

OUSSEYNOU DIENG

ousseynou@sevillaacoge.org

ASSOCIACIÓN SEVILLA ACOGE, ESPAÑA

## LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN SEVILLA ACOGE: UNA APUESTA POR LA INCLUSIÓN SOCIAL

### CONTEXTUALIZACIÓN

Para abordar la práctica de la mediación intercultural en Sevilla Acoge, es necesario volver la mirada hacia el contexto de su surgimiento. En efecto, la entidad se crea en 1985, en un contexto social y político, donde España realizaba su incorporación progresiva a Europa. Ese mismo año, nace la primera ley de extranjería, L.O.7/85, que lejos de enfocarse hacia la integración de las personas migrantes, trató de prevenir y ponerse al día con relación a lo que venía sucediendo en Europa. Se trataba más bien y exclusivamente, de regular la inmigración mediante el control de fronteras.

Es en ese contexto que nace Sevilla Acoge como asociación, siendo la primera iniciativa colectiva en España con finalidades específicas para abordar las demandas y necesidades de la población inmigrante residente en la provincia de Sevilla.

A lo largo de la primera etapa, o primera década de su existencia, Sevilla Acoge se caracterizó principalmente por dar respuestas intuitivas, voluntarias, humanitarias a las demandas de una población en proceso de instalación, pero con un alto nivel de vulnerabilidad social. Entre titubeos y pocos aciertos ante las demandas crecientes de integración social, España se lanza en un proceso de búsqueda de modelos de gestión y de estructuración de una incipiente política migratoria.

Durante los años de 1990 y hasta el inicio de los años 2000 compartimos conocimientos y experiencias con otras entidades y expertos/as de distintos lugares de Andalucía y del resto del país, siendo además muy activos ante la necesidad de impulsar la creación de otras asociaciones similares a la nuestra y trabajar coordinadamente entre todos.

En el transcurso de esa segunda década y a nivel interno, pasamos del trabajo intuitivo a un trabajo mucho más reflexivo, más crítico

y organizado. Necesitábamos de personas que pudiesen orientarnos en el complejo mundo de una inmigración en frecuente mutación, de modo que viajamos a Francia, Alemania y Bélgica, donde contactamos con organizaciones especializadas en el trato con colectivos inmigrantes y con una experiencia dilata en el ámbito.

Aquellos pasos fueron decisivos en muchos aspectos. Pudimos revisar, evaluar y adaptar nuestra acción con la población migrante y dotarnos de nuevos enfoques teóricos, pero también de prácticas que derivan de los mismos.

Muchas fueron las dudas sobre cómo promover adecuadamente la inclusión de las personas migrantes. A pesar de insistir sobre el carácter bidireccional de la integración social, siempre se ha pensado que era el/la inmigrante quien debía integrarse y, por lo tanto, cambiar su cultura, sus costumbres, sus tradiciones...para adaptarse a la sociedad de acogida. Ese parón y los nuevos enfoques que surgen de ello, nos llevaban hacia otros derroteros. Había que girar la mirada hacia el/la otro/a, es decir, interpelear también aquel/la otro/a que integra; la administración, la sociedad de acogida en general. Llegó la hora de propiciar en los/las profesionales una mirada crítica de sí mismos/as para después abordar en un marco de cooperación, las necesidades de los colectivos de personas migrantes.

Sevilla Acoge se embarca en un proceso transformador donde la formación, o la necesidad de formación continua, tanto la interna como la externa, sobre aspectos vinculados a las migraciones, la interculturalidad y la gestión de la diversidad era importante.

Desde entonces, la formación ha pasado a formar parte del ADN de nuestra acción social.

Nuevo paradigma, la interculturalidad nos aportó y nos sigue aportando nuevas formas de mirar y enfrentar la realidad migratoria. Nos aporta nuevos elementos para abordar la relación de ayuda, introduciendo las nociones de complejidad, diversidad, gestión de la diversidad y mediación intercultural.

## **MEDIACIÓN INTERCULTURAL ¿DE QUÉ HABLAMOS?**

La mediación intercultural que practicamos en Sevilla Acoge desde los principios del año 2000, surge por lo tanto en ese contexto de cuestionamiento, de revisión, pero también de situaciones concretas observadas en el terreno:

- dificultades de comunicación entre personas inmigradas y autóctonas;
- complejidad de la convivencia entre ellas, desconocimiento mutuo de los códigos de referencia culturales;
- prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones, desigualdad y discriminación en la atención a las necesidades de las personas inmigradas;
- inadecuación de las metodologías de intervención social a las distintas especificidades culturales;
- poca sensibilización y asesoramiento sobre inmigración e interculturalidad de los profesionales de servicios de atención directa que, a su vez, desvela cierta desvinculación entre dichos servicios y los recursos generados por las propias comunidades de migrantes.

Para Sevilla Acoge, la mediación intercultural es *un proceso* que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración entre personas o grupos presentes en un mismo territorio, y pertenecientes a una o varias culturas. Esta labor se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: *facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías*.

