

MEDIACIÓN INTERCULTURAL COMO ENFOQUE TRANSVERSAL EN SERVICIOS SOCIALES: LA EXPERIENCIA DE GETAFE EN MADRID

M.^a JESÚS RODRÍGUEZ AUMENTE * Y ALFONSO CUADROS RIOBÓ **

1. INTRODUCCIÓN

Getafe, municipio ubicado al sur de la Comunidad de Madrid, tiene una tradición migratoria relevante, aunque con diferencia en cuanto al origen de dichas migraciones. En las décadas de los 60 y 70 más del 44% de los habitantes del municipio habían nacido fuera de la Comunidad de Madrid. En proporciones, el mayor número provenía de Castilla-La Mancha, seguidos de Extremadura, Castilla-León y Andalucía. En la actualidad la migración ya no proviene tanto del territorio nacional como sí desde fuera del mismo.

A fecha de enero del 2002 había censados en el municipio 156.474 personas de las que **10.071 eran de origen extranjero situándose en un 6,4%**. La evolución de la po-

* Mediadora Intercultural en el Municipio de Getafe.

** Asamblea de Madrid.

blación extranjera ha sido rápida en un corto periodo de tiempo, así en 1999 nos encontramos con un 3% de población empadronada, pasando a un 4% en el 2000, un 6% en el 2001 y la cantidad anteriormente citada en el 2002. A la hora de estudiar estas cifras hay que considerar que son datos de los habitantes empadronados, no de los residentes sin empadronar. Además de otros motivos, a partir de la Ley de Extranjería 4/2000 que permitía el acceso a una serie de derechos a partir del empadronamiento, se vencieron reticencias a este trámite consiguiendo hacer visible una gran bolsa de población que permanecía oculta.

Esta población es mas joven que la autóctona, de manera que uno de cada diez ciudadanos de entre 30 a 39 años es extranjero. Se trata de población en edad activa, que ha iniciado su trayecto migratorio junto a su familia o que la han traído poco después, dando lugar a una segunda generación, tal y como revelan los datos de escolarización que se incrementan cada año.

Las procedencias de origen de estas personas han sufrido un cambio en los últimos tres años. Tradicionalmente ha sido la colonia magrebí la mas numerosa, incluso hay vecinos que llevan viviendo en Getafe mas de 20 años. Sin embargo en la actualidad la distribución señala a **Colombia como el origen mayoritario**, seguida del área del Magreb, Ecuador, Bulgaria, Polonia, etc.

El perfil del extranjero en Getafe no difiere del perfil que se puede encontrar en el resto de la Comunidad de Madrid, aunque sea la población ecuatoriana la más numerosa en el conjunto de la Región madrileña. En lo referente a las personas originarias del Magreb, suelen emigrar los hombres jóvenes solos, ya sea para estudiar o para trabajar, y posteriormente traen a la mujer y/o hijos en función de cada circunstancia. Es básico en este proceso de reagrupación el tema de la vivienda, del que hablamos más adelante. Respecto a Colombia y Ecuador, se trata de la emigración de un miembro de la unidad familiar, padre o madre, que vienen con intención de conseguir una ubicación para después traer al resto de la familia que han de-

jado al cuidado del otro progenitor u otro miembro de la familia, y a quienes traerán a España apenas consigan el dinero para el pasaje y un mínimo sitio donde vivir.

La situación que se encuentran es que, en este momento, la complicación es conseguir cualquier aspecto que posibilite unas **condiciones de vida aceptables**, desde documentación en regla, un empleo y el problema «estrella», la vivienda, que es escasa y como todo bien escaso se facilitan condiciones para que se produzcan abusos, llegando a darse la situación de «cama caliente» y hacinamiento en pisos viviendo una familia en una sola habitación, etc. La consecuencia, además de la precariedad que padecen estas personas, es que se producen ruidos, olores, problemas de convivencia originados por el volumen de personas más que por temas culturales; después, acaba con la culpabilización de la víctima, es decir, los vecinos no quieren que vengan extranjeros a sus comunidades por los problemas que todos conocen, porque siempre hay alguien cercano que ha pasado por una situación semejante de «invasión del entorno por parte de extranjeros» sin ver que, en realidad, todos son víctimas de la especulación, el abuso y la cada vez menor creación de vivienda social desde la Administración Autonómica. En general, lo que parece el **lento desmontaje del sistema de protección social**, del que es ejemplo la disminución de las ayudas de cara a la escolarización (becas), por las que deben competir autóctonos en dificultad social y extranjeros, genera un caldo de cultivo de animadversión hacia los extranjeros, dinamizado por otras variables complementarias. Así, el bombardeo que en los medios de comunicación se hace sobre la supuesta «invasión» de personas de fuera (término que ya forma parte del habla cotidiana cuando se alude a la inmigración), las manifestaciones de «responsables» institucionales refiriéndose a «la cantidad de extranjeros que están en la cárcel» (aunque esos datos fueran después rechazados por la propia policía), las pateras interceptadas y las demás noticias en los medios en la que el protagonista negativo es un extranjero, configuran así todos los ingredientes para que

