (Inglaterra, Suecia, etc.), “mediadores lingüístico-culturales”, “mediadores culturales” (en muchos otros lugares). Van surgiendo mediadores socio-jurídicos, socio-laborales, sanitarios, educativos, siempre adjetivándose esas especialidades con la palabra “intercultural” u otras expresiones como puede ser la de “mediador laboral en contextos multiculturales”, etc.

Están en marcha varios proyectos transnacionales comunitarios para la configuración de estas nuevas categorías. En el último plan de empleo francés, por ejemplo, se registran categorías como el “mediador vecinal” o “agente comunitario”. En la literatura especializada y en los programas se distingue el mediador “natural” y el “institucional” o profesionalizado. Ya se van distinguiendo modalidades dentro de este nuevo campo en ascenso que es la mediación intercultural. En Londres, por ejemplo, se distinguen tres tipos de equipos de mediación: “orientados a la comunidad”, “orientados a la institución” o “en posición intermedia”.

En todo caso, la llegada y asentamiento de inmigrantes y refugiados en un determinado país genera nuevos ámbitos para la mediación social principalmente por tres motivos: el desconocimiento por los foráneos del nuevo contexto social y cultural, las particularidades que se van produciendo en la “posición socioeconómica” de los sectores más marginados

(precariedad jurídica, guetización residencial, escolar o sanitaria, etc.) y su distintividad étnica, cultural, racial, religiosa y/o lingüísticas respecto a la sociedad receptora. En estos contextos de inmigración y nueva multiculturalidad, la mediación social o sociocultural se va haciendo cada vez más necesaria en diferentes campos. Primero, en lo referente a la incorporación socioeconómica y residencial del foráneo al nuevo contexto: se trata en definitiva de cómo irse ubicando en un mundo extraño en lo institucional, normativo, asociativo, territorial, etc. Un segundo ámbito de actuación viene dado por la adaptación de las instituciones educativas, sanitarias, judiciales, etc., a estos nuevos colectivos sociales: acceso real y paritario a los recursos sociales, reciclaje de los profesionales, etc. Tercero, lo relativo al establecimiento de relaciones sociales de convivencia efectiva entre autóctonos y extranjeros: desde la superación de estereotipos, prejuicios, recelos y miedos, hasta la evitación, prevención y resolución de conflictos, pasando por la difícil consecución del reconocimiento y comprensión del “Otro” como interlocutor y del establecimiento de comunicación real (Giménez, 2003).

La mediación consiste en la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes. Es una forma de resolver los conflictos por medio de un mediador, una tercera parte neutral, el rol que consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a las partes en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término. Se entiende la mediación, más que como una forma “alternativa” de resolver los conflictos, como una forma “complementaria” de resolver los conflictos, actuando en aquellas cuestiones que derivan del principio de autonomía de la voluntad y en las que, por consiguiente, las partes implicadas pueden encontrar y fijar ellas mismas la solución a su controversia. La mediación ofrece la posibilidad de que ambas partes reciban su parte de satisfacción. Se limitan los procedimientos agresivos pero la metodología sigue siendo la de considerar los conflictos como problemas. El mediador debe centrarse en ayudar a resolver los conflictos. Se trata de superar las visiones individualistas y unilaterales del conflicto de forma que las partes puedan dar lugar a la configuración de una nueva salida a su problema, que ambas partes sientan como propia. En general, con la mediación se consigue aumentar la comunicación constructiva entre las partes e incluso se llega a “arreglar” el problema que ha hecho nacer el conflicto (Belloso, 2003).

De esa forma, tanto las relaciones predominantemente interpersonales como las grupales e institucionales en las que están involucradas autóctonos y extranjeros se convierten en ámbitos que requieren mediación sociocultural. Y no nos referimos exclusivamente al rol más o menos formalizado del mediador como tal, sino también a que la labor que llevan a cabo con inmigrantes y refugiados figuras sociales muy distintas _líderes de asociaciones, profesionales colaboradores de ONGs, trabajadores sociales, etc._ requieren perfiles y contenidos propios de la mediación social, en tanto que están interviniendo sobre situaciones de contacto entre sujetos socioculturalmente diferenciados.