En este sentido se destacan los tres tipos de mediación: preventiva, resolutive y creativa. La mediación preventiva como *elemento facilitador* de la relación en situaciones donde no existe conflicto sino dificultad de comunicación. La mediación resolutive como *intervención* destinada a buscar el acuerdo, la conciliación de personas o partes entre las que existe un conflicto. La mediación creativa como *proceso de transformación* de las normas existentes, o más bien de creación de nuevas normas, de nuevas acciones y situaciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

### ¿CUAL ES EL PERFIL DEL MEDIADOR INTERCULTURAL EN SEVILLA ACOGE?

El lugar central que la persona inmigrante ocupa en la acción de Sevilla Acoge, determina el perfil del/la profesional de la mediación intercultural. En este sentido, queremos señalar que en los procesos de mediación intercultural, cuyas partes implicadas son a menudo portadoras de culturas diferentes, la comunicación o el uso de varios idiomas que garanticen un intercambio justo y fiable, son determinantes.

El/la mediador/a de Sevilla Acoge es por tanto hombre o mujer, con alta competencia lingüística, conocedor/a y comprometido/a en los espacios organizativos y redes propios a las personas migrantes, conocedor/a de cómo funciona la sociedad de acogida y la de origen. Es un/a profesional que cuenta con una formación específica en mediación intercultural y con una experiencia personal y profesional en mediación intercultural.

Una competencia básica del mediador de Sevilla Acoge es la polivalencia, debido a que el objetivo prioritario de todo/a mediador/a consiste en mejorar la comunicación y las relaciones entre las partes implicadas, sean cuales fueren los ámbitos en que éstas se encuentran. Por otra parte, consideramos deseable que todo/a mediador/a conozca el abanico de necesidades de las personas migrantes y de los servicios existentes...

Todo/a mediador/a es polivalente en el inicio de su trabajo en Sevilla Acoge. Desde la entidad, se insiste sobre la necesidad de que cada uno/a disponga de un tiempo relativamente corto de maduración y familiarización con las técnicas de comunicación y de mediación y luego, en función de las necesidades y demandas se vaya especializando en algunos ámbitos (sanidad, educación, laboral, acción comunitaria y vecinal...).

A fecha de hoy la mayoría de los mediadores de Sevilla Acoge, se han especializado en uno o dos ámbitos de intervención, pero todos/as siguen manteniendo este carácter polivalente.

### **¿CÓMO SE DESARROLLA LA LABOR MEDIADORA Y DESDE QUÉ ÁMBITOS SE INTERVIENEN?**

Los /las mediadores/as de Sevilla Acoge desarrollan sus tareas en contextos individuales, interpersonales y grupales.

#### **INTERVENCIÓN A NIVEL INTERNO**

Esta intervención consta principalmente de dos espacios o momentos. El primero de estos espacios, que se denomina “Sítuate”, es exclusivo para los/as mediadores/as. Entre dos o tres mediadores/as, realizan una entrevista grupal, en las sedes de la entidad, para informar, asesorar y orientar a las personas migrantes recién llegadas a España. El segundo espacio o momento de intervención a nivel interno lo constituye el apoyo a los/as profesionales de la entidad: abogados/as, orientadores/as laborales; trabajadores/as sociales...en su relación con las personas demandantes de servicios.

La mediación que se realiza en las sedes de Sevilla Acoge surge de buena parte de las necesidades descritas arriba, pero tiene otro significado o papel que merece ser resaltado. En efecto, la posibilidad de que la persona migrante intercambie de forma efectiva con los/as profesionales, usando su lengua, es una garantía de respeto y reconocimiento de la diversidad y ello, independientemente de las demandas concretas.

Es uno de los aspectos centrales que garantiza la presencia y participación de los mediadores en este tipo de entrevista. Todos/as salen ganando: la persona usuaria por haber podido expresar sus necesidades en su lengua y sentirse comprendida; el profesional por haber contado con información exhaustiva sobre la situación de la persona usuaria; el/la mediador/a por haber creado las condiciones adecuadas para el intercambio y dialogo.

*Mediación para la adecuación institucional:* intervención en servicios públicos, fundamentalmente para facilitar la comunicación entre el personal funcionario y las personas migrantes.

*Mediación vecinal y comunitaria:* con un enfoque grupal, vecinal y comunitario, este tipo de intervención se realiza en barrios con presencia significativa de personas migrantes. Los/as mediadores/as intervienen fundamentalmente en la creación o re-creación de los lazos entre vecinos/as, crean para ello, espacios de interlocución, de dialogo e intercambio para que las problemáticas, los conflictos, los desencuentros..., sean resueltos por los propios/as vecinos/as.

Cualquiera que sea el contexto en el cual intervienen los/as mediadores/as, su labor o sus funciones se pueden resumir de la siguiente manera: *facilitar la comunicación, impulsar la cohesión social y promover la integración.*

## UNA MEDIACIÓN CON DOS DIMENSIONES ESPECÍFICAS

*Posición de tercero del/la mediador/a entre las partes.* Todo proceso de mediación requiere que se tengan en cuenta unas exigencias y límites que interpelan al/la mediador/a. Además de ser el responsable máximo del proceso de mediación, todo/a mediador/a ha de intervenir desde la imparcialidad absoluta, la confidencialidad, el compromiso social.