exista miedo o desconfianza hacia «el otro/a» diferente y **se gesté el conflicto social.**

2. EL SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN GETAFE

La Comunidad de Madrid, a través del **Plan Regional de Inmigración 2000-2003**, destina a los municipios la figura del Mediador/a Intercultural. En el 2001 se incorporó esta figura a la plantilla de los **Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getafe**, al igual que en otros municipios, con la contratación de la mediadora intercultural coautora de este artículo.

2.1. Objetivos y actividades

Desde los Servicios Sociales de Getafe se plantea el trabajo con la población inmigrante desde **la perspectiva de la normalización**, es decir, se trata de un ciudadano con unas necesidades y unos derechos, y con unas dificultades añadidas diferentes en función de su origen, además del marco legislativo de extranjería que impide una verdadera participación, fundamentalmente en el empleo.

La puerta de entrada en los Servicios Sociales es el Servicio de Información, Valoración y Orientación, y será el **trabajador/a social** de este servicio quien valore su caso. El equipo de Familia trata aquellos casos donde hay riesgo para miembros de la familia, principalmente en caso de menores. Por otro lado el equipo de Ámbito Comunitario trata aquellos aspectos de relación y participación en la vida de barrio, así como desarrollo de actividades específicas en el centro cívico o de barrio. En Getafe hay seis centros cívicos, y en cada uno de ellos se ubica un miembro de cada equipo citado anteriormente, de manera que la cobertura sobre todo el territorio es global. A esto se añade el equipo de coordinación y gestión administrativa desde la sede central.

Uno de los objetivos de la mediadora es conseguir imbricarse en esta estructura ya consolidada, de manera que pueda **dar soporte**, en la medida de lo posible, a todos estos profesionales. Para ello se ha incidido en algunos aspectos de intervención dejando otros sin tratar debido a la imposibilidad de abarcar todas las funciones potenciales que un mediador intercultural podría desarrollar. Para decidir en qué aspectos se incidiría y en cuáles no, se mantuvieron varias reuniones con los diferentes equipos y así se obtuvo una panorámica de cuales son las necesidades.

A partir de esta detección de necesidades se diseñó un programa con aquellas actividades que desarrollaría la mediadora intercultural. Este programa no recogía todas las necesidades verbalizadas sino aquellas a las que se podía dar respuesta en ese momento. Básicamente estas actividades se centraron en **apoyo a los profesionales en cuanto a recursos vinculados con la inmigración e información sobre claves culturales** en intervenciones puntuales, desarrollo de talleres informativos, apoyo al asociacionismo, colaboración con otras entidades municipales y sociales y en la medida de lo posible, la detección de conflictos a partir de diversas informaciones

El objetivo de la mediación intercultural en Getafe es trabajar en los ámbitos grupal e individual de manera que **se pueda llegar a crear redes de acogida y de apoyo** que sirvan para ayudar a situar a los inmigrantes que lleguen al municipio. La mediadora será un catalizador que sirva de puente para establecer o restablecer canales de comunicación en diferentes contextos, además de abordar las especificidades de los colectivos con los que se trabaja desde los Servicios Sociales.

Los objetivos operativos que se marcaron en los Servicios Sociales de Getafe respecto al desarrollo de la Mediación Social Intercultural fueron para 2001-2002 (primer año puesta en marcha):

- Que los 4 equipos de Servicios Sociales que prestan atención a la población tengan una información

adecuada y adaptada a la población inmigrante que acude al sistema de Servicios Sociales.

