



Universitat
de les Illes Balears

TREBALL DE FI DE GRAU

LA IMPORTÀNCIA DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓ SOCIAL. EL CAS DE MALLORCA.

Patricia Ferragut Sánchez

Grau de: Treball Social

Facultat de: Filosofia i Lletres

Any acadèmic 2020-21

LA IMPORTÀNCIA DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL EN LA INTERVENCIÓ SOCIAL. EL CAS DE MALLORCA.

Patricia Ferragut Sánchez

Treball de Fi de Grau

Facultat de: Filosofia i Lletres

Universitat de les Illes Balears

Any acadèmic 2020-21

Paraules clau del treball:

Mediació, intervenció social, intercultural

Nom del tutor / la tutora del treball David Abril Hervàs

Nom del tutor / la tutora (si escau)

Autoritz la Universitat a incloure aquest treball en el repositori institucional per consultar-lo en accés obert i difondre'l en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor/a		Tutor/a	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resum

Tot i que la convivència entre diferents cultures i les pertinents conseqüències d'aquesta han estat un fenomen sempre present en la nostra societat, l'arribada de persones procedents de tercers països a Espanya va suposar un augment de la consciència professional sobre la necessitat de la figura del mediador/a intercultural dins de l'acció social.

Degut a aquesta nova realitat marcada per la multiculturalitat, que ha augmentat la diversitat ètnica i cultural a l'illa, en el present treball es pretén dur a terme, després d'una aproximació bibliogràfica sobre l'estat de la qüestió, una investigació qualitativa que s'apropi a aquelles fortaleeses i/o mancances existents en l'exercici de la mediació intercultural a Mallorca.

La finalitat de la investigació és donar a conèixer i contraposar la situació real de la professió amb tot allò que en diu la teoria i esmentar la necessitat existent de reconeixement i valoració d'aquesta figura per part de les distintes administracions tan públiques com privades.

Paraules clau: mediació, intervenció social, intercultural, multicultural.

Índex

Justificació.....	3
Introducció.....	3
Marc teòric	
La mediació i els seus models.....	5
La mediació intercultural	7
La mediació intercultural i treball social.....	8
Breu recorregut històric de la mediació intercultural a Espanya.....	9
El perfil del mediador o la medidora intercultural.....	12
Investigació realitzada	
Objectius	13
Metodologia.....	13
Resultats de la investigació.....	14
Discussió.....	18
Conclusió.....	18
Referències.....	20
Annexos	
Annex 1. Guió sobre la elaboració de les entrevistes semiestructurades.....	23
Annex 2. Entrevista 1.....	25
Annex 3. Entrevista 2.....	30
Annex 4. Entrevista 3.....	33
Annex 5, entrevista 4.....	40

Justificació

Aquest treball de fi de grau s'ha realitzat dins del context de la intervenció social dirigida a contextos multiculturals i per això té com a tema d'estudi la importància i l'estat de la mediació intercultural, més concretament, a Mallorca. Es justifica aquesta elecció temàtica degut a l'interès personal cap al sector de la població immigrada i la interculturalitat a l'illa, així com la mancança de planificació d'acció social existent dirigida a aquest col·lectiu. Degut al fet que les accions socials dirigides a la multiculturalitat són també competència del treball social, aquesta elecció ajudarà a explorar una part més de la intervenció social, possibilitant una mirada compartida entre treball social i mediació intercultural com a instruments dirigits a la gestió de la multiculturalitat.

La importància de la seva realització residirà en investigar qualitativament la realitat i les dificultats existents per poder dur a terme aquesta tasca social a Mallorca. Així, partint des d'una primera recerca bibliogràfica que ens ajudarà a adquirir aquells coneixements necessaris sobre l'estat de la qüestió, es mostraran els resultats obtinguts des d'una mirada crítica i en contraposició al que en diu la teoria.

També, l'elecció d'aquesta temàtica, té a veure amb l'Agenda 2030, la qual es publica al setembre de 2015, creant, a través de 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), un mapa de navegació cap a un món més sostenible i just durant els seus pròxims 15 anys (Organització Nacions Unides, 2015).

Aquí, hi trobem l'ODS nº 16: *Promoure societats justes, pacífiques i inclusives*, el qual està molt relacionat amb la mediació intercultural. Els conflictes i l'accés limitat a la justícia, segueixen sent una amenaça pel desenvolupament sostenible, i la mediació hi té un paper fonamental pel que fa a resolució de conflictes de manera justa, podent-se dur a terme tan en conflictes personals, institucionals i internacionals, contribuint així, a millorar la convivència social.

Introducció.

El treball social com a tal, s'exerceix dins de moltíssims contextos relacionats amb la vida de totes les persones, com per exemple els que pretenen donar atenció a: violència de gènere, protecció als menors, immigració, persones majors, etc. Així com també ho pretén fer el treball social, la població immigrada ha d'estar adaptant-se constantment a nous canvis i

obstacles, buscant la manera de suplir aquelles dificultats personals i professionals que puguin servir per obtenir una millora de la qualitat de vida, fugint d'estigmes i estereotips.

La mediació intercultural juga un paper molt important a l'hora d'actuar en la lluita d'aquesta millora de la qualitat de vida, i tot i que sorgís de manera oficial i/o professional degut a les necessitats d'intervenció i atenció cap a la població immigrada, s'ha d'emfatitzar en que històricament la mediació com a instrument de regulació social ja ha estat present de manera natural en les diferències culturals i tradicionals de diferents grups socials, ètnics i religiosos. No cal esmentar directament els inicis de la immigració al país per començar a parlar de realitat multicultural a Espanya, ja que com es veurà més endavant, duem diversos segles precisant de figures mediadores al país per poder solucionar diferents problemàtiques de caire social. Podem remuntar-nos més lluny, com per exemple a la presència del col·lectiu d'ètnia gitana, qui sempre ha estat víctima de prejudicis i injustícies degut a aquestes diferències culturals, o a la històrica convivència entre les cultures musulmana i cristiana a la Península Ibèrica.

A dia d'avui, quan els discursos d'odi i la falta d'empatia social cap al col·lectiu immigrant creix molt aviat per part d'alguns sectors de la població i la política espanyola, és important mostrar quines son aquelles situacions per les que les persones immigrades han de passar diàriament, i la mediació intercultural dona resposta a una part d'aquestes problemàtiques: treballa per la prevenció i la resolució de conflictes derivats de la convivència multicultural actual, la qual és un repte important pel que fa a la cohesió social desitjada.

Per aquesta raó, el present treball pretén donar a conèixer la necessitat d'aquesta eina tan important, per a que aquelles persones que tinguin l'oportunitat d'endinsar-se dins del document, puguin augmentar el seu coneixement i consciència personal sobre la qüestió tractada. Això es farà, primer, mitjançant una recerca teòrica sobre el tema d'estudi i els actuals coneixements existents, i seguidament, mitjançant l'exposició la investigació qualitativa realitzada amb l'ajuda de diferents mediadors/es interculturals a Mallorca.

Marc teòric

La mediació i els seus models

Per començar, cal dir que la mediació té un propòsit preventiu i/o d'obtenció d'una resolució davant de conflictes que poden derivar des de diferents contextos. Així, s'entén per mediació la participació d'una tercera persona neutral en un conflicte o negociació entre dues parts, cercant que aquestes dues obtinguin finalment, cada una el seu nivell de satisfacció desitjat (Aguilar, 2004).

És important saber quins son alguns dels principals **valors** de la mediació, ja que també son principis relacionats amb la pràctica professional del treball social i la intervenció social en general:

1. **Voluntarietat:** les persones que hi participen ho fan sense cap tipus d'influència ni pressió externa
2. **Confidencialitat:** cap de les parts té el poder de mostrar fora de la mediació cap succés o dades que ocorrin en les diferents sessions.
3. **Neutralitat:** la persona mediadora ha de complir totalment una posició d'imparcialitat davant del conflicte, la mediació, i les parts implicades (Suárez, 2017).

El **conflicte** es dona quan diferents persones i/o grups veuen la seva realitat des de diferents òptiques i perspectives i aquestes xoquen entre si. Es pot definir com “una tensió que sorgeix quan aspiracions, metes, valors, opinions, interessos, etc. de dues o més persones o grups, es contraposen o s'exclouen entre si” (Grundmann i Stahl, 2002). Tot i això, els conflictes no tenen perquè ser sempre de caràcter negatiu, ja que formen part de la naturalesa de les relacions socials humanes i poden contenir aspectes positius:

El conflicte és un motor de canvi social i personal. Estimula l'interès, la curiositat i la necessitat de comunicació (...), contribueix a la cohesió interna dels grups oposats, (...) i tendeix a estimular la creativitat amb noves propostes per avaluar. Pot conduir a la confiança, destacant similituds notables sobre les diferències dins el procés de resolució. (Redorta, 2016).

Els mateixos autors clarifiquen que els més importants son: de poder, de rols, d'objectius, d'informació, de distribució, interpersonal i, així com ens interessa en el present treball: **culturals o de valoració**, que es donen quan hi ha diferents maneres d'entendre uns fets degut als sistemes de valors i culturals de les persones que n'hi formen part.

Ara podem parlar, de manera resumida, sobre alguns dels diferents models d'intervenció dins de la mediació existents, per poder, més endavant, reflexionar sobre quin d'ells podria ser adequat en una mediació intercultural.

- 1. Model tradicional lineal de Harvard.** Aquest model sorgeix al 1981 publicat per Roger Fisher y William Ury. Es basa en negociar protegint els interessos propis de cada part implicada al conflicte però sense deixar de tenir present la necessitat de col·laboració, usant una comunicació lineal i bilateral (Hernández, 2014).
A més, la finalitat d'aquest tipus de mediació resideix en un “guanya-guanya”, és a dir, que al final de la intervenció, la solució adoptada sigui profitosa per a les dues parts i s'hagi buscat la millor alternativa en un acord negociat (Suárez, 2017).
- 2. Model circular-narratiu.** Aquest model, com bé indica el seu propi nom, vol incloure una comunicació de caràcter circular, incloent tant la comunicació verbal com la no verbal, arribant a la construcció d'una història “alternativa i comú” al problema per a les dues parts, “generant un escenari de futur” compartit (Merino, 2013, com es va citar a Suárez, 2017).
- 3. Model transformatiu.** Sorgeix a l'any 1994 per part de Robert Bush i Joseph Folger, i planteja un model de mediació que no persegueix tant un acord, sinó la transformació de la relació existent entre les dues parts participants en la mediació. La consecució d'un acord és sinònim d'èxit, però més ho serà si a part d'aquest, també s'ha aconseguit millorar dites relacions mitjançant la transformació del conflicte existent. Aquest conflicte és una oportunitat de creixement personal i enfortiment propi i reconeixement de l'altre part. (Hernández, 2014)

La mediació intercultural

Ara que s'ha esmentat què és la mediació, i quins valors i tipus hi ha presents, ens introduïrem dins de la mediació intercultural de manera específica, com aquella mediació que es dirigeix a conflictes derivats de la interculturalitat existent a un edifici, a un barri, a un col·legi, a una comunitat, etc.

Per definir-la, cal dir que “al món contemporani la mediació cultural s’ha anat formalitzant i perfilant com una modalitat més en l’ampli camp de la mediació” (Giménez, 1997), és a dir, com una varietat de la mediació on els conflictes i/o negociacions provenen de la convivència de cultures diferents i la configuració de noves comunitats i grups inter-ètnics en realitats socials multiculturals. (Lázaro i Tejero 2017).