El papel del mediador es importante, y no porque sea una parte imparcial y neutra en el conflicto, sino porque su mera presencia altera el equilibrio de poder, que frecuentemente suele ser desigual entre las partes. La mejora de la comunicación entre la persona o grupo atendido y el interventor, o entre todo el sistema demandante y la Administración Pública, a quien se facilita un clima positivo, pacífico entre todos los implicados en una intervención grupal, restituye a un grupo la iniciativa, ayuda a que crezca en su autoconocimiento y

autodominio. Todos ellos son objetivos del trabajo social que la formación en el estilo y las técnicas de mediación pueden promover, y que pueden entroncarse bien con los enfoques de potenciación (*empowerment*) y defensa activa (*advocacy*).

Nuestro planteamiento, por tanto, defiende la necesidad de los mediadores interculturales en contextos de trabajo social, sólo si se requiere traducción lingüística; ya que entendemos que el trabajador social debe desarrollar la labor de mediación como parte sustantiva de su perfil profesional: ¡mal estaríamos si fuese necesario un mediador entre una persona o grupo foráneo y un trabajador social!.

Como acertadamente ha escrito Nuria Belloso: “Hay que diferenciar las actuaciones en el ámbito del trabajo social de las propiamente actuaciones en mediación. Sin embargo, el trabajo social, en nuestra opinión, ofrece una ubicación idónea para realizar mediaciones de diversa intensidad. Es decir, y en el tema concreto que aquí estamos tratando, la relación con inmigrantes requiere una preparación determinada que efectivamente puede desarrollar un abogado, un psicólogo o un trabajador social. Pero hay algunas problemáticas que afectan a este colectivo que exigen una sensibilidad especial, como sucede en todas aquellas cuestiones que suponen o implican un conflicto (entre el inmigrante y sus vecinos, entre el inmigrante y el sistema educativo, entre el inmigrante y la formación religiosa, etc.) donde sí se hace necesaria la asistencia de una persona formada en mediación (que bien puede ser un abogado, un psicólogo o un trabajador social)” (Belloso, 2003:12).

Por otra parte, debemos recordar que el TRABAJO SOCIAL INTERCULTURAL tiene una larga tradición en nuestro campo profesional, aunque se haya desarrollado bajo otras denominaciones en el pasado. En el mundo anglosajón podemos identificarlo con los modelos de intervención profesional denominados anti-opresivo y antirracista (, Burke y Harrison, 1998; Payne, 1999). En los países latinos, las prácticas profesionales más antiguas se remontan a los movimientos y programas de desarrollo indigenista y desarrollo comunitario en comunidades rurales y urbanas de América Latina, iniciados en la década de los '60 (Aguilar, 1998). En el caso español, existe también una larga tradición en materia de intervención profesional en contextos de minorías étnicas, referida al caso de la población gitana, que, además, ha sido uno de los primeros ámbitos donde ha comenzado a utilizarse la mediación intercultural en nuestro país¹. Lo mismo podríamos afirmar sobre la educación intercultural (véanse, por ejemplo, las actuaciones de la Asociación del Secretariado General Gitano, en materia de educación y mediación).

Entender la función de mediación intercultural como una parte sustantiva del perfil profesional del trabajador social, supone ciertos retos y desafíos para la formación de los futuros profesionales y el reciclaje de los graduados: Implica incorporar de forma expresa en el curriculum formativo los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes, que permitan la intervención profesional de calidad en contextos multiculturales. Es decir, sería necesario incorporar en el curriculum formativo de trabajo social, elementos tales como:

- Impartir cursos y seminarios sobre migraciones e interculturalidad, sobre lenguas y culturas de origen de los inmigrantes, sobre legislación y recursos específicos en nuestro país.
- Incorporar la interculturalidad como eje transversal de la formación, realizando las adaptaciones curriculares correspondientes en los contenidos de todas las materias (teóricas, metodológicas, prácticas y complementarias).
- Talleres de sensibilización para trabajar los aspectos actitudinales del

profesional.

- Talleres para el desarrollo de habilidades en materia de comunicación, negociación y mediación.
- Potenciar la realización de prácticas supervisadas en contextos multiculturales y multiétnicos.

Existe unanimidad en considerar que el mediador, -independientemente de su campo profesional específico (abogado, psicólogo o trabajador social)-, debe tener desarrolladas una serie de cualidades relevantes para su perfil, tales como:

- Visión de la realidad abierta y ecuánime, equilibrada y realista;
- Flexibilidad de ideas y capacidad de escucha activa, empatía y paciencia;
- Visión global -no simplista, sino compleja- de los problemas y conflictos a resolver;
- Conocimiento de algunas técnicas psico-sociales (motivaciones para la conducta, factores que inciden sobre ella, recursos de persuasión, mecanismos para facilitar la comunicación, etc.);
- Creatividad para imaginar estrategias de intervención que eviten el estancamiento;
- Además del conocimiento suficiente del ámbito particular del conflicto.

