

MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO LABORAL: UNA PROPUESTA DESDE EL MARCO SINDICAL

ALFONSO CUADROS RIOBÓ *

«No preguntes al cazador qué tal
le ha ido si le ves regresar con setas»
(Proverbio *Ashanti*. África Central)

1. PRESENTACIÓN

La siguiente exposición presenta una experiencia de formación y sensibilización a delegados y delegadas sindicales respecto a las estrategias de mediación intercultural en el ámbito sociolaboral. Previamente se realiza un breve resumen de los sectores laborales en que se ubican los trabajadores y trabajadoras inmigrantes en España, así como la situación en sus empleos y las dificultades que encuentran, en especial por las circunstancias de discriminación que sufren. Además, se aborda la justificación de la mediación

* Psicólogo. Coordinador del Departamento de Política Social y Migraciones. Comisiones Obreras de Madrid.

intercultural en el medio laboral, y cómo desde el marco sindical puede favorecerse la convivencia de los diferentes actores laborales. Finalmente, se expone el programa de trabajo y las acciones de formación/sensibilización en Mediación Sindical Intercultural (MSI) desarrolladas con delegados y delegadas sindicales, así como una sucinta reflexión final sobre un futuro inmediato en el que pueda garantizarse la no discriminación y la promoción en el espacio laboral de los diversos valores culturales.

2. POBLACIÓN INMIGRANTE EN EL MEDIO LABORAL

Es sabido que en las últimas décadas la conjunción de diversas variables de índole estructural está promoviendo la movilidad de millones de personas a nivel planetario. Aunque los denominados «países del Sur» son los que acogen la mayor parte de los refugiados e inmigrantes económicos, el desigual reparto de la riqueza a escala mundial (a partir de una globalización básicamente centrada en los intereses monetarios) está provocando que los «países del Norte» sean también polos de atracción para los grandes flujos migratorios. Europa en general, y en particular los países meridionales del arco mediterráneo, atraen en la actualidad a un porcentaje significativo de población trabajadora procedente de Latinoamérica, África y el Este europeo a la que se le oferta una gama de empleos de estatus bajo o medio-bajo.

España, como es obvio, no queda exenta de ese eje de oferta-necesidad a la que responden porcentajes de población trabajadora inmigrante cada vez más significativos.

2.1. Principales sectores laborales de ubicación

Los porcentajes de personas trabajadoras no comunitarias en cada uno de los principales sectores económicos varía notablemente en el ámbito territorial del Estado. Por cada cien personas ocupadas en la *agricultura*, la impor-

tancia de la inmigración destaca en las provincias de Murcia (20 por 100), Barcelona (19 por 100), Almería (15 por 100) y Gerona (9 por 100). En la *construcción* los índices más elevados se encuentran en Gerona (4,3 por 100), Madrid (3,7 por 100), Barcelona (2,7 por 100), Segovia (2,2 por 100) y Baleares (2 por 100).

En lo referente a la Comunidad de Madrid, territorio en el que se desarrolló esta experiencia, el sector *Servicios* aglutina laboralmente a la mayor parte de la población inmigrante extracomunitaria, en especial el servicio doméstico, mayoritariamente femenino. La construcción y hostelería son los otros dos sectores en que se localiza a un número significativo de trabajadores extranjeros.

Los datos aportados de la intervención de *CCOO Madrid*, desde la asesoría *CITE* (Centro de Información a Trabajadores Migrantes), a partir de una reducida muestra de 1.003 personas del total de personas inmigrantes atendidas en los años 1999-2000 (Cuadro 1), son también coherentes con esta última información sobre la adscripción de la población extranjera no comunitaria a ciertos sectores laborales.