També la podem perfilar com “un recurs pont que afavoreix la comunicació, el diàleg, l’intercanvi i la comprensió recíproca, i promou un canvi constructiu en les relacions entre les persones culturalment diverses” (Alballouche, 2002).

Quines poden ser les causes de la necessitat d’una mediació intercultural? Segons Alballouche (2002) els problemes que poden requerir d’aquesta per a la seva resolució poden ser, entre d’altres, aquells relacionats amb els obstacles que troben les persones immigrants alhora de comunicar-se amb les persones del lloc d’acollida, la poca informació que tenen aquestes sobre aquells serveis als que es poden optar i com poden arribar-hi, el patiment que comporta patir discriminació, desigualtat, prejudicis, etc., o les dificultats mateixes que sorgeixen pel simple fet d’intentar conviure, que de per si, ja és complex (p. 594).

Anteriorment, s’han esmentat diferents models metodològics de la mediació. Aquesta explicació no ha estat casual; la mediació intercultural tracta d’ “obrir un pont entre l’un i l’altre, de manera bidireccional, i no tan sols des del punt de vista del migrant, com sol succeir” (Cohen, 2013) i per tant, es necessitarà un model en el que les relacions entre les dues parts es reconfigurin i on les vides dels implicats i les implicades es transformin enriquint-se positivament. Per això, segons Hernández (2014), el model de mediació transformatiu seria el més idoni per usar en la mediació intercultural, perquè fa èmfasi en el reconeixement mutu de les responsabilitats, que cada una de les parts reconegui l’altre per les seves diferències i vol anar més enllà del conflicte, el qual, tot i que si s’aconsegueix és sinònim d’èxit, passa a un pla secundari (p. 72).

Des d'aquesta explicació, es pot entendre quina és la naturalesa d'aquest tipus de mediació; ajudar a la transformació social, a la reconciliació i l'enteniment entre dues parts diferents culturalment, i a la consecució d'acords en els àmbits comunitaris.

Mediació intercultural i treball social

La mediació intercultural, així com el treball social, es troba dins d'una realitat multicultural, i per això es creu important definir els termes "multicultural" i "intercultural". Segons la Real Acadèmia Espanyola (2021), el terme multicultural "es caracteritza per la convivència de diverses cultures", la qual cosa no implica, a priori, la existència d'una relació entre aquestes. En canvi, pel que fa al terme "intercultural", la mateixa institució esmenta que "concerneix a la relació entre cultures", per tant, podríem dir que la interculturalitat és un fenomen fruit de la multiculturalitat.

A partir d'aquí, podem explicar la relació de la mediació intercultural amb el treball social: partint de que la multiculturalitat és un fenomen que té incidència en tota la societat, i que es pot trobar en qualsevol escenari social, podem afirmar que la mediació intercultural, així com el treball social, és necessària com a eina d'intervenció social degut a la seva naturalesa terapèutica davant de problemes i/o conflictes que afecten a individus, grups i comunitats.

Ara bé; quina és la relació entre el treball social i la mediació intercultural com a eines d'intervenció?

El treball social i la mediació intercultural comparteixen un gran nombre de valors; per exemple, segons Giménez (2009) en la mediació hi son presents la voluntarietat de les parts, l'opció d'abandonar el procés (tant per part de les parts com del mediador/a, sent aquest/a bon/a professional alhora d'admetre que no pot treballar més en el cas), la neutralitat del mediador/a la imparcialitat, i a més, no s'ha de fer us del prejudici ni de l'afavoriment a alguna de les parts (p.20). Aquests conceptes son claus en el treball social: el codi deontològic de la professió esmenta que "els/les professionals del treball social (...) proporcionen la millor atenció possible a tot aquells que sol·licitin la seva intervenció professional segons la identitat de cada qual sense discriminació" (Consell General del Treball Social, [CGTS], 2021) i a més, per exemple, els principis del treball social son, entre d'altres els relacionats amb "el respecte pel valor i la dignitat (...) no fer mal, respectar la diversitat (...) i reconèixer que els humans han de coexistir junt amb la responsabilitat col·lectiva" (Federació Internacional del Treball Social, [FITS], 2014).

Tant els principis de la mediació com els del treball social, es repeteixen en ambdues professions, i per això la seva naturalesa n'està tan lligada. Ara bé, si son tan similars, perquè diferenciar-los? El camp d'actuació del treball social és més ampli que el de la mediació intercultural, ja que no només es centra en la resolució de conflictes sinó que té objectius més enllà; canvi social i foment de polítiques socials, per exemple. En aquesta línia, podríem diferenciar-los en què:

La resolució de conflictes i la producció dels canvis necessaris per a això son només un instrument per aconseguir el seu primordial i superior objectiu (...). La mediació, en canvi, esgota la seva actuació en la gestió i resolució dels conflictes que aborda. El benestar de les persones (...) que es pugui produir no és un objectiu específic de la mateixa, sinó un efecte colateral positiu. La metodologia empleada en el treball social (...) és la seva pròpia (...), mentre que la mediació no usa la metodologia del treball social, sinó la seva pròpia i específica, per aconseguir el seu objectiu únic, la resolució del conflicte. (Martín, 2011).

Breu recorregut històric de la mediació intercultural a Espanya

A Espanya, tot i que al començament aquesta variant de la mediació era més pensada pels contextos on hi eren presents les persones d'ètnia gitana, es coneix que “des de la perspectiva de les institucions i les organitzacions socials mes relacionades amb aquest nou camp, la mediació intercultural va sorgir com una realitat connectada predominantment amb el fenomen migratori” (Giménez, 2012). A més a més, la mediació intercultural “s’ha desenvolupat com una eina de treball o estratègia per atendre a poblacions culturalment diverses, fonamentalment amb estrangers no comunitaris” (García i Barragán, 2004).

Segons el darrer recompte que va fer l'Institut Nacional d'Estadística en el primer semestre del 2020: “un total de 245.301 persones procedents de l'estranger varen establir la seva residència al nostre país” (Institut Nacional Estadística [INE], 2021). Així, podem dir que Espanya és un destí d'arribada per a persones immigrants, la qual cosa ens condueix al que ens interessa: Espanya és un país multicultural, tenint dins ell, convivència continua entre diferents cultures i persones de diferents orígens i “en aquests contextos d'immigració i nova

multiculturalitat, la mediació sociocultural es va fent de cada vegada més necessària en diferents camps” (Aguilar, 2004).

Seguint amb el context de la migració; quan una persona i/o una família arriben per primera vegada al seu lloc de destí, poden perdre tot aquell suport que s’ha deixat al país d’origen, sobretot si qui ho fa, ho fa per necessitat de supervivència: xarxes socials, llengua, economia, costums, tradicions, família, amics, treball, i un llarg etcètera, com ho diu Aguilar (2004):

Les distàncies i diferències respecte a la societat que els rep i les possibilitats socials i econòmiques d’accedir a una vida en igualtat de condicions que la resta de ciutadans, trobant obstacles en ocasions, a causa del tracte rebut a causa del seu origen cultural, pel seu estatus d’immigrants i per la seva precària condició socioeconòmica (p.154).

En aquesta línia, la mateixa autora afirma que en aquests casos, l’ús de la mediació intercultural pot ser una eina molt útil per “millorar la comunicació, la relació i la integració entre cultures minoritàries d’origen estranger i la societat receptora”. Per aquesta raó, “la integració no depèn només de les persones immigrants, sinó que les societats d’acollida tenen també un paper molt important” (Cohen, 2013) com per exemple en l’adaptació de les persones nouvingudes i/o les que conviuen dia a dia amb diferents cultures diferents a les seves; en aquest context, la mediació intercultural hi juga un paper molt important i positiu.

Per esmentar algunes pinzellades de la seva història, cal destacar el gran treball que duien a terme traductors i intèrprets a l’Edat Mitjana al sud de la península Ibèrica, on eren existents dues realitats molt diferents; la musulmana i la cristiana, podent, des del S.XIII, començar a parlar d’un tipus de mediació intercultural, ja que actuaven de “pont” entre les dues cultures dins de molts contextos: judicis, guerres, ventes i compres, en la vida quotidiana, etc. (Abad, 2017).

Alguna de la literatura existent esmenta que la mediació intercultural com a tal té un breu recorregut;

Els estudis i investigacions sobre mediació intercultural a l’Estat espanyol, com en altres països, apunten a una professió naixent, caracteritzada per un enorme dinamisme i creativitat, una creixent acceptació, una manca de normes per a la formació i la pràctica,

desorganització i falta de unitat entre professionals, així com una manca de reconeixement de la professió entre clients i públic (Richarte i Díez, 2008).

A més a més, segons la afirmació següent, podríem dir que va començar a donar-se a principis dels anys 90, passant per diferents etapes tals com: una etapa primera d'origen o gènesi, allà per 1994-1997; després una segona etapa en la que la pràctica floreix i podem ubicar-la aproximadament entre 1998 i 2003, i una tercera d'expansió, i també podríem parlar d'eclosió, boom o fins i tot moda, que abasta aproximadament del 2003 al moment present. Pareix que alhora comença a obrir-se un quart moment en el que comencem, a definir el perfil professional amb més precisió i convergència i es reclama un coneixement professional, institucional i social (Giménez 2012).

Així, podem esmentar com a exemple un dels punts de partida importants de la mediació intercultural a Espanya, que es situa dins de la segona etapa mencionada per Giménez: el Servei de Mediació Social Intercultural de Madrid (SEMSI) dins l'àrea de serveis socials que data dels anys 1997 al 2002, un programa d'intervenció cap a la immigració i a interculturalitat a l'Ajuntament de Madrid per afavorir la integració social de la població immigrant.

La principal eina era la mediació intercultural i hi varen participar molts mediadors i mediadores "especialitzats" en aquesta variant de la mediació, però a dia d'avui, aquest model d'intervenció social no es troba reconegut i valorat de manera total per les institucions i la societat, conduint a aquesta pràctica a un estat on hi son presents la precarietat i la infravaloració professional.

Es pot concloure en que tot i que ja fa uns anys que la mediació intercultural com a tal existeix, encara queda molt per fer pel que fa a la consecució del lloc que es mereix dins de l'administració, dins del coneixement popular i dins de la intervenció social.

El perfil del mediador o la mediadora intercultural.

Si a la mediació com a tal se li introdueix el conflicte cultural, aquesta intervenció es converteix automàticament en una intervenció més complexa, ja que a part de les cultures de les parts involucrades també s'ha de tenir en compte la pròpia cultura i manera d'entendre la vida de la persona mediadora i això pot arribar a ser una tasca molt espinosa. Per aquest motiu entre d'altres, la formació de les persones mediadores en aquesta matèria és imprescindible per poder dur a terme la seva tasca de la millor manera possible.

Per aquesta raó, “junt amb la idea de l'ús de la mediació, (...) ha sorgit la figura de l'anomenat/da mediador/a intercultural com a un element clau i necessari per dur a terme aquest tipus d'intervenció social” (García i Barragán, 2004), i tot i que el perfil de les persones mediadores en diferents contextos duu existint molt de temps, la mediació ha anat canviant cap a una professionalització de la mateixa, i avui en dia, les persones mediadores es reconeixen com a professionals de la mediació intercultural, les quals han d'estar formades (en teoria) en mediació i han de tenir diversos coneixements sobre les diferents cultures existents en el seu mateix territori.

A nivell comunitari a Europa hi ha “programes de formació de mediadors interculturals i convenis per a la contractació de linkworkers (...) però aquestes experiències formatives i pràctiques, no van acompanyades d'un fonament teòric i conceptual ampli” (Giménez, 2004), la qual cosa, contribueix a que la professió de la mediació no estigui encara reconeguda com hauria dins de les institucions.

