

en España. Su utilidad más manifiesta la pueden encontrar estudiantes interesados en conocer ciertos aspectos del proceso de inserción de trabajadores extranjeros en el mercado laboral español, aunque hay que tener en cuenta que no se trata de un libro comprensivo y numerosos aspectos no quedan tratados. Pero también es un libro útil de consulta sobre aspectos legales y administrativos relacionados con la regulación institucional de la presencia de trabajadores extranjeros. Bibliografías indicativas en estos capítulos ayudarían a utilizar el libro como guía e introducción para una profundización sobre aspectos concretos.

MIGUEL SOLANA SOLANA

«El corazón de Madrid». EL SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL (SEMSI): *Una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural. 1997-2002*. Ayuntamiento de Madrid. Área de Servicios Sociales.

Muchos actores sociales implicados en el ámbito de la inmigración, así como numerosos investigadores consta-

tan que los servicios sociales –diseñados para un determinado perfil de usuario autóctono– no saben responder acertadamente a las necesidades de los inmigrantes, cada vez más demandantes de tales servicios. La contradicción es patente: hay nuevos sujetos de la acción social, pero los servicios sociales no están adecuados a ellos, no sirven bien a sus expectativas y necesidades, carecen de protocolos adecuados, o no tienen personal capacitado para comprender la nueva realidad a atender.

Se corre así el riesgo de realizar una intervención social «domesticadora» del otro, en lugar de favorecer una línea «integradora» sin caer en tics etnocéntricos. Es frecuente pensar que son «ellos» los que han de integrarse, pues «nosotros» ya estamos integrados al ser de aquí, mientras que ellos vienen de fuera, son diferentes y han de aprender a ser como somos nosotros.

En tal sentido, es conveniente recordar que «La acción social exige que no se intente imponer un modelo social, sea cual sea, sino que permita a los clientes definir ellos mismos el modelo que les parezca como mejor adaptado a la satisfacción de sus necesidades» (Lory). O también que

«El trabajo social admite el valor de la persona, sea cual sea su raza, religión, opiniones políticas, comportamiento... Se compromete a respetar todas las diferencias que caracterizan a los individuos, los grupos, las comunidades (Rupp).

Se trata, pues, de mirar la presencia de inmigrantes entre nosotros no de modo unidireccional («que se integren»), sino de favorecer una sociedad integrada e integradora (bidireccional). Es decir, que la integración es asunto de dos, algo que no puede hacerse sólo del lado de los inmigrantes, sino también desde el lado de los diferentes agentes de socialización implicados: en la escuela, en las diferentes administraciones, en los servicios sociales y médicos, en las empresas, etc.

Es esta una tarea ingente y nueva entre nosotros, casi inédita. Es comprensible que esos actores institucionales se sientan incapaces en muchas ocasiones de afrontarla por ellos mismos. Con frecuencia les resulta difícil intervenir con inmigrantes, pues no dominan su idioma ni disponen de instrumentos para la comprensión sutil de su mundo de valores, ni para saber los límites que no han de traspasar cuando inician un proceso de cambio con individuos o con fami-

lias de origen extranjero; tampoco tienen, en general, suficiente disponibilidad y tiempo para meterse a fondo en algunas situaciones. Necesitan, por ello, la ayuda y el complemento de **mediadores/las interculturales**, quienes sí poseen las potencialidades para realizar un acercamiento y compromiso entre sociedad o agentes sociales y colectivos o personas inmigrantes.

Por la especificidad de su rol –que no poseen ni tienen por qué tener los profesionales autóctonos– el mediador/a puede animarles a una mejor comprensión del mundo simbólico o real de los inmigrantes; mientras que a éstos les facilitará el acercamiento a nuestras instituciones en condiciones de igualdad. Entre otras dimensiones, la mediación sirve para disipar malentendidos y crispaciones entre ambas partes. Tales choques son causados por la diferencia de códigos culturales, de modos de comunicación, o desconocimiento del contexto social. Mas también esos malentendidos son debidos a prejuicios y representaciones negativas o figurativas tanto de los agentes sociales sobre los inmigrantes, como de éstos sobre aquellos.

Si bien es cierto que la mediación intercultural es poco

valorada aún en ciertos ámbitos profesionales e institucionales –cuando no negada como espacio específico de intervención social–, sin embargo esta nueva figura va logrando poco a poco su reconocimiento y su necesidad. A alcanzar este necesario objetivo viene a contribuir el libro que hoy presentamos: *«El corazón de Madrid»*, donde el SEMSI expone y analiza con rigor, sencillez y profundidad a la par su experiencia de mediación social comunitaria en el ámbito de las migraciones y la convivencia intercultural, desde 1997 a 2002 en 21 distritos municipales de Madrid.

La primera parte del libro –*«Génesis, desarrollo y características del SEMSI»*– expone el itinerario cronológico seguido por éste, hasta lograr su plena aceptación e implantación dentro del conjunto de servicios sociales municipales, introduciendo en ellos poco a poco –cosa harto difícil, lo sabemos– la filosofía y metodología de la mediación, especialmente en su dimensión intercultural. La conjunción de objetivos del Ayuntamiento de Madrid ante la creciente inmigración en la ciudad y de la Universidad Autónoma con su Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI) hizo posible la creación

del SEMSI en 1997. Gracias a sucesivos Convenios fue creciendo en número de distritos a atender y en mediadores/as sociales interculturales implicados.

