

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL  
NÚMERO 49 / SEGONA ÈPOCA / JUNY 2002



Consell de  
Mallorca

# alimara

**Núm. 49**

Segona època, juny 2002

Edita: Consell de Mallorca  
Departament de Serveis Socials  
General Riera, 67  
07010 Palma  
Tel: (971) 76 07 62  
Fax: (971) 76 10 29

Equip editor: Jaume Mateu Martí  
Catalina Garcia Garí

Portada: Sense títol  
Aleix F. Serra (8 anys)

Maquetació  
i impressió: Esment, centre especial de treball d'AMADIP

Dipòsit legal: PM-128-1987

ISSN: 1778-2166

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.

---

# ELS INTERROGANTS PRESENTS A LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL. REFLEXIONS SOBRE AIXÒ

Miquel Àngel Oliver Perelló,  
*Treballador social.*

*Tècnic de la Secció d'Exclusió Social i Immigració del  
Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca*

## INTRODUCCIÓ

La situació actual a la nostra comunitat al voltant del fenomen migratori presenta un panorama ben diferent del que presentava fa uns anys. Al nombre creixent, any rera any, d'immigrants que arriben a la nostra comunitat des de procedències molt diverses, i a la vegada canviant també d'un any a l'altre, s'hi afegeix un nombre cada cop més important de serveis i actuacions adreçades al col·lectiu.

És, precisament, el nombre creixent d'immigrants que arriben a la nostra comunitat procedents de diferents indrets i la intervenció amb aquest col·lectiu d'un bon nombre de professionals de diferents àmbits i serveis amb l'objectiu comú de treballar per a la seva integració, qui posa de manifest, en no poques ocasions, les dificultats d'enteniment existents entre els agents que hi intervenen i entre els propis immigrants.

La coordinació, per tant, entre professionals i serveis dels diferents àmbits relacionats amb població immigrant és cada cop més necessària en un panorama caracteritzat per un nombre creixent d'intervencions amb el col·lectiu, clarament duplicades unes amb les altres en alguns casos i on encara s'estan discutint, en d'altres, les competències que corresponen a cada administració.

### **Una mirada enrera. Context en el que apareix el mediador intercultural a la nostra comunitat.**

Des del moment que la presència d'immigrants a la nostra comunitat ha començat a ser perceptible s'ha passat per diferents etapes. Així, es pot afirmar que en uns anys s'ha passat d'un discurs on el primer que es qüestionava era *"la propietat dels immigrants"* —sembla que ningú no tenia o no volia tenir competències— a un marc ben diferent on quasi tothom *"hi vol fer qualche cosa"*.

Per diferents raons, que poden anar des del propi convenciment polític a la simple resposta a la pressió social existent, aquestes mateixes administracions han anat assumint el fet migratori com una realitat que no es pot obviar i vers la qual s'han anat posant en marxa diferents iniciatives.

Hem de recordar, també, el discurs “de la no existència dels immigrants”, que es mantenia des d’alguns llocs abans de reconèixer la seva presència i discutir a qui corresponia fer-hi qualque cosa. Aquesta línia se sustentava en l’argument que, com que la seva presència no plantejava cap problema i no feien demandes als serveis, no calia, per tant, cap tipus d’intervenció.

Aquest discurs, afortunadament superat, donà pas, com deia, a reconèixer que calia plantejar-se determinades actuacions degut, fonamentalment, a la pressió social existent i, potser, a la pèrdua de determinades pors.

La prova més evident del canvi produït —quant a la concepció que es té actualment del fenomen migratori i vers les necessitats de desenvolupar actuacions sobre això a la nostra comunitat— la tenim comparant l’existència de serveis a Mallorca fa set o vuit anys i els que hi ha ara.

Fins a l’any 1996 cap administració pública disposava d’un servei específic per atendre els immigrants, ni tan sols contemplant des d’un servei més general les particularitats del col·lectiu. Les actuacions que es desenvolupaven des de les ONG’s era quasi simbòlica i passava desapercibuda per a la majoria de professionals i administracions. Tan sols des d’un servei, en aquest cas un sindicat de les illes, s’atenia com a servei específic la població immigrant.