A més a més, ser mediador/a no és una tasca fàcil; “els mediadors i mediadores (...) també acostumen a haver de gestionar conflictes de valor” (Cohen, 2013) i “ha de ser capaç de gestionar de mode positiu aquelles diferències culturals, racials, lingüístiques, etc., per evitar que siguin causa d'exclusió, promovent l'empatia equidistant en el respecte de la singularitat de l'altre” (Hernández, 1024).

Pel que fa als “requisits” que hauria de tenir un mediador/a intercultural, l'autora Allbaouche (2002) esmenta que apart de tenir més de 25 anys, la persona mediadora ha de dominar la llengua tant de la societat receptora com de la part immigrada i que ha d'haver passat el procés de la interculturalitat en la seva pròpia vida, sent capaç de treballar des de diferents codis culturals alhora (p. 594). Però és possible que aquestes condicions per a ser una persona mediadora adequada siguin molt difícils d'assolir, i a més, la mediació hauria d'anar més enllà,

tractant de crear una xarxa on les mancances de la mediació es poguessin complementar amb recursos comunitaris. Per exemple, el mediador/a que no ha passat per un procés intercultural en la seva pròpia vida i que és autòctona del lloc de destí de persones immigrades i ha de mediar en un conflicte i no coneix la llengua d'una de les parts, pot cercar suport en els mediadors/es o traductors/es del barri o inclús acudir a alguna associació d'aquesta part de la població, creant una xarxa d'ajuda comunitària i podent treballar sense tenir els "requisits" que aquesta autora remarca com imprescindibles. Està clar que l'adquisició de totes aquestes competències sempre serà positiva, però s'ha de poder treballar igualment amb els recursos existents en cada moment.

Si a això li sumem el fet de que "els mediadors no tenen un estatus reconegut legalment ni una retribució establerta" (Cohen, 2013) i que "no existeixen serveis de mediació intercultural o traducció-interpretació organitzats de forma oficial" (Guerrero, 2012) podem dir que estem davant d'una professió que es troba precaritzada pel que fa a la seva valoració social i institucional.

Investigació realitzada

Objectius

La investigació és de caràcter qualitatiu i l'objectiu general és evidenciar la importància i la situació real actual de la pràctica de la mediació intercultural a Mallorca.

Els objectius específics que ens serveixen com orientació per a la realització no només de la investigació, sinó de tot el treball en general, són els següents.

1. Provar la importància i els beneficis de la pràctica de la mediació intercultural en els contextos amb multiculturalitat significativa.
2. Conèixer amb profunditat quines són realment les metodologies dutes a terme durant la prevenció i la intervenció.
3. Expressar les dificultats de treball actuals i les necessitats de millora i de formació adient per poder dur a terme aquesta tasca de manera correcta i de qualitat.

Metodologia

Per realitzar aquesta exploració s'ha dut a terme la tècnica de l'entrevista semiestructurada en el marc d'una metodologia qualitativa. El nombre d'entrevistes ha estat de

quatre i totes s'han realitzat baix un mateix guió igual per a tots els entrevistats i entrevistades. *Aquest guió es podrà trobar a l'Annex 1.*

Les persones entrevistades exerceixen professionalment la tasca de mediació intercultural, tot i que les seves formacions son totalment diferents i es podria dir que ninguna coincideix en els aspectes metodològics de les seves funcions. S'han entrevistat professionals de la mediació intercultural que treballen en els àmbits de salut, serveis socials, educació, i de manera autònoma. Tres d'elles eren a dones i una un home. En tots els casos les persones tenen una llarga trajectòria en la intervenció social i son reconegudes dins d'aquest mateix àmbit, essent persones qualificades per parlar sobre la mediació intercultural degut a la seva experiència.

Per tal de respectar la confidencialitat de les persones entrevistades, s'han anomenat de manera diferent cada una i s'han omès aquells ítems que poguessin donar resposta al reconeixement de la seva identitat (P1, P2, P3, P4).

També, es important esmentar la dificultat que hi ha hagut per poder trobar mediadors/es a les quals entrevistar per diversos motius:

- La falta de concreció del que és un mediador/a: se'ns han proporcionat contactes de mediadors/es que finalment no exercien aquesta professió o no la duen a terme com a tal específicament, demostrant la falta d'acord sobre la definició de la figura. Algunes d'aquestes persones amb les que es va contactar inicialment, ens eren recomanades en un principi, només pel fet de que treballaven amb població migrada, donant per fet que eren mediadores. Això ens demostra una vegada més aquest desdibuixament del coneixement general existent cap a la figura.
- La càrrega de treball que presenten algunes de les persones amb les que s'ha contactat ha impedit la possibilitat de poder realitzar més entrevistes.

Resultats de la investigació

La informació que s'ha pogut obtenir, en conseqüència al que s'ha dit abans, també segueix en la línia dels objectius plantejats anteriorment al punt d'*Objectius* i es mostrarà en les següents afirmacions:

- *Objectiu específic 1. Provar la importància i els beneficis de la pràctica de la mediació intercultural en els contextos amb multiculturalitat significativa:* la mediació intercultural (treballada de manera transversal i multidireccional) és una eina de vital importància a l'hora de prevenir i ajudar a la resolució de conflictes existents derivats

de la convivència entre diferents cultures i/o religions. Aquesta importància es justifica en que en aquesta acció es pot donar en tots els contextos de la vida diària i un dels seus objectius principals és la defensa dels drets humans i la igualtat. A més a més, la seva tasca preventiva és extremadament important a l'hora d'evitar conflictes que podrien ser vertaderament feridors per a persones, grups i/o comunitats.

“Lo bueno de la mediación intercultural, es que se trabaja desde una horizontalidad, (...), queremos trabajar, primero, en el reconocimiento de la diversidad para que ninguna cultura se avasalle a la otra, y se trabaja de manera multidimensional” (P4)

“La mediación en sí ya es una ventaja. Porque ya se puede trabajar desde la prevención del conflicto antes de solucionarlo. (...) A parte de que una vez que ya estamos mediando, estamos aliviando esa tensión, malestar... pero la gran ventaja es poder evitar el conflicto” (P3).

- *Objectiu específic 2 Conèixer amb profunditat quines son realment les metodologies dutes a terme durant la prevenció i la intervenció: s'ha pogut veure com les persones que exerceixen de mediadores, majoritàriament no realitzen la tasca que s'ha estat esmentant en la teoria. Es realitzen tasques que son més “pròpies” de la figura de treballador/a social, dedicades a la gestió de recursos i serveis o a una simple atenció puntual cap a problemes de caire econòmic i no cap a conflictes derivats de la interculturalitat.*

“Aquí el que puc fer es dedicar-me més a fer informes “d'arraigo” i re-agrupacions familiars, de vivenda (...) i gestionar qualche ajuda. Venen aquí i es com si fos treballadora social. Ells fan la seva demanda (..) i ja son informats” (P1)

“Se piensa que la mediación intercultural es como una asistencia social para los inmigrantes, ¡y eso es un error! Y por eso, el mediador intercultural se ve como un trabajador social o un integrador social para los inmigrantes (...) la interculturalidad va más allá de esto, la interculturalidad puede ser una fuente de prosperidad económica, no es solo la gestión de la diversidad” (P4)

“El contracte es de mediadora intercultural perquè així te paguen menys, però en realitat faig de treballadora social” (P1)

- *Objectiu específic 3 Expressar les dificultats de treball actuals i les necessitats de millora i de formació adient per poder dur a terme aquesta tasca de manera correcta i de qualitat. Queda patent que la falta de definició i defensa del que és la figura mediadora intercultural és un gran entrebanc per poder realitzar les tasques pertinents de manera adequada. La formació existent és insuficient per poder arribar a entendre la mediació intercultural com una professió més, al nivell de totes les altres de caire social. I a més, la conscienciació i el coneixement sobre aquesta tasca social per part de la societat i les administracions públiques son quasi nul·les.*

“La situació de contractació dels diferents mediadors a l'illa és molt precària arribant a contractar mediadors com autònoms.. Crec que els diferents administracions han maltractat molt la figura del mediador” (P2)

“La figura de mediador no esta molt valorada... de fet no se sap ni qui son les seves funcions reals... i el que passa molt és que en vers d'estar a jornada completa a un municipi, aquí venc un dia(...) a un estava mig dia, osigui 3 hores i mitja... i clar, amb aquesta jornada evidentment no puc fer tot el que voldria fer i el treball comunitari, que és el més important es queda penjant... es poder-se involucrar i tenir un seguiment des casos molt més profund, i no fer una simple gestió” (P1)

“El modelo de ahora no favorece los espacios interculturales en Mallorca. Ningún municipio tiene un plan intercultural, así como hay, por ejemplo, planes de género. No hay nada. (...) No hay un modelo desde arriba, lo que se está haciendo es un racismo institucional. ¿Quieren realmente una gestión de la diversidad? Hay que cambiarlo desde arriba y así tendremos los modelos para trabajar. (P4)

A més d'aquests resultats, després d'haver realitzat les entrevistes, ha sorgit un nou tema sobre el qual es considera important parlar-ne, i es tracta sobre aquelles *propostes de millora* que podrien ajudar a corregir aquestes mancances fins ara exposades.

“Que hi hagués més formació (...) i recursos... no tenim recursos, disponibilitat, temps, involucració per part pública...” (P1)

“Esser una figura més valorada i reconeguda, tenir espai propi. Més mediadors: som un equip molt petit” (P2)

“Pues tiene que haber más valentía (...) para que cualquier trabajador público pueda saber atender a la diversidad, no tenemos esto” (P4)

Taula 1. Resum de resultats.

<i>Objectiu</i>	<i>Resultat</i>
Sobre la importància i els beneficis de l'acció de la mediació intercultural	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dóna resposta a aquells conflictes sorgits per la diversitat en contextos on existeix la multiculturalitat significativa mitjançant: el reconeixement de l'altre part, l'acostament i la comprensió mútua. 2. És transversal i multidimensional a moltes esferes socials i té una funció preventiva de futurs conflictes derivats de la interculturalitat 3. Obliga a conèixer la diversitat existent dels diferents espais on es treballa 4. Es pot donar en molts i variats contextos: sanitat, espais comunitaris, educació, serveis socials, sistema judicial, etc. 5. Es crea relació de confiança entre professional i població: es davalla l'escalada de la tensió en els conflictes 6. Té un manual d'actuació que defensa els drets humans i té com a prioritat principis i valors socials 7. Treballa d'una manera interdisciplinari i en xarxa
Sobre la valorització de la professió i les dificultats per treballar	<ol style="list-style-type: none"> 1. No és una professió, ni, conseqüentment, una figura que es trobi valoritzada ni reconeguda per les administracions públiques 2. Es veu com una tasca assistencialista d'atenció a la immigració des d'una visió discriminatòria 3. No existeix un model de mediador/a intercultural oficial a seguir per a les persones que es vulguin formar en aquesta professió 4. La formació existent sobre aquesta professió i el seu plantejament és insuficient per poder formar-se adequadament 5. Existeix un conflicte per poder determinar requisits o habilitats que ha de tenir la persona mediatra com a professional 6. Existeix la desinformació i la ignorància per part de la societat sobre la existència d'aquest recurs social 7. No existeix un pla a nivell municipal ni autonòmic que doni resposta a la intervenció social dirigida a la interculturalitat 8. No existeix voluntat política provada per millorar la situació de la mediació intercultural a Mallorca ni per adequar-se a la nova realitat migratòria. 9. Els mediadors/es interculturals no duen a terme les seves funcions pròpies, els contractes son precaris i es maltracta la seva figura patint intrusisme laboral. 10. A alguns municipis en particular si que es tracta de que la figura es faci visible i hi tenen una gran importància
Sobre les propostes de millora que els mediadors/es creuen necessàries	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voluntat política i reconeixement i valoració de la figura professional i destinació de recursos econòmics i tècnics adequats 2. Contractació adequada de més personal mediatra 3. Creació d'un pla autonòmic d'atenció a la interculturalitat 4. Inclusió del mediador/a dins dels equips disciplinaris de cada servei des del primer moment d'intervenció 5. Establiment i reconeixement del perfil professional 6. Divulgació de l'existència del recurs i de la figura cap a la societat 7. Formació en multiculturalitat i interculturalitat en els treballadors/es del sector públic.