- Iniciar con carácter experimental al menos una actividad de información y apoyo grupal dirigida al colectivo de inmigrantes.
- Que todos los profesionales de Servicios Sociales que prestan atención a la población inmigrante reciban al menos una sesión formativa sobre claves culturales.
- Impartición en 5 Centros Cívicos de Getafe actividades encaminadas a la convivencia, sensibilización y acciones de solidaridad entre autóctonos e inmigrantes.
- Que el personal subalterno de apoyo a los Servicios Sociales reciban una formación de educación en valores de cara a la acogida.
- Prestar apoyo y asesoramiento técnico a las asociaciones de inmigrantes que existen en el municipio.
- Participación en la elaboración del anteproyecto del Plan Local de Atención a la Población Inmigrante.
- Que al menos ocho familias gitanas rumanas en situación de marginación y conflictividad social puedan recibir una atención unitaria desde las Delegaciones Municipales.
- Que el menos en un 10% de los talleres realizados para la población en general se incluya el tema inmigración, sensibilización y educación en valores como tema transversal.
- Que en el Proyecto de Educación de Calle a desarrollar por los Servicios Sociales se preste una atención específica a los adolescentes inmigrantes en situación de riesgo y/o conflicto social.

2.2. Funciones de la mediación intercultural

Las funciones que un/a mediador/a intercultural puede desarrollar son muchas, aunque como se dijo anterior-

mente, en nuestro caso se hizo una prospección de cuáles serían más interesantes desarrollar debido a la **situación concreta de este municipio**.

De manera sucinta se puede decir que se ha realizado poca intervención individual, y en aquellos casos en que se realizó fue como apoyo a un trabajador social y en respuesta a una demanda concreta. Los esfuerzos se han centrado en mayor medida en la **intervención grupal y vecinal**, quedando pendiente como objetivo para este año la intervención comunitaria. Desde Getafe se considera muy importante el trabajo grupal como origen de posibles redes de apoyo, y como canal potenciador para el conocimiento del otro en las mejores condiciones, disminuyendo la desconfianza que genera el *diferente*. Este es un camino de dos vías, ya que no sólo el autóctono recela del inmigrante, sino también a la inversa, y es en un espacio de encuentro controlado donde se pueden dar sinergias necesarias para la eliminación de esos recelos.

Como en otros municipios se han realizado acompañamientos, principalmente en casos de **atención médica**, ya que las dificultades son varias, desde la cumplimentación de documentación, acceso al lugar concreto donde realizar la gestión, entendimiento con el personal encargado de gestionar y, sobre todo, la **facilitación a los profesionales de la salud de información sobre las diferentes claves culturales** que, en muchos casos, pueden impedir incluso una exploración médica.

Igualmente, la impartición de sesiones informativas para inmigrantes que llevan poco tiempo en el municipio de modo que sirva para ubicarse en su nuevo entorno, conociendo obligaciones y derechos, aclarando dudas habituales sobre su funcionamiento, etc. Se centraron las sesiones en los sistemas básicos, es decir, educación, seguridad social, servicios sociales, sanidad, etc, terminando con un espacio donde los asistentes podían plantear cuestiones sobre nuestra cultura que les suponían conflicto o no entendían. También se desarrollaron sesiones de sensibilización e informativas a médicos de atención primaria y a profesiona-

les de servicios sociales de cara a la intervención, intentando aportar otra visión de la realidad multicultural.

Se ha trabajado con el tejido asociativo principalmente con la asociación marroquí *Al Falah* en apoyo a sus actividades propias y aquellas que se complementan con las desarrolladas desde los Servicios Sociales. Es este un camino abierto en el que, siendo de los más prometedores, aún queda mucho por recorrer.

Otra parte importante es la **colaboración con entidades sociales** que llevan muchos años trabajando en el municipio con este colectivo, que están a pie de calle y conocen muy bien cuáles son las necesidades y la situación del colectivo. Estas entidades son Cruz Roja, Delegación Diocesana ASTI, Cáritas. También es de destacar la colaboración con otras entidades municipales incluida la policía local, de manera que se han trabajado aspectos de intervención de manera conjunta, se han concretado canales de comunicación e información, facilitando colaboraciones cuando se ha considerado necesario.

Una función necesaria, habitual y no por ello menos importante, es la de buscar información y formación de manera permanente, tanto para dar respuesta a una demanda puntual como para disponer de un archivo que se renueva constantemente. Esta tarea es ya parte del trabajo de la mediadora intercultural, tarea que sería imposible sin la colaboración de otros profesionales. Es igualmente muy importante las relaciones con otros profesionales del medio, y desde la experiencia de Getafe, es de destacar la colaboración que aportan tanto mediadores interculturales de otros municipios como los pertenecientes al SEMSI, que en todo momento han respondido las demandas de ayuda y apoyo; se agradece desde aquí esa colaboración desinteresada.