El panorama actual pocs anys després és ben diferent, començant per l’existència a la nostra comunitat d’un Pla Integral d’Atenció als Immigrants<sup>1</sup> i seguint pel conjunt d’actuacions que es duen a terme des de diferents administracions. El Consell de Mallorca, des del Departament de Serveis Socials inicià l’any 1996 l’atenció a immigrants en el marc d’un programa específic, essent pioners, com a administració, en aquest sentit; altres departaments del Consell de Mallorca han iniciat programes o línies d’actuació amb el col·lectiu en l’àmbit laboral; l’Ajuntament de Palma s’incorporà l’any passat a aquesta línia amb l’obertura d’una oficina d’atenció a immigrants; des del Govern de la Comunitat Autònoma s’han iniciat programes específics de mediació en habitatge per a immigrants; varis ajuntaments de la Part Forana de Mallorca han desenvolupat accions formatives per a professionals en matèria d’immigració i accions formatives adreçades específicament als immigrants, fonamentalment d’aprenentatge de la llengua.

Des d’altres àmbits, cal recordar que dos sindicats més s’han incorporat a la tasca de treball amb el col·lectiu immigrant mitjançant actuacions específiques. Quasi totes les ONG’s amb més o menys tradició amb el treball amb col·lectius desfavorits desenvolupa actuacions pel col·lectiu immigrant, fonamentalment de caire formatiu i d’inserció i orientació laboral, i, a més de tot això, ha crescut de forma considerable el nombre d’associacions d’immigrants existents a la nostra comunitat.

En aquest panorama on s’entremesclen intervencions permanents des de serveis definitivament establerts amb actuacions puntuals de curta durada, serveis públics i serveis privats, intervencions des de diferents àmbits i, per tant, per part de diferents perfils professionals, ens trobam que “*apareix*” una nova figura: el mediador intercultural.

L’aparició d’aquesta nova figura professional sorgeix en un moment que es pot considerar superada la necessitat de reivindicar —no de recordar— l’existència dels immigrants entre nosaltres, el reconeixement del fet migratori

com estructural i, per tant, la necessitat de contemplar actuacions sobre aquest cas. El repte, doncs, en aquests moments, és un altre: la necessària i imprescindible coordinació entre serveis —i professionals—, l'aclariment definitiu de competències entre administracions i serveis, i la definició clara de funcions i perfils del conjunt de professionals que hi intervenen (entre ells, els mediadors interculturals).

I és, precisament, vers aquest darrer aspecte i més concretament vers aquesta nova figura i modalitat d'intervenció, que recentment ha aparegut en aquest panorama, sobre el que pretén reflexionar el present article, recollint, a la vegada, les opinions de diferents experts en Mediació Intercultural (MI) que participaren a les Jornades de Mediació Intercultural (JMI) organitzades el maig de 2001 pels tècnics del Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca. Precisament com a annex a aquest article s'ofereix un breu resum del que varen ser aquestes jornades, donant així compliment al compromís manifestat pels tècnics de la Secció d'Exclusió Social i Immigració (SESI) durant les jornades de recollir en un article les opinions que s'hi manifestaren.

## **LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL: PER QUÈ I PER A QUI? L'APARICIÓ D'UNS NOUS PROFESSIONALS ALS SERVEIS SOCIALS Què tenen els immigrants perquè vulguem actuar amb ells en termes d'interculturalitat?**

El debat i l'existència d'opinions enfrontades quant a la necessitat o no de la MI, inclòs entre el propi col·lectiu immigrant, m'obliga a plantejar aquest interrogant.

Javier García Castaño<sup>3</sup>, apuntava sobre això a les JMI organitzades pel Consell de Mallorca<sup>3</sup>, que *"a Espanya ja hi havia altres cultures i no se'ls ha tractat interculturalment. Són la nacionalitat, la religió i la procedència geogràfica les que determinen que s'intervengui a partir de la Interculturalitat. Aquestes són les claus a partir de les quals es decideix la necessitat d'una intervenció cultural. A partir de l'arribada dels immigrants estrangers s'obri el debat de la interculturalitat. Entenem que als immigrants els falta qualche cosa i els ho hem de donar"*.

I el que els hem de donar o com hem de fer-ho se sustenta fonamentalment en el fet de la seva condició d'immigrants (estrangers no comunitaris). Javier García Castaño posava com exemple de l'anterior la concepció diferent que es manté quant a si les intervencions van adreçades o no a immigrants no comunitaris. És el que passa amb l'aprenentatge de la llengua: *"a això li diem procés de normalització. A l'ensenyament de la llengua espanyola als adults immigrants estrangers no comunitaris solem dir-li alfabetització. Si l'ensenyament és a americans o ciutadans de la UE li deim aprenentatge de la segona llengua"*.