CUADRO 1
PORCENTAJES DE POBLACIÓN INMIGRANTE
EN SECTORES LABORALES

NACIONALIDADES	SECTORES					
	Agricultura	Industria	Construcción	Hostelería	Servicio doméstico	Otros servicios
Ecuador	0,8	3,9	14,8	6,9	58,7	12,2
Colombia	1	3,7	3,7	11,3	54	18,3
Marruecos	2,6	4,6	33,5	11,4	20,8	16,1
Perú	0	2,7	5,5	8,2	66,9	11,9
R. Dominicana ..	0	1,4	11,9	11,9	62,6	5,9
Polonia	2,5	5,1	29,8	0	44,1	7,7
Bulgaria	0	3,8	30,7	9,6	40,3	11,5
Rumania	1,6	0	39,3	4,9	42,6	9,8

2.2. Situación laboral de trabajadores y trabajadoras inmigrantes

En un Estado como el español, en el que los aspectos socioeconómicos y sociopolíticos se han desarrollado de manera exponencial en los últimos veinte años, se ha producido paradójicamente un clima laboral propicio a la *discriminación-selectividad* en el empleo, no sólo hacia la población inmigrante, sino también respecto a la excluida por aspectos de género, discapacidad u otras situaciones de vulnerabilidad social.

Sin embargo, las situaciones de precariedad laboral de los trabajadores y trabajadoras inmigrantes vulneran derechos humanos básicos en lo referente a la permanencia/acceso al empleo. Los salarios bajos de los inmigrantes (respecto a la población trabajadora autóctona) e incluso el ahorro en cotizaciones sociales (en el caso de la población en situación documental irregular), son elementos atractivos para algunos empresarios, por la reducción de costes laborales. Además, las condiciones de insalubridad laboral, trabajos a destajo o hacinamiento en las supuestas contrapartidas «en especie» (vivienda, servicios, etc.) configuran un escenario surrealista para una sociedad que se presume desarrollada en el seno de la actual Unión Europea.

2.3. La discriminación en el medio laboral

Las circunstancias expuestas resumen *per se* una clara situación de discriminación en el medio laboral que afectan plenamente a los colectivos inmigrantes. Pero además, y por si fuera poco, las prácticas discriminatorias por razón de nacionalidad u origen étnico en el acceso al empleo y en la promoción interna afectan de manera especial a las personas procedentes de los países más pobres. Aunque estas prácticas no parecen darse por igual en las diferentes ramas laborales, siendo máximas en el sector Servicios (en especial Servicio Doméstico), son una constante que legiti-

ma la dominación tanto a través de esas acciones como a través de actitudes y discursos más o menos imperantes en los entornos socioeconómicos.

Las diferencias sobre las que gravitan los presupuestos discriminatorios respecto a la población inmigrante son, resumidamente (Colectivo IOE, 2000): *la nacionalidad* (posesión de una documentación que acredita ser «ciudadano de»), *la cultura* (dominación de la mayoritaria sobre la minoritaria), *el fenotipo* (diferencias físicas en color de la piel y otros rasgos), *la posición económica* (no se da discriminación con la inmigración cualificada de las empresas multinacionales) y *el género* (la mujer, una vez más, destinataria habitual de las acciones de discriminación social y laboral).

3. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO LABORAL

3.1. Necesidad de la intermediación con la fuerza del trabajo inmigrante

Las situaciones de precariedad laboral extrema y de discriminación señaladas fundamentan la necesidad de diseñar estrategias que faciliten la incorporación e integración real de las personas procedentes de otras culturas y nacionalidades en el ámbito del empleo.

La mediación intercultural es un sistema de intervención basado en el apoyo de una tercera parte con los actores involucrados, para que establezcan una comunicación positiva y lleguen a los acuerdos que estimen oportunos. El proceso de mediación implica un cambio de actitudes, una transformación, en definitiva, de las partes implicadas. Se dice que, en última instancia, es un proceso de educación de esas partes que intervienen.

Se hace necesario impulsar acciones de mediación intercultural en el ámbito laboral ante el evidente *desconocimiento* que, respectivamente, tienen de sí tanto la pobla-

ción trabajadora inmigrante como el colectivo de trabajadores autóctonos y el conjunto del grupo social mayoritario; ese desconocimiento muchas veces facilita los actos de discriminación y diferenciación negativa, agudizados por la ignorancia de la lengua autóctona, de los patrones culturales dominantes o, sencillamente, por el bajo nivel de instrucción e información sobre los propios derechos de los extranjeros sin recursos.

Se considera que el marco de una organización sindical, con tradición en el abordaje de la realidad de la población inmigrante trabajadora y con acceso de primera línea al entorno laboral, es un espacio idóneo para desarrollar *programas de mediación intercultural* que complementen y refuercen, en una acción de defensa de los derechos culturales básicos, la actividad sindical tradicional.