Porque podemos aprender mucho de sus propios pasos, es interesante la sección que narra la progresiva configuración y cohesión del grupo de mediadores y su paulatina clarificación de objetivos, así como la definición de su identidad, perfil y tareas. *«Este equipo no nace siendo bueno, sino que se va haciendo bueno en un proceso de crecimiento y aprendizaje lento y progresivo»*. Sería muy deseable y oportuno que iniciativas como la del SEMSI fuesen adoptadas por muchos ayuntamientos a la hora de hacer una eficaz planificación de su intervención social con inmigrantes. En este libro que comentamos pueden encontrar interesantes pautas a seguir.

La segunda parte –*«Fundamentos, dimensiones y ámbitos de la acción mediadora»*– aborda la base teórico-metodológica de la mediación, define sus objetivos y principios, no en las nubes sino adaptados a la realidad y contexto donde se interviene. El meta-objetivo es lograr la convivencia intercultural como *«un vivir cotidiano entre personas que presentan*

distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e intercambios, acercamientos, etc. que desembocan en la construcción de una nueva cultura compartida, sin que esto implique la eliminación de las identidades de origen, aunque sí su posible transformación y enriquecimiento».

Con la descripción amena de casos prácticos donde intervino un mediador/a, se van indicando a la vez todos aquellos ámbitos donde realizan su acción: socio-jurídico, laboral, institucional, educativo, sanitario, familiar o vecinal. Se trata de una concepción holística o integral de la mediación, que no se hurta a ninguna faceta de la vida social. A la par, se analizan los más variados métodos de intervención: entrevistas, entrevistas compartidas, derivaciones, seguimiento, acompañamiento, visitas domiciliarias, traducciones e interpretaciones, charlas informativas a profesionales y usuarios, puntos de información, guía de recursos. Junto a todo esto, se muestra con detenimiento cómo realizan la acción mediadora en el ámbito del desarrollo comunitario y de la participación ciudadana. El lector encontrará aquí muchas iniciativas exportables a otros lugares.

La tercera parte –«*El SEMSI en los 21 distritos del municipio de Madrid*»– presenta una descripción del trabajo que realiza en cada uno de los distritos, siguiendo este esquema: las características del distrito, cómo es la realidad de los inmigrantes en el mismo, evolución de la acción del SEMSI allí, conclusiones y perspectivas de futuro. Al tratarse de un trabajo interdisciplinar, los mediadores/as han ido evolucionando en sus funciones conforme los trabajadores/as sociales municipales iban adquiriendo claves suficientes para intervenir con inmigrantes. El mediador/a ya no es visto como alguien especial a quien hay que derivar los usuarios extranjeros, sino como un profesional más con el que se trabaja de manera coordinada en aquellos casos que así lo requieren. Los mediadores/as quedan así más disponibles para intervenir en la reconstrucción de proyectos migratorios, para sesiones de mediación propiamente dichas, la resolución de conflictos y las actuaciones dirigidas a la participación ciudadana y la convivencia intercultural, es decir, el ámbito del desarrollo comunitario.

Para finalizar este comentario, decir que nos hallamos ante una experiencia de la que podemos aprender mucho

cuantos estamos «a pie de obra», en el compromiso cotidiano y esforzado con los inmigrantes por lograr su pleno reconocimiento como trabajadores, como ciudadanos y como nuevos vecinos. Los servicios sociales comunitarios se ven confrontados ante esta reciente realidad y precisan de nuevos instrumentos, de nuevos agentes (los mediadores/as) y, muy especialmente, de una nueva «mentalidad»: considerar y utilizar lo intercultural como eje transversal que dota a toda su acción de un enfoque nuevo, no previsto hasta ahora por los profesionales de dichos servicios sociales.

El trabajo conjunto e interdisciplinar entre trabajadores/as sociales y mediadores/as interculturales es una nueva y rica mina por explorar y explotar, aunque no exenta de tensiones y fricciones entre unos y otros. Como nos decía recientemente en una de nuestras formaciones Margalit Cohen-Emerique: «*Poco a poco fui desarrollando una formación sobre el acercamiento intercultural, profundizando básicamente en dos aspectos: primero, investigar sobre la **amenaza de identidad** que sufre el profesional y por qué se siente «tocado» (amenazado) en su preparación y en su mismo ser por el inmigrante. Se-*

*gundo, partiendo de esa amenaza, comencé a contemplar al profesional como recurso para mejorarle con el instrumento de **la mediación**. Los profesionales debían aprender la mediación en ellos mismos y recurrir sin recelos a los mediadores cuando los necesitaran. Pensé que el profesional debía negociar él mismo y sólo en casos difíciles llamar al mediador intercultural. Pero ahora pienso que **los dos deben trabajar juntos**».*

ESTEBAN TABARES

Derecho de la inmigración y derecho de la integración. Una visión múltiple: Unión Europea, Canadá, España, Quebec y Cataluña

El libro *Derecho de la inmigración y derecho de la integración. Una visión múltiple: Unión Europea, Canadá, España, Quebec y Cataluña*, recoge una serie de trabajos presentados en la Facultad de Girona el 18 y 19 de enero de 2002. Está editado por la Universitat de Girona y la Generalitat de Catalunya. Según se explica en la Introducción, se pretende abordar el fenómeno migratorio desde el derecho hasta la práctica.