Font: elaboració pròpia

Discussió

Tot i que als anys 90 la figura del mediador/a intercultural cobrés força a l'illa, a dia d'avui son poques les persones que poden considerar-se mediadores interculturals com a tal. No existeix una consolidació sobre quina és la figura del mediador/a i n'és indiscutible la falta de plans a nivell local i regional que donin resposta a l'afavoriment d'un teixit comunitari social conscienciat i implicat pel que fa a la realitat multicultural mallorquina. Aquesta realitat no es troba exempta de conflictes, que tot i ser inherents a les relacions humanes, necessiten, en moltes ocasions, d'una resposta ràpida i adequada. L'existència d'aquestes respostes per part de les administracions públiques, és allò que s'ha trobat a faltar als resultats presentats en la investigació d'aquest treball. Per això, tot i que les aportacions bibliogràfiques presentades han mostrat quin seria l'ideal metodològic a usar dins d'aquesta intervenció, teoria i pràctica no es corresponen a dia d'avui.

Per una part, hi ha molt poc personal contractat com a mediador/a intercultural, el que dificulta en gran part, dur a terme una intervenció de qualitat i que pugui arribar a totes aquelles situacions que ho requerissin, i per una altra part, degut a les situacions precàries de treball que es sofreixen, no es poden fer aquelles tasques pertinents pel que fa al treball comunitari i al seguiment de casos d'una manera transversal i completa.

Conclusió

La mediació intercultural és una eina amb un gran potencial dins de la intervenció social i per això es creu important parlar sobre algunes parts en les que s'hauria d'avançar.

En relació a la falta de reconeixement de la mediació i, consegüentment, a la falta de seguiment de l'ODS nº 16 de l'Agenda 2030 mencionat al principi d'aquest treball, es necessari l'augment de la implicació de les administracions públiques cap a la creació de polítiques públiques i socials dirigides a la gestió de la diversitat cultural. S'ha de fer d'una manera inclusiva i deixant de banda la diversitat vista com una amenaça. Per aconseguir això, és necessari la formació en coneixements sobre la població migrada i tot el que aquesta comporta cap dels treballadors/es de les diferents institucions, la sensibilització ciutadana sobre aquelles creences incertes existents entorn al procés migratori, i la investigació sobre les accions necessàries dins dels diferents àmbits socials com puguin ser, per exemple; l'educació, els serveis socials i la sanitat.

Per acabar, es considera positiu el fet de que hi hagi persones i comunitats realment conscienciades sobre la importància d'aquesta eina d'intervenció social i sobre tota la tasca que queda per fer per tal d'aconseguir una apreciació merescuda, arribant a definir de manera real i formal aquesta tasca professional. Això ens porta a realitzar un grat agraïment a totes aquelles persones que han fet possible la creació d'aquest treball i la seva investigació, que hi han dedicat un temps molt valuós i ens han regalat uns coneixements excepcionals.

Referències

- Abad Merino, M. (2017). Mediación cultural y mediación lingüística en la frontera de Granda. *Revista de Sociedad española de Estudios Medievales* (27), 13-43.
<https://doi.org/10.6018/medievalismo.27.310541>
- Aballouche, S. (2002). La mediación intercultural. *Anuario de psicología*. 33(4), 593-596.
<https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61631>
- Aguilar Idáñez, M. (2004). Trabajo social intercultural : una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos. *Portularia: revista de trabajo social*, 4, 153-164.
<http://hdl.handle.net/10272/252>
- Cohen-Emerique, M. (2013). Por un enfoque intercultural en la intervención social. *Revista de Intervención Socioeducativa*, (54), 11-38.
<https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/267189>
- Consejo General de Trabajo Social (29 de septiembre de 2001). *Código Deontológico del Trabajo Social*.
https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- Federación internacional del Trabajo Social (Julio de 2014). *Definición Global del Trabajo Social*.
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- García Castaño, F., Barragán Ruiz-Matas, C. (2004). Mediación intercultural en sociedades multiculturales: hacia una nueva conceptualización. *Portularia: revista de trabajo social* 4, 123-142.
<http://hdl.handle.net/10272/219>

- Giménez, C. (1992). La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, (2), 125-159.
<https://www.aecgit.org/publicaciones/revistas.html#lg=1&slide=0>
- Giménez, C. (2012). Mediación intercultural. *Revista Asociación de Enseñantes con gitanos* (29), 6-18.
<https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>
- Grundman, G. i Stahl, J. (2002). *Como la sal en la sopa*. Ediciones Abya-Yala
- Guerrero Romera, C. (2012). El mediador intercultural sociosanitario. *Revista de Educación Social* (14), 1-13.
<https://eduso.net/res/revista/14/miscelanea/el-mediador-intercultural-en-el-ambito-sociosanitario>
- Hernández Ramos, C (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17), 67-80.
<https://doi.org/10.20932/barataria.v0i17.56>
- Institut Nacional d'Estadística (2021). *Cifras de població a 1 de julio de 2020*.
https://www.ine.es/prensa/cp_j2020_p.pdf
- Lázaro Gutiérrez, R., Tejero González, J. (2017). Interculturalidad y mediación cultural en el ámbito sanitario. Descripción de la implementación de un programa de mediación intercultural en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. *Revista Tremédica* 18(46), 97-107.
<http://tremédica.org/panacea.html>
- Martín Muñoz, A. (2011). Mediación en conflictos versus mediación en Trabajo Social. *Revista TS Nova*, 4, 87-95.
https://cotsvalencia.com/wp-content/uploads/2017/08/tsnova_n4.pdf

- Organització Nacions Unides (2015). *Resolució A/RES/70/1 Transformar nostre món: la Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible*. <https://undocs.org/es/A/RES/70/1>
- Redorta, J. i José, F. (2016). Afrontar els conflictes en el món sanitari. *Revista Annals de Medicina*, 99(4), 162-165.
http://webs.academia.cat/revistes_elect/index.php?idpub=7&idrev=694
- Richarte Vial, I., Díe Olmos, L. (2008). La mediació intercultural y la Puerta hacia un mundo posible. *Documentación social*, (148), 133-156.
- Suárez Henríquez, C. (2017). Modelo negociador-narrativo: modelos conjuntos de mediación. *Revista de intervención psicoeducativa en la desadaptación social* 10, 35-44.
https://ipseds.ulpgc.es//IPSE-ds-Vol_10_2017/IPSE-ds-10.pdf

Annexos

Annex 1. Guió sobre la elaboració de les entrevistes semiestructurades

Objectius de la entrevista:

- Evidenciar la importància i els beneficis de la pràctica de la mediació intercultural
- Fer-ne constar les similituds o diferències existents entre la teoria i la pràctica
- Conèixer amb profunditat la metodologia que es duu a terme en aquest tipus d'intervenció
- Expressar dificultats de treball actuals i/o necessitats de millora i/o formació adient

Qüestions:

- 1) Quina és la seva formació acadèmica/professió i on la desenvolupa?
- 2) Que s'entén per mediació intercultural?
- 3) Quina creu que és la situació actual de la mediació intercultural a Mallorca (essencialitat, valoració institucional/professional, recursos destinats...?)
- 4) Quines avantatges té (alleujament de la tensió/malestar emocional, voluntarietat, flexibilitat, acords creatius...)?
- 5) Com es duu a terme? Quin és el procés? Exemples:
 - Com és l'espai físic on es duen a terme les mediacions?
 - Primer contacte i importància de la posició respecte al conflicte de les persones que hi acudeixen (com es cita als implicats/es, com arriben al servei)?
 - Com s'explora i re-defineix el problema?
 - Acords (de manera conjunta, responsabilitat de cada part, si son modificables, com sabran si s'està complint) ?
 - Organització (número de sessions, interval de temps, durada...)
 - Tipus d'entrevista (individuals, en conjunt...)?
 - Accions posteriors a la mediació (seguiment de la situació, tasques a desenvolupar fora del servei...)?
 - Valoració de la satisfacció del servei.
 - Coordinació amb altres serveis (de salut, judicial...)

- 6) Quins conflictes es tracten majoritàriament i en quin context sorgeixen?
- 7) Quines son les causes més comuns a aquests conflictes?
- 8) Quines eines usa la mediadora durant el seu paper com a “pont” entre persones amb diferents valors, cultures i/o experiències vitals?
- 9) Quines dificultats s’hi troba a l’hora de treballar (personals, recursos, posicionament dels usuaris/es)?
- 10) Té algunes propostes de millora per a la pràctica professional? I com repercutirien a les persones que usen el recurs aquestes millores? Podria posar-ne algun exemple?

Annex 2. Entrevista 1

Entrevista 1

Data: 28.03.21

Entrevistada: P1

Entrevistadora: E

E: Quina professió desenvolupa i quina formació te?

P1: *Jo soc diplomada en Treball Social*

E: I la teva professió aquí es de treballadora social o també de mediadora?

P1: *Faig de treballadora intercultural. El contracte es de mediadora intercultural perquè així te paguen menys, però en realitat fas de treballadora social. El contracte es de mediadora, no de treballadora social.*

E: Val, a partir d'aquí les preguntes son sobre la mediació intercultural. La segona pregunta, per tant, és, de manera genèrica, què és la mediació? Més o menys podem saber tots el què és, però com la... (definiria)?

P1: *No tothom sap el què és la mediació intercultural, de fet, jo crec que aquí, se sap poc el què és la mediació intercultural (...) o es tapa, val? Perquè per exemple jo aquí només tinc un contracte d'un 20% de la jornada, el no hem dona per fer, sobretot, treball comunitari, que és el que hauria de ser més (...) bé, una de les parts més importants a la mediació intercultural.*

E: Clar.

P1: *Aquí el que puc fer es dedicar-me més a fer informes d'arraigo i re-agrupacions familiars, de vivenda (...) i gestionar qualque ajuda.*

E: Un treball una mica més burocràtic?

P1: *Sí, si, si. No et pots (...) amb un dia de feina a un municipi (...), no pots fer molt. A poble 2*estic a un 50% i és totalment el contrari*

E: És diferent, no?

P1: *Totalment, allà ja tenim més projectes relacionats amb... està millor estructurat.*

E: Val. Ara, que té molt a veure amb això, volia demanar-te sobre la situació actual de la mediació intercultural a Mallorca, en general, sobre el que tu hem dius; recursos...

P1: *La majoria de usuaris que tenim son gent que la seva situació és irregular i que careixen de NIE i per això tenen molt poques opcions a rebre ajudes. La seva situació de vulnerabilitat empitjora perquè com que fan feines en negre empitjora molt més perquè aquestes feines d'economia submergida doncs son les que més problemes tenen per trobar feina.*

E: I pel que fa als recursos... és el que m'has dit ara? Els recursos que hi ha dedicats?