3.2. Experiencias transnacionales

Comisiones Obreras participó en el año 1999 en una acción transnacional junto a organizaciones sociales y entidades públicas de cuatro países de la UE (Alemania, Francia, Italia, España), denominada REDIM, y en la que se realizó un diseño del posible *perfil del mediador socio-laboral intercultural*. El hecho de que las necesidades de integración social y laboral de la inmigración en la UE sean comunes y de características similares facilitó sobremanera la puesta en común y el acuerdo sobre las funciones que podía desempeñar esta figura:

- *Función de orientación* (hacia el inmigrante y hacia el empleador y otros trabajadores, para facilitar la adaptación a la nueva situación laboral y social).
- *Función de fomento de la autoayuda o autonomía* (facilitar información sobre derechos y obligaciones, leyes, servicios, ayudas...).
- *Función de asesoramiento* (sobre problemas laborales, individuales, familiares; va dirigido a inmigrantes y autóctonos).

- *Función interpretativa* (ayuda y mediación para el análisis de claves culturales desconocidas).
- *Función de servicio* (el papel de intermediación ayuda a conectar con los recursos existentes relacionados con el empleo y otros ámbitos).
- *Función de transformación* (fomento del cambio de las instituciones, del propio inmigrante y de los servicios de la sociedad acogedora en función de las nuevas realidades).
- *Función transcultural* (transmitir la idea de que la interrelación de las distintas culturas crea una realidad nueva que no implica la absorción de una cultura por asimilación).

También se concluía que las metas concretas del mediador/a variarán según desarrolle su labor (entre trabajador extranjero y empleador, entre inmigrantes e instituciones o entre los propios trabajadores) y en función de cuál sea el contexto institucional y el marco sectorial.

4. LA ACCIÓN SINDICAL Y LA INMIGRACIÓN

La intervención del sindicato en el ámbito socio-laboral con los trabajadores y trabajadoras inmigrantes viene justificada por la tradicional defensa que CCOO ha desarrollado con acciones dirigidas a conseguir la igualdad y la justicia en el contexto del empleo y, por extensión, en el conjunto de la sociedad. A nivel europeo, la *Confederación Europea de Sindicatos* (CES) viene desarrollando propuestas para combatir la discriminación racista en el trabajo, las tendencias que puedan enfrentar a trabajadores nacionales *versus* extranjeros y combatir también las políticas de exclusión de los gobiernos europeos o de la propia UE. Así, los sindicatos firmaron en 1995, con las organizaciones empresariales europeas, la *Declaración Conjunta* relativa a la prevención de la discriminación racial y la xenofobia, así como el fomento de la igualdad de trato en el centro de trabajo.

Desde 1998 Comisiones Obreras propuso introducir en todos los Convenios Colectivos una *cláusula general* contra la discriminación que garantizara la igualdad de oportunidades en la contratación y la promoción interna, la igualdad de trato sin distinción alguna por razón de origen nacional, étnico o cultural, sexo, orientación sexual, condición física, psíquica o sensorial, creencias religiosas o color de piel. En resumen, este sindicato desarrolla su intervención de apoyo con los trabajadores y trabajadoras basándose en dos líneas de trabajo:

1. ACCIÓN SINDICAL

- Evitar la discriminación laboral: acceso a ciertos empleos, procesos de selección, salarios, horarios, responsabilidades.
- Negociar cláusulas antidiscriminatorias en Convenios Colectivos y acuerdos sectoriales (en especial mujeres y jóvenes inmigrantes).
- Control y regulación de la contratación temporal y otros tipos de contratos.
- Ocupación de puestos de trabajo en justa competencia con los trabajadores autóctonos.
- Informar y sensibilizar a los empleadores.
- Promoción y cualificación profesional de los inmigrantes.
- Estrategias y acción sindical (sectorial/territorial) que promuevan afiliación y participación activa de las personas inmigrantes en el sindicato.
- Procurar que CCOO sea el referente organizado de trabajadores/as inmigrantes.

2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- Cooperar con el movimiento sindical de países de procedencia de la inmigración.
- Cooperar con otras organizaciones en materia migratoria.
- Favorecer políticas de cooperación al desarrollo.
- Reconocer a los trabajadores y trabajadoras inmigrantes como agentes directos de cooperación con sus países de origen.

5. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN EL ENTORNO SINDICAL

Con la justificación de los apartados siguientes, se propuso y diseñó un programa de formación/sensibilización en Mediación Sindical Intercultural (MSI) dirigido a delegados y delegadas sindicales. El Programa incluía dos ámbitos de intervención:

- a) Edición de una *Guía de Mediación Sindical Intercultural*.
- b) Realización de *Talleres de Mediación Intercultural en el ámbito laboral*.

La Guía de MSI, pensada como *material documental básico* para los talleres, incluía los apartados siguientes: 1. Presentación. 2. Por qué emigran las personas. 3. La población inmigrante en el medio laboral. 4. La mediación intercultural. 5. El papel de CCOO en la intermediación. 6. Directorio de organizaciones públicas y privadas que trabajan con inmigrantes en el ámbito del empleo.

Los Talleres de Mediación, dirigidos a delegados y delegadas sindicales, tenían como *objetivos*:

- *Aportar información* suficiente a los agentes sindicales sobre los fenómenos migratorios en la Comunidad de Madrid y en el Estado español.
- *Informar* a los participantes sobre las Políticas Sociales relacionadas con las migraciones, tanto las desarrolladas por CCOO como por parte de las Instituciones y Movimientos Sociales.
- *Formar y sensibilizar* a los participantes en la mediación intercultural, enmarcada y normalizada ésta en el conjunto de la actividad sindical respectiva.

El Programa incluía cuatro módulos, y en conjunto sumaba 16 horas de trabajo, con los siguientes contenidos por sesión:

Módulo 1

(Sesión 1.^a, 4 horas):

- 1.0. Presentación del Taller y participantes. Expectativas.
- 1.1. Concepto de inmigración y variables del hecho migratorio. La inmigración en España y en la Comunidad de Madrid.
- 1.2. Políticas Sociales y Colectivos desfavorecidos y/o en situación de Exclusión Social. Programas y Proyectos dirigidos a la población inmigrante: iniciativas públicas y privadas.
- 1.3. Actuaciones del Sindicato CCOO dirigidas a los colectivos inmigrantes. Agentes Implicados (profesionales y no profesionales).

Módulo 2

(Sesión 2.^a, 4 horas):

- 2.1. Normativa y legislación básica en materia de extranjería.
- 2.2. El Sindicato y sus proyectos específicos con inmigrantes:
 - Los Centros de Información a Trabajadores Migrantes de CCOO (CITEs).
 - La Sensibilización y las Actividades Interculturales.
 - La Formación a inmigrantes.
 - Respuestas y Propuestas de CCOO en inmigración.

Módulo 3

(Sesión 3.^a, 4 horas):

- 3.1. Concepto de cultura.
- 3.2. Estereotipos y prejuicios en los grupos culturales.
- 3.3. Los fenómenos del Racismo y la Xenofobia.
- 3.4. Concepto de Educación Intercultural. Objetivos a trabajar en la EI.
- 3.5. Campos de trabajo y Técnicas en la EI.

Módulo 4

(Sesión 4.^a, 4 horas):

- 4.1. La mediación intercultural: El conflicto y la inter-mediación.
- 4.2. Papel del mediador/a intercultural: Aptitudes y Actitudes.
- 4.3. Mediación intercultural y acción sindical:
 - Papel del sindicato en la mediación intercultural en el espacio laboral.
 - Ámbitos de intervención: la Negociación Colectiva.
 - Propuestas y estrategias de CCOO en materia de mediación.
- 4.4. Evaluación del Taller.

La *población objetivo* del Programa era, inicialmente, cuadros sindicales y delegados de las Federaciones de Hostelería, Construcción, Enseñanza, Administración Pública, y cuadros de la Comarca Sur de la región madrileña. Sin embargo, a lo largo de 1999 y 2000 sólo se realizaron tres talleres, en los sectores de Construcción, Hostelería y con cuadros sindicales de la Comarca Sur de la región.

La *metodología* desarrollada fue una metodología activa, en la que se combinaba tanto la exposición teórica como la realización de supuestos prácticos y trabajos grupales (dinámicas), primando en cualquier caso tanto la experiencia de los formadores como la de los propios participantes en lo referido al ámbito sindical, cultural y laboral.