La MI —que ha de ser entesa com una modalitat més de mediació en situacions i contextos determinats— està apareixent per tota Europa en forma de diferents iniciatives vers les que cal una profunda reflexió. Quin són els àmbits de la MI? Quins són els requisits que cal exigir per a ser mediador? A quins departaments de l'administració s'han d'ubicar aquests professionals? Qui organitza i coordina les seves intervencions?

De tots aquests interrogants —als quals no es pretén donar resposta des d'aquest article— i des del moment que existeixen uns professionals treballant en un territori determinat és sobre els que cal reflexionar.

Un interrogant de partida a resoldre és amb qui mediam. Per a Carlos Giménez, *“mediam amb persones, no amb cultures. Es pot parlar de cultura àrab com l'única que aglutina a 400 milions d'àrabs?”*, es qüestiona aquest expert en mediació.

Per a Javier G. Castaño, *“el que es troben o no es troben són les cultures, però identifiquem llengua i identitat amb cultura erròniament. En ocasions s'identifiquen els marroquins com a grup ètnic. No mediam entre llengua i identitat, mediam amb cultures”*.

Per mediar cal l'establiment de models crítics sobre la nostra pròpia cultura: *“el més fàcil és fer una crítica de la cultura de l'altre quan hi ha distància. Cal, per entendre i discutir sobre l'altre, posar en qüestió la pròpia identitat. Avui no parlem d'identitat, parlem de diferència. La condició de ser humans és de profunda diversitat. La diversitat existeix dins la pròpia família i, malgrat això, es conviu. No queda més remei que conviure amb la diversitat de creença religiosa, política, etc.”*.

### **La incorporació del mediador als Serveis Socials**

La aparició d'una nova figura professional als Serveis Socials (SS.SS) sempre planteja problemes —tal com va passar al seu moment amb l'entrada dels educadors de medi obert (EMO)— i més encara quan es desconeixen les funcions dels nous professionals.

El mediador no s'incorpora a l'administració perquè algú s'encarregui “d'atendre” els immigrants, ni tampoc ha de ser la corretja de transmissió dels SS.SS. La mediació és voluntària, no se li pot dir a la persona immigrant, quan s'adreça als SS.SS, que vagi a veure el mediador. Malauradament, d'això ens consta que n'hi ha hagut qualche exemple a la nostra comunitat fruit, entenem, de la manca de coneixement d'experiències pel que fa al cas i del breu temps transcorregut des de la incorporació d'aquests professionals als centres.

Els problemes que planteja l'entrada de nous professionals als SS.SS i que s'ha donat amb els mediadors interculturals, no ha succeït només a la nostra comunitat, sinó també a d'altres indrets quan es va produir per primera vegada la incorporació dels mediadors. Així es va donar a Madrid fa uns anys als centres de SS.SS, on l'entrada inicial dels mediadors fou traumàtica, mentre que en l'actualitat són molts els centres de SS.SS on el treballador social sol·licita la incorporació de mediadors.

El primer que cal clarificar és que el mediador no ha de ser un defensor dels immigrants, el mediador no representa cap col·lectiu. El mediador ha de ser neutral. L'interrogant que planteja en aquest cas Carlos Giménez és *“si et pots situar com a mediador —enmig— quan estàs contractat per ajuntaments, associacions, sindicats, etc.”*

Fadhila Mammar<sup>5</sup> posa com exemple, quant a la necessària neutralitat d'aquests professionals, els mediadors que critiquen els empresaris com a explotadors, afirmant que no poden ser mediadors mentre mantinguin una actitud crítica vers una de les parts. Amb la mediació hi guanyam tots, aquest és el missatge més important.

Segons Fadhila, el mediador, amb la seva feina, "no resol casos; el mediador lleva tensió en la relació usuari —professionals (dóna suport a la intervenció professional i també a les opinions i sentiments de l'immigrant). El mediador no pren decisions: aporta elements per a la discussió, orienta i assessora. El mediador fa visible a la població autòctona —a professionals, institucions, etc.— el que suposa per a tothom el procés migratori"

Si bé és obvi que el mediador no és el treballador social dels immigrants, el que és evident també és el que el mediador intercultural, per dur a terme un treball efectiu, no pot treballar sol.