P1: *Depèn del seu estat, si és algú que ja té NIE és diferent, ja té més drets com tots, i si ve gent doncs que no té NIE, avui en dia, la única ajuda així social que podem demanar és la RESOGA, la renda social garantida, que per cert, m'acabaven de comentar que a un usuari se li ha aprovat*

E: Ostres, que bé. I més o menys, quantes se n'accepten, o quant tarden en aconseguir-ho?

P1: *No ho sé, perquè s'estan començant a donar les resolucions ara. La qüestió es que es troben sempre amb un problema que no depèn de nosaltres, sinó que es demana un número de compte corrent al seu nom.*

I als bancs directament se denega. Hi ha molt poca gent que aconseguix el número de compte de banc.

E: Vale.

P1: *I tenen molt pocs recursos, hi ha càritas, Creu Rotja aliments, borses de feina sobretot per a internes, llimpiesa, però hi ha molt poc moviment de feina ara. I molta precarietat, moltagent passa moltes dificultats grosses. Aquí a (es refereix al poble al que ens trobem) hi ha molta immigració.*

E: I d'on sol esser procedents? En general

P1: *M... Colòmbia, de fet, m'agrada saber el tant percent d'immigració colombiana.*

E: Si a aquest treball finalment faig una recerca sobre aquest tema, t'ho enviaré

Si, m'agradaria saber-ho

E: I un poc més concretament, quines aventatges creus que té la mediació intercultural cap a les persones que la reben?

P1: *Com és la pregunta?*

E: Que si venen a la mediació, quines aventatges tindrà finalment aquesta intervenció cap a ells.

P1: *Home, el que hem de tenir en compte en mediació és el tema de les famílies novingudes, que acaben d'arribar aquí, a un país que ...*

E: Sense xarxa de suport..

P1: *Si, no tenen xarxa i de fet que el sistema és totalment diferent al país des d'on procedeixen, pel tema educació, tema sanitat, tema laboral, tema de legalitat de les coses, que tot sigui més sistemàtic, i que el que comunament nosaltres deim les "feines en negre" allà és molt comú i*

aquí no tant, saps (...) s'han de tenir en compte aquestes coses. I el fet de que hi hagi un mediador doncs, pues... ajuda amb sa informació que reben

E: Perquè hi ha moltes persones que venen sense saber realment el que es trobaran? Com la “lleï d’estrageñria?”

P1: *Clar, si si, després és això, no saben com funciona la llei, per exemple d’educació; que han de fer, on han d’anar, els recursos que hi ha que els puguin apollar, que es s’OFIM*

E: Si !

P1: *S’Ofim es un des millors recursos... clar, aquí parlam d’usuàris majoritàriament de Colombia, però a l’altre municipi on jo estic son més del Marroc, i aquí tenim la dificultat de la llengua, perquè amb el castellà tenim més facilitat... però amb la gent que sa llengua és diferent, és un afegit bastant important perquè a l’escola es difícil, al centre de salut..., i la mediació, pues si se fa ben feta és una gran eina.*

E: Sí, se d’una al·lota que se troba als Serveis Socials de ... (me referesc a un poble en concret) i que sap àrab i esta fent moltíssima feina de traducció

P1: *Si, si, és molt important... Si ets mediadora intercultural i a més tens àrab, bueno... has tocat... (fa gestes de victori)*

E: Val.. ara et demanaria per un procés, tipus: com arriben les persones al servei, on es fan les cites... en general?

P1: *No, no, no, venen aquí (es refereix al seu despatx) i es com si fos treballadora social. Ells venen aquí i fan la seva demanda, clar, a cada municipi és diferent, però aquí, com que només venc 1 dia a la setmana, venen i fan demanda i ja son informats.*

E: I aquí, com arriben, venen a l’Ajuntament i demanen?

P1: *Si, venen directament a Serveis Socials. Perquè un conegut li ha dit, boca a boca, o ho ha sentit... Si que per exemple, a altres municipis intenten que es visibilitzi la figura del mediador i ens posam en contacte amb altres serveis com per exemple l’escola, el centre de salut... que sàpiguen que a nes poble hi ha aquesta figura mediadora i les funcions que tenim i.. promoure pues quina és sa nostra figura.*

E: I més o menys, quantes vegades venen? Una i es resol, moltes...?

P1: *Bueno, hi ha casos i casos, hi ha gent que arriba, té feina, esta tres anys de manera il·legal, sense poder tenir un contracte legal, i arriben als tres anys i aconseguixen un contracte de feina i simplement venen aquí per que tu li facis es informes d’arraigo i després si ho necessiten la re agrupació... però també n’hi ha que venen des del principi per temes econòmics, trobar*

feina, tema de saber sa importància d'estar empadronat durant 3 anys consecutius... que no perdin es padró

E: Què sàpiguen la informació?

P1: *Clar, que sàpiguen com ho han de fer una vegada que tinguin els 3 anys... depèn de la persona i de les habilitats personals que tengui*

E: I... Quins son els temes que més es tracten, tot i que ja ho has dit... o quins conflictes hi poden haver?

P1: *Els temes que més tractam son el tema de la regularitat: regularitzar sa situació, necessitat d'arraigo i re agrupació... després l'escolatització i la sanitat... s'OFIM i després també moltes sol·licituds d'ajuts econòmics, ja sigui per pagar oci per els nins, per pagar un lloguer... ara tenim molta demanda de pagar llum i corrent.*

Faig exactament com una treballadora social...

E: I sobre les causes a n'aquests problemes? Seria el que hem parlat de la falta xarxa de suport i informació?

P1: *Sí, si i també que és gent que es troba en una situació molt més vulnerable que l'altre pel fet de que per sol·licitar qualsevol tipus d'ajuda pues requereixen d'un NIE, i ni d'això disposen.*

E: Val, i quines eines emplees per fer la teva tasca?

P1: *Aquí, ordenador, ordenador i ordenador... després si que a l'altre municipi on estic tenim grups de llengua, un grup de dones, feim classes de castellà... per fer moltes més feines indirectes, fent tallres, de salut, habilitats parentals, anticonceptius, que és molt important, i...*

E: I quines dificultats trobes a l'hora de treballar: temps des qui disposes, recursos...

P1: *Que la figura de mediador no esta molt valorada... de fet no se sap ni qui son les seves funcions reals... i el que passa molt és que en vers d'estar a jornada completa a un municipi, i aquí venc un dia, abans estava a un altre poble un altre dia... a un estava mig dia, osigui 3 hores i mitja... i clar, amb aquesta jornada evidentment no puc fer tot el que voldria fer i el treball comunitari, que és el més important es queda penjant... es poder-se involucrar i tenir un seguiment des casos molt més profund, i no fer una simple gestió. Que se conegui sa figura del mediador és molt important... molt. I tenir clar quins son es projectes i a que se dedica.*

E: Val, ido en base a n'això, la darrera pregunta és quina proposta de millora diries per poder fer tu bé la teva pràctica professional?

P1: *A jo m'agradaria formar-me més, que hi hagués més formació, que això també és una cosa que tenc pendent perquè estava de treballadora social i ara estic de mediadora i és una formació que no tenia i si que m'agradaria aquesta formació...*

I després (enfatitza molt en la paraula) recursooooo.... no tenim recursos, disponibilitat, temps, involucració per part pública...

E: **Clar i això, com milloraria cap a les persones que venen? Tendrien una atenció més individualitzada?**

P1: *Si, podríem fer més seguiment i més propostes de tallers, millorant sa xarxa d'aquesta gent que aquí no en té molta i com que ja se reuneixen, per exemple, amb s'excusa des català, pues... ja fas vincles... coneixent gent i millorant la part emocional, que la tenen molt... venen deixant els seus fills, que estan anys sense veuerer-los, estan anys enviant només doblers...*

E: **Moltíssimes gràcies.**

Annex 3. Entrevista 2

Entrevista 2

Data: 02.04.21

Entrevistada: P2

Entrevistadora: E

E: Quina és la seva formació acadèmica i professió i on la desenvolupa?

P2: *La meva formació és de Psicologia faig feina de mediatora cultural a l'ibsalut.*

E: Que s'entén per mediació intercultural?

P2: *Per mediació intercultural s'entén com el procés comunicatiu entre dos interlocutors de cultures diferents*

El servei de mediació intercultural respon a les necessitats d'acollida de la població immigrada. És un recurs pont que afavoreix la comunicació i la relació entre persones culturalment diverses i promou l'autonomia i inserció social de les persones immigrades, detectant i/o prevenint l'aparició de possibles conflictes o dificultats de convivència que es poden originar en les relacions interculturals amb l'objectiu final de fomentar la cohesió social.

E: Quina creus que és la situació actual de la mediació intercultural a Mallorca?

P2: *La situació de contractació dels diferents mediadors a l'illa és molt precària arribant a contractar mediadors com autònoms.. Crec que els diferents administracions han maltractat molt la figura del mediador.*

Amb la situació actual de covid s'ha evidenciat que la figura està molt maltractada i és molt necessària.

E: Quines avantatges té?

P2: *A salut al manco els avantatges són molts, els nostres objectius de la nostra cartera de serveis:*

- 1. Col·laborar amb els professionals de salut per dur a terme una comunicació efectiva amb les persones estrangeres a través de la interpretació lingüística en el procés d'atenció.*
- 2. Informar i assessorar els usuaris sobre el correcte ús del sistema sanitari.*
- 3. Informar a les dones immigrades sobre la importància del seguiment de l'embaràs així com de les visites dels bebès al pediatra amb el fi de detectar problemes de salut en el curs de les seves recomanacions incloses al Programa del nen saludable.*
- 3. Desenvolupar activitats de promoció de la salut i prevenció de la malaltia a la comunitat i*

4. Assessorar els professionals sanitaris sobre codis, patrons culturals i característiques de la població immigrada, a través de la participació en les sessions docents organitzades pels mitjans de comunicació..

E: Com es duu a terme? Quin és el procés? Per exemple: com és l'espai físic on es duen a terme les mediacions?

P2: *Es pot fer a la consulta, a nivell grupal i a nivell comunitari.*

E: Com és el primer contacte i importància de la posició respecte al conflicte de les persones que hi acudeixen?

P2: *Fent feina a un sistema públic de salut les persones arriben per problemes de salut o feim feina duent una actitud proactiva fent feina en la promoció de salut en la comunitat..*

E: Com s'explora i re-defineix el problema?

P2: *Fent indicadors.*

E: Com son els acords?

P2: *Es fomenta el tot moment l'autonomia del pacient i més a salut on la llei d'autonomia del pacient passa per davant de la intervenció.*

E: Com és la organització (número de sessions, interval de temps, durada...)

P2: *Depèn de cada intervenció, no és el mateix amb l'individual o amb la comunitària on el procés és continu en el temps, i en la individual ho marcarà molt el tipus de patologia.*

E: Hi ha accions posteriors a la mediació?

P2: *A la comunitària es fa recull de les activitats i a la individual les pròpies del sistema sanitari públic.*

En la comunitat sempre en la individual ho marca molt el pacient i la patologia; valoració de la satisfacció del servei i coordinació amb altres serveis de salut, judicial, educació, ong's, ofim, serveis socials, càritas, xarxes ciutadanes...

E: Quins conflictes es tracten majoritàriament i en quin context sorgeixen?

P2: *Conflictes pocs, més a nivell de malentesos a la consulta entre medicina i pacient.*

E: Quines son les causes més comuns a aquests conflictes?