2.3. Metodología de intervención

La metodología a desarrollar se imbrica necesariamente con el tipo y contenidos de las actividades abordadas.

Así, si hablamos de una intervención individual, esta se realiza siempre a demanda del trabajador social que lleve el caso, que pone al corriente de la situación a la mediadora intercultural y, entre ambos profesionales, diseñan cual será el desarrollo más adecuado de la intervención. En caso de tratarse de una intervención grupal, normalmente es la mediadora intercultural quien diseña la actividad y organiza el grupo, con usuarios derivados de distintos sistemas o por otros medios.

Como principio básico, la metodología a aplicar es importante que se consensúe con el otro compañero/a profesional con que se trabaja en común. La perspectiva de cada técnico/a (trabajador/a social, psicólogo/a, educador/a) tiene un importante peso y debe ser tenida en cuenta. **La mediadora intercultural es una figura de apoyo al trabajo con colectivos**, y por tanto en su desarrollo profesional debe tener en consideración otras lecturas de una misma realidad al tiempo que aporta la suya propia. No significa esto un trabajo subsidiario, si no un **modelo transversal a todas las áreas de servicios sociales**.

2.4. Resumen de las actuaciones del año 2001. Perspectivas de futuro

Durante este año 2001 se ha trabajado a nivel individual y grupal, iniciando un camino que continuará en esta línea, ya que se ha considerado útil, estableciendo con el usuario otro tipo de relación. El Servicio de Mediación Intercultural ha participado en:

- Creación de una Comisión de Trabajo con el colectivo gitano de origen rumano compuesto por varias Delegaciones municipales, basado principalmente en la protección de menores en situación de riesgo.
- Diseño del Plan Local de Inmigración de Getafe junto a otras Delegaciones del Área Social.
- Mesa para la Convivencia Intercultural donde participaran distintas Delegaciones municipales y entida-

des sociales que en su desarrollo laboral se vinculan con el colectivo inmigrante.

- La búsqueda de información y formación sobre aquello relacionado con el mundo de la inmigración y la mediación intercultural
- El trabajo grupal en la realización de talleres informativos y formativos que puedan, llegado el caso, un inicio de red de apoyo.
- La colaboración con el tejido asociativo del municipio.

De cara al futuro, la programación del año 02-03 es mas ambiciosa, manteniendo lo iniciado y planificando otras actividades que den un mayor soporte al trabajo con este colectivo.

3. VALORACIÓN

La valoración del trabajo realizado en este año es positiva, ya que se ha introducido la figura de la mediadora intercultural en un territorio donde no existía, y como todo aquello que es nuevo debe vencer ciertas resistencias. Es cierto que siempre hay actuaciones que pueden hacerse de otra manera, mejor a veces, peor otras, pero es cierto que se ha interiorizado que existe este nuevo recurso y que son muchas las cosas que se pueden desarrollar con el conjunto del equipo de servicios sociales.

El ámbito grupal y comunitario será el camino por el que se recorra ese nuevo periodo, planificando y diseñando actividades donde no solo participen extranjeros sino también autóctonos, de manera que se constituya un espacio de encuentro positivo que permita ver «al otro diferente» desde otra perspectiva, pudiendo abordar aquellos conflictos de convivencia que se producen en el día a día, y que será inevitable en muchos casos que se produzcan. El problema no es que se den conflictos, sino cómo se gestiona ese conflicto, y es en este aspecto donde se quiere incidir de manera especial.

4. REFLEXIÓN: APUESTA Y PROPUESTA ANTE UN NUEVO ROL

La figura del mediador/a intercultural como profesional de intervención social es nueva, y hay que decir que es una figura creada tanto desde la necesidad de asumir el hecho de la realidad multicultural como del intento en convertirla en una realidad intercultural. Pero también es un hecho que el mediador/a intercultural no es alguien mágico que va a hacer «renacer la paz» o solucionar todos los problemas de los usuarios inmigrantes y de otros profesionales de la red de servicios sociales. Se trata de una **figura en crecimiento** que necesita recursos y apoyo de otros profesionales de su campo, con el fin de sistematizar una misma metodología de trabajo, y tener un equipo al que recurrir como el resto de profesionales que trabajan en un ámbito, el de «lo social», que además, y como es sabido, puede generar altos niveles de frustración.