A partir de l'experiència del SEMSI<sup>6</sup> i d'acord amb el seu model d'intervenció, el mediador intervé amb el nou veí estranger des dels SS.SS quan es detecta que la seva situació problemàtica té a veure amb la seva condició d'immigrant. El treballador social, en aquest cas, lliurarà informe al mediador i aquest intervindrà. El mediador, a la vegada, li lliurarà posteriorment un altre informe—retorn de la intervenció. El mediador donarà pistes, però la darrera paraula la tindrà el treballador social.

Des d'aquest enfocament es proposa també i si s'escau la realització d'entrevistes compartides entre el treballador social i el mediador amb l'usuari. Després, els professionals discutiran sobre el cas.

De la mateixa manera, proposen la realització conjunta de visites a domicili treballador social i mediador, sempre que sigui possible.

## **EL DEBAT VIGENT: LA FORMACIÓ I EL PERFIL DELS MEDIADORS**

### **Per ser mediador, s'ha de ser immigrant? Quins són els requisits per ser mediador?**

Aquests interrogants es manifesten en els professionals dels SS.SS i també en d'altres àmbits relacionats amb el col·lectiu immigrant. Javier G. Castaño plantejava quant a això: "si només per ser àrab —per exemple— és pot ser mediador. No estariem parlant, en aquest cas, d'un intèrpret? No només és una qüestió de llengua —per això sí seria suficient amb un intèrpret—; hi ha molts àmbits de la mediació intercultural susceptibles d'intervenció —sanitat, habitatge, educació...—. Si estam d'acord en què la cultura s'aprèn, no és innata, si es pot aprendre la cultura de l'altre és que tothom, aleshores, pot ser mediador".

Fadhila Mammam es planteja, per la seva banda que, "si parlem d'un servei de MI, no serà també necessària la presència de mediadors espanyols?".

Mediador o intèrpret? Estranger o autòcton? L'estranger, és especialista en mediació pel simple fet de ser estranger? Què el faculta per ser mediador? És necessària la condició d'estranger per ser mediador?

Carlos Giménez afirma que no és imprescindible que el mediador sigui de la cultura d'origen: "un mediador marroquí només mediarà amb els marroquins i no amb el conjunt d'estrangers del municipi. Una persona pot ser marroquina o mallorquina i no conèixer, tal vegada, la cultura del Marroc o de Mallorca".

Segons aquest expert en mediació "el fonamental per ser mediador és el seu talent, per sobre del seu origen. Tenir capacitat d'escolta activa, ser dialogant, poc protagonista, etc. En la selecció del mediador que feim al SEMSI es valora l'experiència professional, conèixer com és la persona, el seu talent, ...".

D'acord amb el model de funcionament del SEMSI, els mediadors interculturals d'una determinada cultura, no medien, només, amb els que pertanyen a la mateixa cultura, medien amb tothom.

El model idoni, segons Carlos Giménez, però insostenible econòmicament, és que a cada municipi, zona o territori determinat, hi hagi dos mediadors: un home i una dona; un d'ells seria del col·lectiu majoritari i l'altre autòcton.

Aquesta proposta, no obstant, suscita una sèrie de consideracions.

En primer lloc, la població immigrant en un municipi o territori no és sempre estable, és a dir, que el col·lectiu majoritari pot no ser-ho de forma indefinida, amb la qual cosa el plantejament esmentat anteriorment suposaria un canvi de mediador en canviar el col·lectiu més representat.

Per altra banda, cal també plantejar-se què passa amb els col·lectius no majoritaris o menys representats. Seria, en aquest cas, l'autòcton el seu "mediador de referència"?

Entre les reflexions que ell mateix apuntava i com a resposta preocupant per als professionals del treball social en qualsevol cas, feia notar: *"si el treballador social es dedica als autòctons i un immigrant als immigrants, normalment amb diferents condicions de contractació. El mediador, ha de sortir al carrer perquè no ho fa el treballador social? Tal vegada no ho permet la seva estructura funcional dels SS.SS?"*

*Conèixer quin és el vertader treball del mediador determinarà quin tipus de formació es requereix i això no vol dir conèixer de manera exhaustiva les tasques que suposadament haurà de realitzar. Més aviat, amb qui treballarà i amb quins objectius.*

L'interrogant, però, no ha de plantejar-se només en el cas dels mediadors interculturals; es pot aplicar a la resta de professionals de l'àmbit social, educatiu, laboral, etc., que intervenen en població immigrant.