P2: *Problemes de comunicació o errònia interpretació de pautes culturals*

E: **Quines eines usa la medidora durant el seu paper com a pont entre persones amb diferents valors, cultures i/o experiències vitals?**

P2: *Idioma, coneixement de pautes culturals, estratègies de comunicació, eines d'entrevista motivacional, coneixement comunitari..*

E: **Quines dificultats s'hi troba a l'hora de treballar com recursos, posicionament dels usuaris..?**

P2: *Dificultats d'espai no tenim, ara amb covid consulta pròpia i formals de contracte en precari*

E: **Té algunes propostes de millora per a la pràctica professional? I com repercutirien a les persones que usen el recurs aquestes millores? Podria posar-ne algun exemple?**

P2: *Esser una figura més valorada i reconeguda, tenir espai propi. Més mediadors som un equip molt petit.*

Annex 4. Entrevista 3

Entrevista 3

Data: 08.04.21

Entrevistada: P3

Entrevistadora: E

E: Com vàres arribar a ser mediadora?

P3: *Pues ara t'explic. Va ser per casualitats de la vida, i ara ja duc 30 anys. Mira, jo com et dic, la meva formació es de filologia anglesa i soc de Tànger. És una ciutat cosmopolita i esta al nord i vaig estudiar a Tetuán. Vaig acabar crec al 87 o 88, vaig estar donant classes allà i després a l'any 90 jo tenia uns amics americans que tenien una casa al sud d'Andalusia, i tenien els seus nins a casa que feien classe i me varen dir, al nadal de l'any 90; "perquè no vens a passar el nadal amb noltros?" i a veure si hem volia quedar com a "Oper" i vaig dir bueno, com que jo sempre he estat molt aventurera, Patri, me vaig quedar, i m'enrecordo que al gener vaig complir els meus 25 anys a Jerez de la Frontera, i ara tinc 55 anys i aquí estic. Duc 30 anys aquí i vaig estar amb ells i després hi havia una altra parella allà que me varen presentar que volien classes de l'àrab i també hi havia una acadèmia que necessitava una professora d'angles i dava classe, i jo sempre lo digo; he sobrevivido a todas las crisis que ha habido en España gracias a dar clase, si, si, si... i después, antes de febrero del 91 hubo la primera regulación de todas las personas inmigrantes que han estado en España, no se si lo habréis estudiado... porque España puso un visado y tenían que regularizar. Como yo ya entraba antes de esta fecha, mis amigos me dijeron que porque no me presentaba a un permiso de residencia y te quedas... y fue así. Pura casualidad. Yo por doonde vivía allí, al lado de mi casa, había lo que es Cáritas, y yo pregunté a los vecinos, que porque veía yo mucha gente marroquí, y senegaleses... nigerianos, y me dijeron que ahí ayudaban a los inmigrantes. Después me presenté y dije "mire, yo soy la vecina que vivo aquí al lado, si me necesitais para hacer voluntariado con vosotros yo os puedo echar una mano para el tema de las traducciones; se inglés, se francés, se castellano, se árabe..." y me dijeron enseguida que sí, sí... pues desde aquel día, yo me enrecordo que esta ONG, que ahora es muy grande, era Andalucía Acoge y está en Jerez, en Sevilla y por toda Andalucía, es bastante potente y ahora forman y tienen a mediadores interculturales en el ámbito educativo... y empezé con ellos. Cuando había una persona en comisaría, yo me acuerdo que había un abogado que me pedía que le acompañara para hacer de intérprete y yo iba.*

Y así ha sido mi entrada para llegar a sentirme útil para poder ayudar.

E: ¿Viste que te gustaba en ese momento?

P3: Sí, me gustaba y me sentía útil porque aportaba algo y ayudaba. Las clases de inglés las puede dar cualquiera; tú, aquel y aquella... no tiene secreto. Y fue mi primera formación; fue con esta ONG, porque realmente yo no tenía formación. Yo lo que era, era una simple traductora o una simple intérprete. Después, el en 92, en la Universidad de Sevilla, tenían que hacer una investigación sobre la integración de los inmigrantes africanos en Andalucía y ese fue mi enganche; ese trabajo de campo que estuvimos dos años moviéndonos por la costa de Andalucía.

Después en Almería me salió trabajo de educadora de menores no acompañados, porque era cuando venían muchos chicos en camiones y necesitaban personas educadoras que hablaran el árabe. Estuve 3 años y por la tarde trabajaba en asesoramiento sociolaboral de un sindicato, la UGT

Después estaba trabajando en Palma con dos trabajos a la vez, y salió una plaza en el Ayuntamiento de (es refereix al nom del poble on ara treballa), dejé los dos trabajos para presentarme a esa plaza de seis meses, aunque todo el mundo me decía que estaba loca y entré. Había algunos que no querían que se creara esa plaza de funcionaria, porque ahora están aquí los inmigrantes, pero mañana se van a Sa Pobla y mañana a Palma... y la regidora de esos momentos que era de izquierdas, dijo; “mientras van y vienen, son 20 o 30 años, nosotros queremos trabajar por la integración de esta gente” y ya está, se creó esta plaza, me presenté sola y por eso acabé aquí en el Ayuntamiento.

E: Entonces te ha abierto muchas puertas el saber árabe

P3: Síiii, muchas, muchas, todas. Saber inglés y árabe me ha abierto mucho, porque yo podía, no solamente encasillarme trabajando con la población marroquí sino que también con población senegalesa y nigeriana. Por eso yo siempre digo que los mediadores aparte de una formación teórica tienen que dominar una o dos lenguas de la población con las que van a trabajar. Lo veo normal y lógico porque es lo que te capacita, como tercera parte.

E: Para poder entender las dos partes.

P3: Sí claro, nuestro trabajo es descodificar aquellos aspectos culturales que el otro no entiende. Sino que se entiende como una invasión, se entiende que lo “no-normal”... nuestro

trabajo es decirle que no es que no sea normal, es que es diferente. Que es otra cultura, e intentar explicar lo que es la diversidad.

E: Pues aquí aprovecho para preguntarte; ¿Qué es la mediación intercultural?

P3: *Claro, yo por mediación intercultural, mira me formé con Carlos Giménez que es antropólogo de la escuela de mediadores de la ciudad de Madrid, y su defensa la he adoptado como la mía porque así entiendo yo ahora la mediación intercultural. Es una modalidad de intervención social de una tercera parte sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa. ¿Qué quiere decir esto? Que nuestro trabajo es intervenir en todas aquellas situaciones sociales donde están involucrados individuos: personas, grupos o instituciones. Que a veces nos olvidamos de ellas, y que son culturalmente diferenciadas.*

La mediación intercultural forma parte de la mediación comunitaria o la mediación ciudadana pero también con lo cultural. Aquesta modalitat nuestra, esta orientada para mí, hacia conseguir:

El reconocimiento del otro, te tengo que reconocer a ti, con tu bagaje cultural.

El acercamiento, de las partes, la comunicación que a veces fallamos en ella

La comprensión mutua; tenemos que entendernos y el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia

Después, la regulación de los conflictos: la gestión de los conflictos, y finalmente la educación institucional; las instituciones tienen que adecuarse a esa nueva realidad migratoria y yo, aquí, Patri, no estoy diciendo que hay que crear ventanillas específicas para la población marroquí, o la población senegalesa, o nigeriana, o la población inmigrante en general, no. Yo estoy en contra de crear guetos.

E: ¿Y cuál es la situación actual de la mediación intercultural en Mallorca?

P3: *Actualmente, claro, aparte de que los mediadores interculturales que están contratados en administración pública ya sea autonómica o municipal, que no hacen las funciones que tienen que hacer, la cosa es la reducción del número de mediadores, porque en su momento me acuerdo de que solo en el Ayuntamiento de Palma, había 5 o 6, porque había por colectivos específicos. Se delimitaban las funciones, por eso yo siempre estaba en ámbito educativo. Y estoy segura que ahora ya no hay tantos. ¡Y solo hablando de Palma! Y en la mancomunidad del Pla, en la que estamos ahora, había dos o tres y ahora no hay ninguno.*

E: Entonces entiendo que ha habido...

P3: ¡Recortes! Sí. Cuando entró Jose Ramón Bauzà, era en aquella época. Empezó el recorte, y también recortaron en los mediadores del ámbito sanitario. Había en muchos municipios, y ahora, el mediador que está en Palma, hace Inca, donde había 2 y los despacharon. ¿cómo puede trabajar un mediador que está dos días aquí y dos días en Inca? Puedes hacer un trabajo individual de traducción, pero no se puede trabajar bien ni hacer prevención. No se pueden hacer talleres comunitarios. Así es como veo la situación actual.

Y otra de las cosas también es que en las casas para mujeres víctimas de la violencia machista tampoco hay mediadores. Luego se quejan de que las mujeres vuelven con sus maridos... Se necesita a una persona que le haga un acompañamiento, en un itinerario de información... y recursos, ¡y darle un soporte! Emocional.

Por eso te digo que la situación que veo yo es nefasta. No hay una apuesta por esta figura. Es necesaria, y además, hace 20 años no había personas formadas en esto, pero ahora que sí las hay...

En la actualidad, los institutos que yo he visto, por ejemplo, hay alumnos marroquíes de segunda generación y pueden ser mediadores culturales de la hostia. Han nacido aquí, han estudiado aquí, con la sociedad de aquí, ¡y conocen allá! Podrían ser mediadores interculturales a la perfección. Pero veo que no hay nada de voluntad. Espero que algún día contraten mediadores, porque ahora usan a traductores, pero esa no es la manera.

E: Todo esto tiene mucha relación con la implicación de las administraciones

P3: ¡¡Claroo!! Tienen que implicarse más, y apostar más, por esta figura. Ahora no se hace formación.

E: Bueno creo que después de tantos años... esta pregunta me la puedes responder a la perfección: ¿Cuáles son las ventajas de la mediación intercultural?

P3: ¡Todas! La mediación en sí ya es una ventaja. Porque ya se puede trabajar desde la prevención del conflicto antes de solucionarlo. Para mí esa es la gran ventaja que tiene la mediación intercultural. A parte de que una vez que ya estamos mediando, estamos aliviando esa tensión, malestar... pero la gran ventaja es poder evitar el conflicto. ¿Cómo lo evitamos? Pues con la información, con la formación de las personas... Empoderamiento, de las familias y las mujeres. Asesoramiento, facilitación de los recursos... Un circuito de entrada (es referèix al context educatiu de les escoles) todo esto. Cuando hacemos todo esto, ya estamos previniendo y ya no llegamos a un conflicto. Molta part de la mediación es du a terme en els centres escolars, carinyo, yo solamente... yo llevo 17 centros escolars.

E: Això ens diu molt de la càrrega de treball, no?

P3: *Sí, però amb la organització, jo ara t'explico, vaig bé... yo lo que intento es apoderar a las familias, para que ellas sean las interlocutoras básicas con la escuela, con el instituto...*

E: Qué sean independientes, ¿no?

P3: *Totalmente independientes... i para hacer esto, aunque tengo 17 centros, no pasa nada si me organizo de una manera... trabajando de una manera multidisciplinar y "en xarxa", que es muy importante. Porque hay muchos que no lo saben hacer, que les cuesta mucho... En los cursos 2002/2003, las mamás y los papás no hablaban nada de castellano. Los hombres a veces si hablaban porque trabajaban en el boom de la construcción, y claro, un niño en infantil con 3 años y que la mamá no sabe castellano... no saben lo que tienen que traer, que hay que poner nombre... entonces yo dije que se podía arreglar de una manera; podemos hacer escuelas de padres y madres, y que a las 9 cuando los niños estén en clase, trabajamos con las mamás y esto nos ayudó muchísimo porque trabajamos todo, lenguaje, meriendas... y cada día en un centro.*

Aquí así también usaba mi estrategia: era un espacio donde yo podía influir de una manera positiva en estas mujeres: tengo otra procedencia, hablo otra lengua, y entonces les explico: los maridos trabajan, tú haces la compra, (com si parlés amb la dona) tú cuidas de los niños, entonces aprender es una cosa necesaria. (les classes per a mares) Entonces pusimos las clases por la tarde para que ellas pudieran venir, porque por la mañana les es imposible.