Yo me pregunto, y os pregunto: ¿acaso no son éstas cualidades que debe tener todo buen trabajador social?

¿Por qué se demanda, entonces, desde los servicios sociales en general, y desde los trabajadores sociales en particular, la necesidad de tener al lado un mediador intercultural?

Si cuando se trata de mediar en conflictos entre personas autóctonas (entre padres e hijos, o con padres adoptantes, o entre una pareja en conflicto) no se demanda insistentemente la necesidad de tener al lado un mediador familiar, por ejemplo, ¿por qué sí se formula esta demanda cuando se trata de personas foráneas? ¿Acaso existe un temor latente a lo diferente? ¿Acaso es preferible que otros “profesionales” se encarguen de gestionar lo que nos resulta incómodo?

Quizás sea oportuno recordar aquella frase de Claude Lévy-Strauss, cuando decía: *“Descubrir a los otros es descubrir una relación, no una barrera”*.

Podemos seguir formulándonos preguntas... pero lo importante no es decir cuestiones discutibles (todas mis afirmaciones precedentes lo son), sino suscitar cuestiones vitales.

Recuerdo que hace más de dos décadas los trabajadores sociales renunciamos de alguna manera –de hecho- al nuevo espacio que se abría para el trabajo sociocultural con grupos y comunidades desde los servicios sociales, dedicándonos con más intensidad a la gestión de prestaciones y servicios. Ese espacio de intervención fue ocupado por los animadores y educadores... ¿Será la mediación otro aspecto de nuestro perfil al que estaremos dispuestos a renunciar -de hecho-?

Del mismo modo que hace más de veinte años advertí –como animadora y trabajadora

¹Una preocupación expresa por la intervención en la diversidad, referida a contextos multiétnicos y a intervenciones contra el racismo, ha comenzado a plantearse en las revistas profesionales: Véanse *Revista de Treball Social*, nº 160 (diciembre 2000) sobre racismo y trabajo social con la diversidad; nº 162 (junio 2001) sobre trabajo social y cultura árabe; 168 (diciembre 2002) con artículos de inmigración y salud.

social- de las graves consecuencias que tendría la estrategia de “encerrarse en los cómodos despachos”, hoy vuelvo a advertir –dudo si con éxito- sobre este nuevo reto..

En mi modesta opinión, considero que los trabajadores sociales no necesitamos que nadie medie en nuestras relaciones con usuarios procedentes de otros países. Es más: pienso que la mediación intercultural (y la nueva figura conexas) puede ser un nuevo campo de inserción profesional para los trabajadores sociales.

¡Ojalá que esta vez al menos podamos abrir el debate!. Porque, como dijo Walter Lippman: “Donde todos piensan igual, nadie piensa mucho”.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, M^a J. (1998): “Desarrollo comunitario en España y América Latina. Reflexiones y experiencias”, en *II Encuentro Internacional en Comunidad*, Bogotá, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

BELLOSO, N. (2003): “Inmigrantes y mediación intercultural”, en *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 7/2003.

BURKE, B. y HARRISON, Ph. (1998). “Anti-oppressive practice”, en Adams, R., Dominelli, L. y Payne, M. *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, London. MacMillan Press.

GIMÉNEZ, C. (1997): “La naturaleza de la mediación intercultural”, en *Migraciones. Conferencias, Ponencias y Comunicaciones libres del Congreso Internacional de Mediación Familiar*. Barcelona, Generalitat de Catalunya, Departamento de Justicia, Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada, nº 2.

GIMÉNEZ, C. (2003): “La mediación social en contextos de inmigración”, en *Entorno Social*, diciembre 2003. (Disponible en www.entornosocial.es/document/a09/html).

MALGESINI, G. y GIMÉNEZ, C. (2000): *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, Madrid, Los Libros de la Catarata.

MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B. (1999): *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*, Barcelona, Paidós.

PAYNE, M. (1999): *Teorías contemporáneas del trabajo social*, Barcelona, Paidós.

PODRO, S. (1994): *Training in bilingual advocacy. The British, Belgian and French experience of intercultural mediation*, London Interpreting Project.

PUIG i MORENO, G. (1991): “Hacia una pedagogía intercultural”, en *Cuadernos de Pedagogía*, 196:12-18.

