

## La mediación intercultural

Saadia Aballouche  
Fundación Akwaba  
L'Hospitalet de Llobregat. Barcelona

*Las diferencias culturales entre los autóctonos y los distintos grupos inmigrados producen a menudo incomprensiones mutuas, dificultades de comunicación e incluso conflictos entre éstos y los representantes de las instituciones encargadas de responder a sus necesidades como son las instituciones escolares, los servicios sociales o los organismos administrativos. Así se justifica la existencia de los mediadores que pueden hacer de puente entre unos y otros.*

Palabras clave: *grupos inmigrados, diferencias culturales, conflicto, mediación intercultural.*

*The cultural differences between the local population and immigrant groups often lead to mutual misunderstandings and difficulties in communication. There may also be conflicts between the immigrants and the representatives of the institutions whose task it is to respond to their needs, such as schools, social services and administrative offices. This is the reason for the existence of mediators to act as a bridge between the two groups.*

Key words: *Immigrant groups, cultural differences, conflict, intercultural mediation*

La mediación intercultural es un recurso puente que favorece la comunicación, el diálogo, el intercambio y la comprensión recíproca, y promueve un cambio constructivo en las relaciones entre personas culturalmente diversas.

Según Margalit Cohen (1997)' «la mediación 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 las dos partes dan un paso hacia el otro sin atender contra los fundamentos de las respectivas identidades, evitando la violencia simbólica».

Mientras la sociedad de acogida tiende a marginar al emigrante porque considera que no sabe y que hay que enseñarle, la mediación intercultural propicia el reconocimiento del otro y lo considera un interlocutor válido.

El mediador o la mediadora son profesionales que colaboran en la atención a las necesidades sociales de las comunidades emigradas y orientan su acción a la prevención y resolución de los conflictos individuales, familiares o grupales que se dan en los ámbitos de la educación, de la salud, del bienestar social, la convivencia comunitaria, etc.

Y todo ello para promover una comprensión recíproca sobre las diferentes maneras de vivir y entender la realidad.

### **¿Por qué la mediación intercultural?**

En estudios de campo, en nuestra práctica como mediadores en encuentros entre los agentes de lo social, emigrantes, etc., surgen problemas como:

- Dificultades en la comunicación entre personas emigrantes y personas de la sociedad de acogida.
- Desconocimiento de parte de la población emigrada sobre los servicios personales en la sociedad de acogida y sus vías de acceso.
- Poca sensibilización y falta de asesoramiento en temas de interculturalidad.
- Desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de los inmigrantes.
- Prejuicios, estereotipos y conflictos entre personas culturalmente diferentes.
- Debilidad psicosocial de los emigrados en sus procesos de cambio.
- Límites de la mediación natural, porque la proximidad y la confianza pueden impedir al mediador respetar sus límites.
- Complejidad del saber convivir, que supone conflictos.

### **El perfil del mediador**

Frente a estas necesidades se puede diseñar el perfil del mediador de la siguiente manera:

Ser hombre o mujer de al menos 25 años, lo que es una forma de garantizar la madurez para poder soportar el sufrimiento social o el estrés emocional, aunque a veces la edad no asegure la madurez.

Dominar el idioma del país de acogida y del país de origen, tener la facilidad y la capacidad de moverse entre dos culturas diferentes, pues su profe-

sionalidad se basa en su capacidad de articularse entre dos códigos culturales.

Haber experimentado el proceso migratorio y tener una competencia profesional basada en una formación que le facilita ejercer su función en diferentes ámbitos de intervención profesionalizada reconociendo así sus límites.

Según Margalit Cohen “hay una exigencia que es fundamental, y es que el mediador –sea hombre o mujer, autóctono o inmigrante, de primera o segunda generación, hijo de un matrimonio mixto o habiendo vivido en el extranjero– debe, además de su neutralidad y de la confianza que en él ha de depositar la comunidad, haber experimentado la interculturalidad en sí mismo y debe estar sensibilizado al mestizaje cultural que le ha llevado a construir una identidad formada por múltiples experiencias». En los debates sobre este tema siempre surge la pregunta de por qué el mediador ha de ser de la cultura del país de origen y la respuesta es sencilla, en la actualidad hay muy pocos profesionales autóctonos que tengan una formación en temas de interculturalidad que les permita hacer de puente. No obstante, hay quien la está buscando por su cuenta, y es de esperar que cuando la sociedad de acogida acepte plenamente la diversidad cultural, el mestizaje, los profesionales que trabajan con la población emigrada no necesiten mediadores-puente para establecer una relación satisfactoria con los inmigrados.

### **¿Cómo actúa el mediador o la mediadora frente a estas necesidades?**

Facilitando la comunicación entre profesionales de atención a la población emigrada y usuarios de origen cultural diverso a través de la interpretación lingüística y la interpretación sociocultural.

El mediador así no es un mero intérprete lingüístico, ya que trata de buscar términos y maneras de expresarse en el código de referencia del usuario o la usuaria, siempre con el compromiso de hacer llegar la información de la manera más fiel.

- Informando a los usuarios/as para fomentar la autonomía social que les permita establecer una relación con los profesionales de los servicios.

- Promoviendo la atención a la población en igualdad de condiciones con las demás personas, informando a los profesionales de los derechos de los usuarios cuando las desconocen.

- Asesorando al profesional sobre algunos aspectos culturales como por ejemplo la concepción del tiempo, que hace valorar de una manera muy distinta el acudir tarde o no acudir a una cita, lo que agrava los estereotipos.

- Asesorando al usuario/a sobre aspectos relevantes de la cultura del país de acogida, ya que el desconocimiento impide una comunicación fluida.

- Dotando al usuario/a de las herramientas necesarias para poder decidir de una manera independiente del mediador en su relación con los profesionales.

- Prestando apoyo personal al usuario/a identificando la necesidad de un apoyo psicológico causado por el proceso de adaptación y cambios que pueden afectar a la persona emigrada.

– Dinamiza y canaliza acciones que puedan fomentar las relaciones entre las asociaciones de la población emigrada y las diferentes entidades para llevar a cabo trabajos comunes.

– Concienciar sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos, mediante la sensibilización, la información y la formación en la interculturalidad.

### **Las dificultades que impiden la comunicación**

Las representaciones o ideas que vinculamos con el extranjero en general, y con el extranjero por el hecho de pertenecer a tal país, a tal religión, a tal grupo social, lo que puede considerarse el *prêt à penser* y que es siempre deformador y mistificador.

El etnocentrismo desde el cual se intenta descodificar la diversidad cultural desde sus propios modelos culturales (lo que impide y bloquea la apertura hacia el otro).

La relación del cuerpo, la concepción igualitaria del rol y el estatuto de la mujer (una trabajadora social que no entiende la sumisión de la mujer en otra cultura).

La concepción liberal de la educación de los niños que es muy distinta de la que se tiene en otras culturas.

La concepción del papel del tiempo y de su organización que es igualmente muy distinta según las culturas.

La autonomía y la emancipación personal, la confirmación del propio valor, la manera de asimilar los fracasos que pueden ser igualmente entendidas de maneras muy diversas.

Margalit Cohen habla de tres elementos básicos y necesarios en relación con una perspectiva intercultural frente al otro:

a) La descentración de uno mismo.

b) La penetración en el sistema del otro (perderse en el sistema del otro, descubrir al otro)

c) Negociación (qué hacer, cómo actuar, qué cosas conservo de lo mío y qué cosas dejo).