Los *elementos de evaluación* extraídos del Programa fueron esencialmente positivos, en especial por la aceptación de los contenidos por parte de los participantes. A tenor de las expectativas que cada uno de ellos expresaba al comienzo de los talleres, consideraban que los temas que se iban a abordar iban a ser demasiado densos («¡Uf!, temas jurídicos...») o lejanos a sus inquietudes e intereses («To-

davía no hay tantos inmigrantes en mi sector...»). Sin embargo, el esfuerzo en ofrecer una metodología muy práctica (supuestos, simulaciones, juego de roles...) y activa, que alternaba la acción y la reflexión con puesta en común final, permitió que esos contenidos se hicieran accesibles y comprensibles. Aunque no se diseñaron indicadores de comprobación directa (cuestionario pre-post respecto a percepciones o actitudes sobre la inmigración), sí se apreciaron cambios actitudinales y atenuación de estereotipos en los participantes respecto a la población inmigrante a la finalización de los talleres. En este sentido, el objetivo de la sensibilización sí creemos que se alcanzó suficientemente.

En la parte de los déficits que arroja la evaluación, y además de la posibilidad señalada de introducir test previos y posteriores sobre cambio de actitudes, debe reseñarse la imposibilidad de realizar los talleres previstos por la falta de tiempo (horas sindicales, procesos de negociación colectiva, etc.) de buena parte de participantes de los sectores elegidos. Otro elemento podría ser que hace dos años el clima social de interés/curiosidad por la realidad migratoria no era, indudablemente, el que prima actualmente en nuestra sociedad.

6. UN POSIBLE FUTURO DE NORMALIZACIÓN DESDE EL INTERCAMBIO CULTURAL

Como resumen, y continuando con la argumentación precedente, es obvia la necesidad de continuar con estas estrategias de formación y sensibilización de los agentes sindicales en la mediación intercultural. Esto es así por tres razones a nuestro juicio:

- Por el hecho de que, en apenas cinco años, la presencia de personas procedentes de países extracomunitarios en nuestro entorno laboral haya crecido exponencialmente, y cada vez sean más (y deben ser y serán más) las que se incorporan al empleo en condi-

ciones normalizadas y en cuasi igualdad (al menos contractualmente) con la población trabajadora autóctona.

- Por la necesidad que tienen los sindicatos en general, y Comisiones Obreras en particular, de dar un salto cualitativo en todo lo referente al apoyo de los trabajadores y trabajadoras inmigrantes. Es decir, tras más de diez años de ofrecer los necesarios servicios de asesoría jurídica y orientación hacia los recursos (escasos) sociales, es obligado comenzar a considerar en las relaciones laborales la presencia de otros valores culturales, de otros códigos, que si son bien entendidos pueden no sólo constituirse en algo exótico y llamativo, si no que pueden enriquecer los sectores de producción con algo más que los esfuerzos tradicionales aportados por la fuerza del trabajo.
- Porque a la hora de redactar y editar estas líneas, como se decía más atrás, diversos factores de índole estructural, como las políticas y necesidades socioeconómicas centradas en la *exclusiva producción de riqueza* (*versus* la reflexión y redistribución de la misma), las políticas mediocres o inexistentes para el control de los flujos migratorios y, finalmente, la distorsión mediática, están conduciendo a la creación de un clima desorbitado y agresivo hacia la población inmigrante. Son cada vez más necesarias las acciones de intermediación cultural que concilien, informen, sensibilicen y estimulen positivamente no sólo a los principales actores del sistema productivo (población trabajadora y agentes empresariales), si no al conjunto de la ciudadanía. Pudiera ocurrir que ésta comience a creer, en una atroz falacia, que se sufre una invasión de personas extranjeras y que existe el riesgo de una pérdida de la identidad colectiva.

No cabe duda de que estas modestas propuestas de mediación desde la perspectiva sindical deben ser el apéndice

de otras mejoras apuntadas en los párrafos anteriores, pero seguramente el diseño de claves que prevengan o eviten dolorosas situaciones de discriminación facilitará lo que podríamos denominar una normalización en la convivencia, en el intercambio, de las diversas culturas que van a configurar las futuras relaciones laborales en la sociedad española.