Además, creemos que aún dificulta más la tarea de «abrir camino» la **falta de una planificación estratégica** conjunta en el desarrollo de las funciones de mediación. Es decir, el hecho de «poner a trabajar» a 49 profesionales de la mediación en la Comunidad de Madrid, según dictamina el Plan Regional para la Inmigración, para lo que ahora son más de quinientas mil personas en la Comunidad de Madrid procedentes de otros países entre nosotros, en sí mismo, no constituye un catalizador que garantice, *per se*, una intervención social en este ámbito efectiva y eficiente. Como en el caso de Getafe, los municipios que han incorporado la figura de mediación lo han hecho a partir de un análisis de la realidad de su propio territorio y de las necesidades de éste; sin embargo hubiera sido deseable una mayor coordinación inter-territorial, que garantizara la adecuación de las tareas y la oportunidad de éstas, a través de una puesta en común e intercambio periódico entre los diversos profesionales que en estos municipios desarrollaban la mediación intercultural. Una muestra de ello es que en

cada localidad cada mediador/a desempeña unas actividades muy diferentes, incluso teniendo en cuenta una proximidad geográfica y unas similares necesidades de la inmigración con otros municipios adyacentes. Por si fuera poco, esta realidad va pareja a una gestión de la atención a los colectivos inmigrantes que está administrada básicamente por cada municipio, tanto económica como funcionalmente, y por ello, con un modelo de actuación particular. En el fondo, esta situación es mero reflejo de la inexistencia de un modelo de gestión de las migraciones a nivel estatal, autonómico y local. Podría decirse que cada territorio, incluso cada profesional, ante esta falta de directrices u orientaciones sistematizadas administra con buena voluntad su propio diseño de lo que debería ser el apoyo especializado, desde los servicios sociales, a la incorporación de las personas inmigrantes a nuestra comunidad.

En resumen, creemos que el desempeño del rol de la mediación intercultural pasa por **una apuesta y muchas propuestas si se desea que no se convierta su existencia en una mera gestión de recursos en el organigrama de la Red Pública de Servicios Sociales**. O incluso que, simplemente, trate de «cubrir el hueco» en materia de inmigración desde los propios equipos profesionales. El modelo transversal de mediación expuesto en Getafe sabemos que, en su breve andadura, ha cosechado éxito toda vez que existía de base un modelo de intervención social basado en la acción interdisciplinar permanente, así como una cultura organizativa que ha venido potenciando en los últimos años la puesta en común, la retroalimentación y la formación continua de los técnicos y técnicas de lo social.

Apuesta, pues, en tanto que exige el consenso no sólo desde la dirección y/o coordinación de esos Servicios, si no de toda la suerte de otros técnicos y técnicas que los integran, con el fin de que se sorteen las lógicas inseguridades iniciales ante las fronteras difusas de responsabilidad respectiva. Si, además, la existencia del rol del mediador/a al menos consigue sensibilizar y motivar aún más al resto de

profesionales respecto a la riqueza de la diversidad étnica, mucho o casi todo se habrá conseguido.

Propuestas finalmente, porque también aquí, y quizás en especial por el reto que implica la dimensión intercultural, lo social cada día exige invención cotidiana, renovación y puesta en común permanente entre todos los protagonistas de su particular desarrollo. En otra parte¹ señalábamos **cinco aspectos de relevancia** que, a medio y largo plazo, deberían ser considerados respecto a la evolución de la mediación intercultural:

- a) **Definición del rol profesional** de la figura del mediador/a intercultural, especificando sus diferentes niveles de especialización y competencias necesarias.
- b) **Unificación y oficialización del curriculum** formativo del mediador/a intercultural, estableciendo los itinerarios de enseñanza-aprendizaje pertinentes.
- c) **Análisis de las necesidades socioculturales y comunitarias** en los diversos ámbitos de actuación actuales o futuros que justifiquen la existencia de proyectos o servicios de mediación intercultural.
- d) **Diseño y desarrollo de líneas de investigación** en el campo de la mediación intercultural que refuten o confirmen los modelos vigentes de intervención.
- e) **Análisis y valoración de los espacios limítrofes** a la mediación intercultural con otras estrategias de intervención social, educativa, sanitaria o laboral, con especial énfasis en la competencia/complementariedad con otros roles profesionales (trabajadores/as sociales, educadores/as, orientadores/as, etc).

Sin duda, todavía queda mucho camino que recorrer en los albores de la actuación de la Mediación Intercultural, tal y como se evidencia cada día en el trabajo cotidiano, y como así lo debatimos en el I Congreso Internacional de Mediación que se desarrolló en Madrid en Octubre de último.

¹ CUADROS, A. (2002): Tema: «Mediación Intercultural» del Master de Inmigración de la Universidad Pontificia de Comillas.