El que sempre hem mantingut els tècnics de la SESI és la necessitat de formació en matèria d'immigració a professionals de diferents categories i àmbits d'intervenció: professionals de la salut, de l'educació, dels Serveis Socials, cossos de seguretat, empresaris i professionals dels serveis ocupacionals, altres funcionaris de les administracions, i també a membres d'associacions d'immigrants i personal de les ONG's.

A la ponència "La formació per a professionals en l'àmbit de la Immigració", ja s'exposava que *"les persones de tots aquests àmbits no han rebut mai formació específica referida al fenomen de les migracions, la cultura d'origen de les persones immigrants, les seves condicions de vida o les formes en què els afecta la legislació vigent, i això fa difícil la relació i minva la capacitat d'acció a les intervencions o projectes socials"*.

Javier G. Castaño defensa la mediació com a formació professional universitària; vol que els mediadors siguin professionals, però amb formació. En el seu discurs planteja, també, un interrogant insistint quant a *"la relació entre treball social i mediació: ¿s'ha de formar en la mediació intercultural —per exemple a treballadors socials— o s'ha de formar a qualsevol persona —per exemple a estrangers— exclusivament en matèria de mediació intercultural?"*.

Entén que *"el que ha d'existir és una formació específica per als treballadors socials, psicòlegs, metges, etc. Formació que s'ha d'estendre a tots els àmbits de l'ad-*



*ministració. Aquesta actuació és necessària per a la integració, entesa com un encontre entre postures diverses —tractament igualitari, igualtat d'oportunitats, reconeixement d'un tracte digne, ...—. En l'actualitat ens trobam que un jutge pot emprar un intèrpret, però un treballador social ha d'acudir a un mediador”.*

Insistent en això i en opinió de Fadhila Mammari, “*el mediador ha de conèixer la situació de la immigració a Espanya, reciclar-se, conèixer els recursos, lleis i normatives, la institució per la que treballa. Cal un sistema de formació contínua i espais per a la reflexió. Per al mediador és capital aprendre qüestions concretes de l'àmbit d'actuació, per exemple en sanitat (ambulatoris, funcionament, adquisició de la targeta sanitària, ...); en l'àmbit educatiu, etc. Cal que professionals i institucions adoptin aquests canvis —la incorporació de nous membres d'origen divers a la societat i, per tant, en les seves estructures fins ara estàtiques<sup>10</sup> —, per atendre noves necessitats. En les segones generacions es pot donar el cas de professors, metges, treballadors socials, etc., estrangers. És important incloure formació relativa al tractament amb les persones immigrants per a professionals de diferents àmbits, pot ser a determinades carreres universitàries”.*

Al SEMSI, el mediador treballa amb tots els temes però cada mediador es va especialitzant poc a poc en una o altra temàtica, especialment quan parlem d'un equip de mediadors; trobam gent més especialitzada en l'àmbit d'educació, judicial, sanitari, etc.

## CONCLUSIONS

En el panorama actual, al voltant del fenomen migratori i en el moment del desenvolupament dels serveis que es dona a la nostra comunitat, la figura del mediador serà útil sempre que es vagin clarificant i concretant les seves funcions i els seus àmbits d'actuació. També serà imprescindible en aquest procés la col·laboració dels diferents professionals per entendre i ubicar aquesta figura, col·laborar amb ella i respectar les seves intervencions.

Com s'exposava a l'inici del present article, aquesta “nova” modalitat d'intervenció —la MI— s'emmarca dins d'un context on la necessitat primordial és la coordinació efectiva de serveis i professionals. L'increment de serveis i recursos sense una ordenació prèvia dels ja existents —i això comporta una coordinació que eviti la duplicitat en les actuacions— no té gaire sentit i tan sols es pot entendre dins d'un àmbit on encara hi manca un aclariment important de competències i funcions entre administracions i serveis.