Lo hicimos ¡y mira! Todo esto coincidió con el pacto de progreso y la voluntad política. Porque si no hay voluntad política no se puede hacer nada. Nada. Ellos van a la suya...

Así, ellas también han entendido el funcionamiento del sistema educativo, la obligatoriedad de ir al colegio de 6 a 16 años, porque claro, se daban cuenta que antes a los 12 años las niñas ya no iban al instituto...

En el servicio ha habido mucha mejoría, hay momentos en que me deprimía porque veía que no avanzaba... pero estos procesos son procesos muy lentos... y la evolución de cada persona también va muy lento.

No ha avanzado tampoco mucho, todavía tengo muchas cosas que hacer, pero... también es ver cuál es el grado de la satisfacción que tienen las personas usuarias, si lo ven útil...

E: ¿Cuáles son mayormente las necesidades que presentan, o los temas más tratados?

P3: *La gran mayoría de los conflictos surgen por tema del absentismo escolar, que crea en nosotros un conflicto y a veces incluso hemos hecho protocolo de absentismo escolar y hemos denunciado a padres por esto... y esto crea conflicto*

E: **Porque entiendo que cuando se ha denunciado esta situación ha sido después de haber intentado...**

P: *Sí, si clarooooo, el protocolo de absentismo escolar empieza con que el tutor hace el anuncio, después policía tutor... de ahí se habla con la familia... y sinó, ya se pasa a...*

E: **Vale... ha habido una previa intervención y cuando esto no funciona...**

P3: *Sí, cuando no funciona aquí ya hacemos, cumplimos a raja tabla el protocolo de absentismo escolar. Aunque ha habido pocos casos...*

Y las causas, pues los “malosentesos” .. emm... a vegades hay actitudes discriminatorias, porque por ejemplo los niños decían que ellos tenían un olor diferente... y cosas de estas... temas de prejuicios...

E: **¿Y qué herramientas usa una mediadora?**

P3: *Si esta pregunta la reconvertimos a que herramientas como habilidades y competencias, yo te diría que para mí es la empatía,*

E: **Entonces no serían herramientas técnicas, sino personales.**

P3: *Sí, la empatía, la escucha activa, que también son técnicas de intervención, la confianza, y establecer el vínculo, para mí es muy importante. Si yo no tengo el vínculo, no puedo hacer de puente.*

Y sobre las dificultades, yo personalmente en los recursos no tengo porque nos organizamos con la comunidad educativa,

E: **¿Y sobre las dificultades que provienen de las administraciones?**

P3: *A nivel municipal... no, pero claro no es lo mismo la política de derechas que la de izquierdas... aunque actualmente no estoy contenta, si me dicen que no haga tanto... pues yo sigo haciendo y me da igual. Yo digo que no, aunque el alcalde diga que sí. Es así, sino me voy a mi casa.*

Llevo 4 legislaturas, y cuando me ven algunos dicen uhhh.... Tela marinera, pero mejor que me conozcan así que como una... Mientras me dejen hacer mi trabajo no tendrán problema

conmigo. Podemos colaborar, te puedo informar... tengo obediencia, siempre respeto a mis superiores... pero mi ideología la llevo dentro de aquí a fuera, pero dentro me da igual quien gobierne. Mientras que me dejen hacer mi trabajo, a mí no me contrataron para cumplir con un expediente. Yo trabajo con gente, con personas en situación de vulnerabilidad. Yo acompaño al “nouvingut” y no me pidas hacer otra. Fiel a mi código ético profesional. Un mediador tiene que formar parte del equipo desde el principio. Tiene que ser consensuado

E: Entonces esto lo enlazo con la última pregunta sobre las propuestas de mejora... ¿Esta podría ser una?

P3: *Sí, claro, si, si, cariño. Que el mediador o mediadora intercultural en la intervención social tienen que trabajar de una manera interdisciplinar, desde el principio, desde el análisis y el diagnóstico de la situación, en el planteamiento de hipótesis de trabajo... en el diseño del plan, no que por ejemplo, el trabajador social diseñe el plan, y ya... no. Es esto. También en la ejecución del plan y en la evaluación. Que el mediador sea un profesional más, el reconocimiento de una figura que te está ayudando, no invadiendo tu terreno. Y creo que ya... ya te he dicho, vamos...*

E: Sí, moltes gràcis!

Annex 5, entrevista 4

Entrevista 4

Data: 21.04.21

Entrevistat: P4

Entrevistadora: E

Empecemos, ¿Cuál es tu formación académica, o como has llegado a esta profesión?

P4: *Mira, yo soy de origen nigeriano, y estudié derecho en Nigeria, y el hecho de llegar aquí como persona migrada, no me reconocieron los estudios universitarios... qué va. Y este también es uno de los problemas de gestión de la diversidad, y también es la hipocresía grande de movimientos migratorios, a la hora de trabajar la integración. Y, en definitiva, lo que hice yo, claro, aparte de estudios universitarios, también trabajé muchísimo en teatro social en mi país de origen. Aquí, en mi país de acogida, tengo que ir trabajando en estas dos líneas, por qué en teatro social, tengo talento, tengo la práctica, y también en derecho, así que, en derecho, ya empecé a mirar que podía hacer.... Pero en mediación, hay una rama de derecho que, justo como persona migrada, viendo el auge de la mediación intercultural, yo ya lo que hice fue “mira sabéis que, no voy a perder tiempo, voy a formarme, en formación continua en mediación”, así que empecé a viajar de universidad en universidad. Haciendo formación de másteres, que con mi formación de país de origen me dejaban hacer esos estudios en a la Universidad Autónoma de Madrid, en mediación intercultural, en la Universidad de Alicante, bueno en Valencia, lo que hice yo con toda esa formación era pedir una acreditación en la Comunidad Valenciana como mediador reconocido que puede trabajar. Así que si buscas en el bolsín, en la Comunidad Valenciana, mi nombre figura. Así que yo ya me he movido a nivel estatal.*

E: ¿Y cuánto tiempo hace?

P4: *Llevo 20 años trabajando en esto, sabes... llegué en el 2000, y desde el 2000... empecé la formación en el 2004, y a partir del 2005/2006 ya estaba trabajando en el Ayuntamiento en el primer equipo de mediación social intercultural, y trabajé 12 años en el Equipo de Mediación intercultural en Palma. Empecé a trabajar en temas comunitarios. Mi equipo estaba ubicado en el barrio de Son Gotleu, y yo fui el mediador intercultural trabajando la mediación intercultural. Así que aparte de la mediación, lo que me ha... el reconocimiento es por la práctica de durante muchos años.*

E: ¿Qué entiendes tú por mediación intercultural?

P4: *La mediación intercultural, tiene, digamos, nombre y apellidos. Está bien separar las dos cosas. La mediación entiende esto de que alguien tiene que mediar. Es una manera de resolver conflictos, pero no es la única. Es un método alternativo de resolución de conflictos. Los abogados hablan de que hay una negociación asistida, que también es una manera de resolver conflictos, hay otros que se dan en juzgados... y después está la parte intercultural, que es porque hay una diversidad. Creo que esta diversidad es ya patente. En nuestra comunidad autónoma, hay entre un 16, 18% de población extranjera. Quiero decir que la multiculturalidad es patente. Por eso, es que tienen que surgir conflictos a través de esta relación, así que la mediación intercultural intenta dar respuesta a conflictos que pueden surgir por la diversidad en muchos barrios con multiculturalidad significativa. Estoy hablando en términos... pero es esto. Hay que entenderlo desde este punto de vista. ¿Qué pasa? No siempre tiene que ser intercultural... digamos que hay expertos en mediación familiar, para la separación, el divorcio... esta mediación existe, y la mediación intercultural hay que entenderla desde este punto de vista, de que es la gestión de la diversidad cultural, y esto no quiere decir que es trabajo social... Y este es un error grande hoy en día de los expertos, la interculturalidad es faena de todos y de hecho hay que trabajarlo con perspectiva transversal.*

E: Vale, perfecto, ¿Cuál es la situación actual de la mediación intercultural en Mallorca?

P4: *Vale, em.... Tengo... aquí sí que soy muy pesimista. Con mi experiencia yo creo que es una pena porque no hay... hay cero reconocimientos, como en las políticas, no solo para el perfil de un mediador intercultural, porque, em, se tiene que hacer, digamos; hay que buscar inmigrantes para trabajar como mediadores... no es esto, el tema es que no tenemos un modelo. Cuando hablamos de modelos de integración, los expertos hablan, por ejemplo de la asimilación, la multiculturalidad... y después está la interculturalidad, que viene a ser una mejora de estos dos procesos... pongo la mano en el fuego como experto que ha trabajado durante 20 años que el modelo que se sigue es de la asimilación, quiero decir que no hay ganas de trabajar la interculturalidad, porque de trabajar la interculturalidad no es solo reconocer la multiculturalidad que tenemos, sino que hay espacios de relación entre estos diversos... No basta con querer hacer una política lingüística de catalán para todos, que está bien, pero también lo intercultural es usar el catalán para trabajar el árabe, el wolof... pero existe el miedo para esto. Por eso estamos peor que hace diez años.*

E: Y respecto a las facilidades o dificultades que puedan tener las personas mediadoras para formarse, ¿por ejemplo? ¿Hay formación suficiente? ¿Se le destinan recursos?

P4: Uy, que va, que va... El tema es: ¿Quién se quiere formar como mediador? Porque, ¿Dónde hay un perfil profesional?

E: ¿Quieres decir que no se conoce?

P4: ¡Exactamente! Yo creo que el error es que... y atención a lo que voy a decir, y esto quiero que también llegue a la Universidad, creo que se piensa que la mediación intercultural es como una asistencia social para los inmigrantes, ¡y eso es un error! Y por eso, el mediador intercultural se ve como un trabajador social o un integrador social para los inmigrantes, por eso, en muchas ocasiones tengo que discutir con algunos profesores de la Universidad... Porque la interculturalidad va más allá de esto, la interculturalidad puede ser una fuente de prosperidad económica, no es solo la gestión de la diversidad. Vamos... por eso creo que el currículum de la interculturalidad hay que cambiarlo, que no sea solo hablar de los pobres inmigrantes y de cómo llegaron... entonces ¿Qué pasa con los que ya llevan ...? Fíjate, ya sabemos cómo llegan muchos inmigrantes, pero a nivel de convivencia, ¿como están viviendo? De repente, nadie ha trabajado todo esto...

Y eso quiere decir que vamos a tener conflictos peores que lo que hubo en Francia, porque no estamos preparando el futuro, vale... es realmente insuficiente la formación, y el planteamiento que hay en la formación para los nuevos mediadores culturales.

E: ¿Qué ventajas tiene la mediación intercultural sobre aquellas personas que la reciben, y que son ayudadas por un mediador o una mediadora?