Sin embargo, al menos en el caso del perfil de Sevilla Acoge, la cercanía del mediador con respecto al colectivo de personas migrantes plantea unos retos de cara su lugar o posición tercera. ¿Qué hacer cuando mis intereses como mediador/a entran en conflicto con los intereses y expectativas de las partes o de una de ellas? Frente a esta situación los/as mediadores/as tienen muy claro cuál ha de ser su lugar. Este tipo de conflicto se ve mejor en las siguientes líneas.

*El rol de pasarela o puente entre universos culturales diferentes, facilitando la comunicación y el acercamiento entre las partes.*

Tanto en la primera como en la segunda dimensión, comprender al otro/a exige un trabajo sobre uno/a mismo/a. Es cierto que existe una dificultad de gestionar la *doble fidelidad*. En efecto, el perfil del/la mediador/a, en el caso de que provenga de un determinado colectivo de personas migrantes, compartiendo con ellas orígenes nacional, geográfico, cultural, religioso, sexual...puede acarrear limitaciones y obstáculos personales y profesionales que pueden afectar la imparcialidad a lo largo del control y gestión del proceso de mediación. ¿Qué posición tener cuando una de las partes es de mi país de origen? ¿Qué posición tener cuando el resto de profesionales son compañeros de trabajo? Estos tipos de cuestiones son las que nos referimos cuando aludimos a la *doble fidelidad*.

Evidentemente, en Sevilla Acoge existen espacios de coordinación, seguimiento y formación continua desde donde estos temas y otros ligados a la práctica de los/as mediadores/as son tratados.

#### ¿CUÁLES SON LOS RETOS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL ANTE EL OBJETIVO DE PROMOVER LA INCLUSIÓN SOCIAL?

Antes de nada, queremos dejar constancia que la mediación intercultural no es la panacea. Su surgimiento ha generado un cierto entusiasmo que, consciente o conscientemente, la coloca como principal respuesta a los problemas de integración de las personas inmigrantes. Queremos recordar que es sólo una herramienta, entre muchas otras, para la gestión y ayuda en la prevención y/o resolución de conflictos, un proceso promotor del respeto de la diversidad, el reconocimiento y entendimiento mutuo, pero en ningún caso ha de ser considerada no infalible. Hay mediaciones que fracasan por varios motivos. También las hay que logran su propósito.

En Sevilla Acoge, la mediación intercultural se percibe y se desarrolla fundamentalmente en partenariatado con el resto de profesionales o, dicho de otra manera, como una acción complementaria y transversal en todas las intervenciones.

No concebimos el ejercicio de la mediación como una acción que haya que desarrollar en solitario y ajena a otras necesidades y demandas de las personas. El éxito duradero de la mediación ha de lograrse abarcando antes, durante y después de todo proceso, el resto de necesidades de las partes. Por tanto, una demanda de mediación requiere para su tratamiento, partir de un enfoque integral que implique el concurso de otros servicios y profesionales.

Otro reto para la gestión de la diversidad o para acciones de carácter intercultural, sobre todo en el contexto migratorio, es el riesgo de caer en una focalización en exceso de las especificidades culturales del/la otro/a. Una actitud o comportamiento de este tipo, nos lleva al exotismo y al callejón sin salida del culturalismo, al valorarse en demasía las diferencias culturales (Cohen-Emerique, 2011).

En Sevilla Acoge, la formación de los/as mediadores/as incide mucho sobre este aspecto, poniendo el acento en los procesos e interacciones entre las partes implicadas en una mediación. No nos relacionamos con una cultura sino más bien con una persona escenifica su cultura, advierte la Cohen-Emerique (2011). Más allá de códigos, normas y valores culturales; más allá de las pertenencias y de la relevancia que puedan tener en una determinada situación, hay que fijarse en el individuo que nunca es pasivo a la hora de apropiarse su propia cultura.

La última crisis financiera y económica cuyas consecuencias son medibles en términos de desempleo, de desigualdades y con un profundo malestar social, ha despertado actitudes adversas hacia la población migrante. Asistimos, por tanto, a una lógica de diferenciación entre buenos y malos, entre culpables y víctimas de la crisis, entre inmigrantes y refugiados... Se trata de un retroceso que se manifiesta en forma de una distanciamiento entre unos/as y otros/as, en una ruptura de los lazos sociales que tanto ha costado tejer. El mayor reto de la mediación intercultural en estos tiempos de incertidumbre y de repliegue identitario, consiste en volver a tejer los lazos sociales. Es la hora de la mediación. Iba a decir una vez más.

¿Podrá hacerlo si los/as mediadores/as siguen luchando por el reconocimiento profesional de su figura? ¿Qué lugar ocupa el papel de tantos y tantas mediadores y mediadoras en la inclusión social?

## RÉFÉRENCIAS

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*. Paris: Presses de l'EHESP.

### Cita

Dieng, O. (2019). La práctica de la mediación intercultural en Sevilla Acoge: una apuesta por la inclusión social. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 453-459). Braga: CECS.