Per altra banda, hauríem de considerar definitivament superat el dilema de si els immigrants han de ser atesos des de serveis generals o específics. Donar prioritat exclusivament a la segona opció només dona peu a un increment de serveis que, en moltes ocasions, suposa duplicar actuacions i contribuir fonamentalment a una segregació del col·lectiu immigrant, creant a la vegada una estratificació entre els propis immigrants<sup>11</sup>, ja que, d'acord amb la situació jurídica de cada un, es delimita la possibilitat d'accés al servei en concret.

L'increment no justificat de serveis específics adreçats a immigrants, a més d'un efecte segregador que dificulta el seu accés als serveis generals i que acaba consolidant un model que dificulta la normalització del col·lectiu —entesa com a participació efectiva i en igualtat de condicions que la resta de membres de la societat— comporta, també, la possibilitat que des de determinats col·lectius

s'entengui que s'estan destinant "excessives" iniciatives i/o recursos als immigrants no comunitaris en detriment d'altres col·lectius desfavorits, o en detriment d'altres iniciatives en general. Enfront d'aquesta visió, ja posada de manifest en moments concrets i a determinats indrets<sup>12</sup>, cal treballar, també, en dues vies: per una banda, informant i divulgant la situació real del fenomen migratori, les seves causes, repercussions i els efectes —també positius— que comporta per tal d'evitar que es posin de manifest situacions de rebuig d'incalculables repercussions en el futur. De l'altra, el que cal és dissenyar serveis que, tot i que contemplin les particularitats del col·lectiu immigrant, s'adrecin a sectors de població amb un perfil el més ampli possible que eviti possibles enfrontaments i que no es converteixin en un obstacle per a la convivència.

La prioritat ha de ser, per tant, potenciar l'accés dels immigrants als serveis generals atenent les seves particularitats, per la qual cosa cal desenvolupar línies d'actuació en matèria de formació i d'informació adreçades a professionals dels diferents àmbits i serveis de les administracions. El desenvolupament d'aquestes dues línies paral·leles d'actuació ha d'anar acompanyat d'uns serveis específics que actuaran en aquelles àrees que no es puguin dur a terme des d'un servei més general i que caldrà analitzar de forma periòdica la seva adequació a un context determinat que serà, sens dubte, canviant.

## ANNEX

### Jornades de mediació intercultural organitzades pel Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca

Les dificultats d'enteniment, bàsicament culturals, juntament amb les experiències de mediació, encara incipients a la nostra comunitat, han fet necessari obrir un espai de debat i reflexió vers la necessitat de la mediació intercultural i dels diferents enfocaments que, al voltant de la figura del mediador, encara hi ha.

Els seminaris no pretenien, en cap moment, formar mediadors, sinó donar a conèixer aquesta figura professional —encara molt incipient a les nostres illes, però cada cop més estesa a la resta de l'Estat espanyol— i les seves funcions al conjunt de professionals que desenvolupen actuacions adreçades a immigrants, o bé que tenen a membres d'aquest col·lectiu com a usuaris dels seus serveis.

Aquestes jornades, de 30 hores de durada i que s'estructuraren en quatre sessions, combinaren ponències amb debats i taules rodones, i comptaren amb la presència de destacats professionals de l'àmbit de la Mediació Intercultural (MI) i de diferents serveis implicats en l'atenció dels immigrants extracomunitaris, tant de la nostra comunitat, com d'altres indrets de l'Estat espanyol.

En aquest sentit, s'ha de destacar la presència d'experts de reconeguda trajectòria en el tema de la MI —com és el cas de Carlos Giménez, Fadhila Mammari i Javier García Castaño— així com, també, de professionals amb una llarga experiència en la intervenció directa des de programes i àmbits concrets de la MI —com és el cas de Carmen Zamora i Manuel Blanco, en mediació socio-sanitària i mediació en habitatge, respectivament.

A més, les jornades comptaren amb la participació de professionals i representants de diferents àmbits i serveis de la nostra comunitat: associacions d'immigrants, ONG's, Conselleria d'Educació i del propi Programa d'Inserció d'Immigrants del Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca.

---

Les intervencions dels diferents ponents, i també les dels propis assistents a les jornades, aportaren els elements teòrics sobre el tipus d'actuacions a fer i sobre les funcions i els àmbits propis de la Mediació Intercultural. Aportant, en definitiva, tot un bagatge d'informació que ha de servir de punt de partida per afrontar els nous reptes que la realitat social planteja als professionals —i al conjunt de la societat— i als quals s'ha de respondre a través de la realització de projectes i propostes concretes d'actuació.