P4: Claro, lo bueno de la mediación intercultural, es que mm... se trabaja desde una horizontalidad, dicen que la interculturalidad, la idea es que queremos trabajar, primero, en el reconocimiento de la diversidad para que ninguna cultura se avasalle a la otra, se trabaja de manera multidimensional, porque claro bidimensional es “la catalana, la mallorquina, y el resto” pero la idea es que el árabe y el búlgaro también se tienen que entender... por eso debe ser multidimensional. Pero sobre todo nos prepara para... no sé si has visto Juego de Tronos...

E: Sí, la he visto (se refiere a una serie de televisión ficticia donde diferentes grupos de personas luchan entre ellas pero a la vez se preparan para una causa mayor; llegará una fuerza muy grande dispuesta a acabar con todas ellas)

P4: *En Juego de Tronos se habla durante muchos episodios de que pronto llegará el invierno, como que, vendrá la guerra, entonces la mediación intercultural es la que nos preparará nuestro “invierno” (hace una metáfora con la serie) ¡que aún no ha venido! Y eso es lo que no entendemos, que va a venir un invierno catastrófico, a nivel de conflicto intercultural*

E: **¿Y no estaremos preparados?**

P4: *¡Exactamente! Y no tendremos nada preparado, porque lo que estamos haciendo hoy ¡es pan para hoy pero hambre para mañana! Cuando venga este “invierno” nos daremos cuenta de que durante estos 20 años no hemos trabajado nada, por eso la idea ahora es dejar claro que la mediación intercultural está creando una herramienta preventiva para que los diferentes y que pensamos iguales, que ya estamos en el mismo bando, cuando venga uno con su religión a nivel extremista, tendrá a otra persona con la misma religión diciendo mira, “esto aquí no”. Por eso la importancia de la mediación intercultural; podemos y debemos ir en la misma dirección; entonces la dirección intercultural. Mallorca, Baleares, ya no es solo lo mallorquín, si no que va más allá de esto. En definitiva, hay una mochila invisible que llevamos todos...*

E: **Si ahora tuvieses que hacer una mediación intercultural, ¿Cómo le llevarías a cabo? ¿Cuál sería el proceso? ¿Qué tendrías en cuenta?**

P4: *Muy bien, perfecto, en mediación intercultural quizás también faltaría otra parte: es verdad que la mediación no siempre tiene que ser intercultural y eso hay que tenerlo en cuenta, ahora bien, si tengo que hacer una mediación intercultural hay que tener en cuenta lo comunitario porque debo trabajar en un espacio, en una comunidad, en un barrio... hablamos de Pere Garau, de Sóller... de dónde sea, pero debo conocer un poco la diversidad que hay en ese espacio donde voy a trabajar. ¿De qué multiculturalidad significativa hablamos? A partir de ahí, y una vez que conoces muy bien esto, lo bueno que tiene la mediación es que siempre trabajas en lo preventivo. ¿Qué pasa? Cuando viene el conflicto, tú has de haber hecho una pedagogía del diálogo primero, para mediar en estos conflictos. Para poder mediar tienes que haber hecho pedagogía de la mediación: la gente ya tiene que saber que antes problemas “puedo acudir” y por eso el primer paso en un espacio intercultural es hacer esa pedagogía, que la gente sepa que por ejemplo, el conflicto es positivo, entonces, un día *** (se refiere a él mismo para poner un ejemplo) y Patri (se refiere a mí) que compartimos finca, barrio, o que nuestros hijos van al mismo parque, nos vamos a cruzar y va haber algo en algún encuentro o reunión que por religión, por lingüística o lo que sea, nos vamos a cruzar. Cuando pase esto, tenemos los mecanismos para resolverlo, y esto es lo que prepara la mediación intercultural.*

E: Pero claro, si la gente no lo sabe...

P4: *¡Exactamente! Por eso esta es la primera parte, y para mí, es el 80% del trabajo de la mediación intercultural. Si lo haces muy bien, después el 20% es genial... Porque una vez que pasa algo, ¡Todo el mundo viene a la mediación! Tú solo tienes que, a partir de ahí, activar el manual, porque la gente ya sabe lo que hay... por eso es necesaria la formación práctica y comunitario, tocar la puerta y que la gente sepa lo que hay. Crear confianza en tu perfil, porque es voluntaria... Los mejores mediadores o mediadoras saben que, si les llaman para un conflicto, perfectamente pueden decir “yo no voy” si no he ido antes... porque puedo crear un rechazo al perfil. Es muy importante. Si hay un conflicto en el que nadie ha trabajado primero, no se puede mediar, lo que hay que hacer es bajar la escalada de la tensión y asegurar ese ambiente de diálogo, y después se hace la mediación.*

E: ¿Qué conflictos o qué situaciones se tratan mayoritariamente? ¿Cómo surgen?

P4: *Vale, muy bien. Cada mediador se ubica en el espacio donde trabaja... puedes haber trabajado en muchos contextos, como en la salud... por su religión, las personas pueden tener prejuicios contra el sistema sanitario y contra los médicos, y no querer ser atendidas... pero donde más he trabajado yo es en el ámbito comunitario, barrios con multiculturalidad significativa, donde en una finca haya 24 pisos donde se comparten gastos de agua en contadores comunitarios... y claro, esto ya es una fuente de conflicto. Además de que en la finca viven 5 o 10 cultural diferentes y de una manera u otra a la hora de convivir hay conflictos.*

En este espacio siempre he intervenido... por ejemplo, los ruidos, donde el primer piso siempre se queja del ruido del bar latino o de los africanos que está abajo. Entonces, antes de bajar y dialogar con ellos, creen que están alejados culturalmente y lo que hacen es llamar a la policía y que la policía vaya a multarlos... Claro y la policía nos llama a nosotros. El problema inicial parece de ruido, pero hay un fondo cultural. Hay un tema de prejuicios simplemente porque vemos a alguien diferente a nosotros. Por eso la gestión de la diversidad es importante.

E: Y ¿Tú que crees sobre lo que se dice de que un mediador o mediadora tiene que ser una persona, o que haya emigrado, o que haya vivido la interculturalidad, o que sepa el idioma... por ejemplo el Wolof... crees que por ejemplo yo, como típica mallorquina que no he emigrado y no se otro idioma, puedo hacer un buen trabajo de mediadora?

P4: *Claro, yo creo... y es por eso que la mediación intercultural no ha tenido éxito, porque hemos creado este conflicto entre los autóctonos que quieren trabajar como mediadores y la gente alóctona que tiene también talento para trabajar como mediadores... cuando realmente, lo que hay que hacer es que los equipos, formen a los dos perfiles, tiene que ser esto. Y se debe dejar ya este debate... pero, ahora bien, ¿Qué es lo que se debe pedir? Que en el equipo de mediación intercultural tiene que haber conocimiento de interculturalidad, conocimiento lingüístico y de los protocolos de los espacios de origen, y si no, no pasa nada porque no siempre puedes saber todo... pero la persona que hace este trabajo tiene que saber dónde buscar su déficit como mediador y buscar la manera de llegar a la comunidad a nivel lingüístico... no es solo aprender, hay muchas maneras, como colaborar con asociaciones del barrio que pueden traducir... Si no hacemos esto, se crean déficits brutales, y no se sabe porque no se llega a la gente... No se lo toman como se lo deben tomar. Porque también la mediación intercultural habla del principio de igualdad ante la ley, pero también de igualdad de oportunidades, creando gestión de la diversidad... sino, mal vamos.*

Mi maestro, Carlos Giménez, dice que el interculturalismo tiene que ser tomado como un brazo de los servicios sociales.

E: ¿Tiene que ser independiente?

P4: *¡Claro! Porque si no solo estas trabajando con una parte de la población “los pobres, los vulnerables...” y por ejemplo, en Palma, con mi bagaje, en la gestión de la diversidad, no se me tiene en cuenta, porque solo van a tener en cuenta cuando quieren a un pobre inmigrante negro para mandarme a algún sitio, pero no, no es esto... se tiene que ir a muchos niveles, por eso, los formadores de opinión que hay en la interculturalidad, van mal si no cambian este punto de partida.*

E: ¿Qué herramientas usas cuando haces una mediación?

P4: *La mediación tiene un manual claro. Se dice que a cada herramienta se le tiene que poner un poco de creatividad de la propia persona mediadora. La creatividad es muy importante: no mirar solo el manual, porque si no, te vas a equivocar, porque la primera herramienta es la confianza... sin ella no hay mediación. Entender el contexto del conflicto... hay cosas que no son mediables, y como mediador hay que ser muy profesional con esto. No todas las mediaciones llegan a una resolución pacífica, pero al menos cambia algo*

E: ¿Algo en las relaciones?

P4: *¡Exactamente! Y por eso, claro, cuando a cada uno le dices que... “señor, señora, no les puedo ayudar, deben intentar buscar unos términos para poder simplemente convivir, pero yo no puedo...” Y simplemente diciéndoles esto, ellos dicen “hostia, ahí me ha dado eh... yo pensaba que me iba a ayudar sabes” y ahí, no se saludan, pero tampoco se insultan. Parece que hemos mediado, pero no hemos hecho nada. Además, no entramos si hay una sentencia o ha llegado a lo judicial... Hay que tener claro qué podemos hacer y qué no podemos hacer. Además, a veces hay servicios más especializados... con protocolos hechos a medida. Por eso hay que saber derivar, ir con cuidado si además hay un supuesto abuso de poder entre las partes, y poner en contacto y que hagan ellos sus protocolos.*

E: **Con todo lo que hemos hablado, ¿cómo resumirías las dificultades que tiene un mediador intercultural aquí en Mallorca hoy en día?**

P4: *Vale, creo que el problema realmente es un problema de que un mediador intercultural está como en manos de los gestores públicos y privados de gestión de la diversidad, y si no hay un modelo no hay nada que se pueda hacer... Entonces, ¿Qué es lo que puedo hacer yo? Lo que estoy haciendo ahora: pedagogía. Hago mesas redondas, formaciones, nos invitan los partidos políticos... porque lo que hay que hacer es cambiar el modelo de la gestión de la diversidad. El modelo de ahora no favorece los espacios interculturales en Mallorca. Ningún municipio tiene un plan intercultural, así como hay, por ejemplo, planes de género. No hay nada. Baleares es la segunda comunidad en altos porcentajes con población extranjera en relación a su población total, y esto quiere decir que somos una comunidad multicultural, pero si miras la red de ciudades multiculturales, no aparece ni un municipio en Baleares que hagan esto...*

No hay un modelo desde arriba, lo que se está haciendo es un racismo institucional. ¿Quieren realmente una gestión de la diversidad? Hay que cambiarlo desde arriba y así tendremos los modelos para trabajar.

E: **Y entonces, ¿Cuáles son tus propuestas de mejora?**

P4: *Pues tiene que haber más valentía. Como por ejemplo cuando se habla de feminismo, se tiene que trabajar todo desde la perspectiva intercultural. Para que cualquier trabajador público pueda saber atender a la diversidad, no tenemos esto.*

Si miras en IB3, con todo lo que hemos hablado de que somos una comunidad diversa, la representación que vemos, es mallorquina. Puede ser mallorquina, pero tiene que haber más colores, ¿Qué pasa, que no hay latinos que sepan hablar mallorquín? Es una manera de excluir

a los demás... Cuando no te incluyen, tus formas tus propios guetos y te vas al extremo... y habrá un racismo a la inversa, que estos jóvenes latinos, árabes, negros... van a odiar a lo mallorquín, a la representación de lo otro... porque nunca han aceptado a sus padres, y ellos que ya son mallorquines, su comunidad ha estado excluida y ellos lo van a devolver... son mallorquines, pero tienen otra identidad, porque no hemos trabajado esta diversidad cultural.

E: Pues ya estaría, ¡muchas gracias!

P4: Gracias.