#### *Objectius específics de les jornades*

- Donar a conèixer als professionals dels serveis socials, serveis educatius i sanitaris, i als membres de les associacions d'immigrants de la nostra comunitat la figura del mediador i les seves funcions, així com els diferents models de la mediació i la seva aplicació a diferents àmbits.
- Oferir als professionals de diferents àmbits implicats en la problemàtica del fenomen migratori un espai de debat i participació vers l'enfocament i els principis de la mediació.
- Donar a conèixer les pautes culturals i problemàtica social dels diferents col·lectius d'immigrants que resideixen a la nostra comunitat.

#### *Fitxa d'identificació de les jornades*

Lloc realització: Centre Cultural "Sa Nostra" (Palma)

Dates de celebració: 7, 14, 21 i 28 de maig de 2001

*Durada: 30 hores*

Total de participants: 98 persones

Perfils majoritaris del participants: treballadors socials, psicòlegs, orientadors laborals, educadors de medi obert, professors, voluntaris d'associacions i mediadors interculturals.

Àmbits i serveis dels assistents a les jornades: serveis socials municipals, associacions d'immigrants, serveis d'orientació laboral, ONG's i associacions de treball amb el col·lectiu immigrant. Instituts d'ensenyament, centres de professorat i recursos, i sindicats.

Hi participaren un total de 12 ponents: treballadors socials especialitzats en el treball amb immigrants, professionals de l'administració i tècnics de ONG's que desenvolupen actuacions a l'àmbit educatiu, sanitari i en matèria d'habitatge; experts en programes i serveis de Mediació Intercultural d'altres Comunitats Autònomes; Mediadors Interculturals i membres d'associacions d'immigrants de la nostra comunitat.

Es presentaren ponències, s'organitzaren taules rodones amb membres del col·lectiu immigrant, sessions de treball en grups i debats que, en el seu conjunt, tractaren els següents continguts:

- Perfil dels immigrants extracomunitaris a Mallorca.
- Característiques de la Mediació Intercultural: Models i experiències existents.
- El mediador intercultural. Funcions i àmbits d'intervenció.
- Experiències de mediació: SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural de Madrid).

- Població immigrada i escolarització. Diversitat cultural als centres educatius.
- La mediació socioeducativa.
- Recursos educatius a la CAIB i actuacions desenvolupades com a resposta a la diversitat cultural dels centres educatius.
- Educació multicultural en l'educació no formal.
- La mediació en habitatge: experiències de treball.
- La mediació sociosanitària amb immigrants.
- Problemàtiques del col·lectiu immigrant a Mallorca. Opinions de les associacions d'immigrants vers la figura del mediador.
- Funcions dels mediadors als nostres municipis: coordinació amb altres professionals dels SS.SS.
- El treball del mediador als municipis de Mallorca.

*Valoració de les jornades per part dels assistents. Propostes i suggeriments dels participants*

Dels 18 apartats relacionats al qüestionari on, en una escala d'1 a 5, es demanava que s'assenyalàs el valor que millor reflectia la seva opinió quant als diferents apartats —l'espai físic, la durada, la documentació lliurada, els temes desenvolupats, la capacitat i preparació dels ponents, l'organització i coordinació general de les jornades— cap dels ítems fou valorat per davall de 3 punts; 8 dels apartats foren valorats per sobre de 4 i la valoració general del conjunt de les Jornades fou de 4'20.

*D'acord amb el compromís assumit durant les jornades de MI i com a un dels objectius d'aquest projecte, a l'acabament de les jornades es varen recollir una sèrie de propostes dels participants que se centren, bàsicament, en sol·licitar un major nombre d'activitats formatives adreçades als professionals que van des d'accions en matèria d'immigració i estrangeria a activitats formatives específiques en tècniques de mediació i per a mediadors/es interculturals.*

Juntament amb el qüestionari de valoració de les jornades es va facilitar als assistents un document —*Conclusions dels assistents*— per reflectir les seves propostes i suggeriments. A continuació, i de forma abreujada, es reflecteixen les opinions més destacades:

- Potenciar la realització d'activitats formatives en matèria d'immigració i estrangeria, així com actuacions específiques —relatives a les tècniques de mediació i per a mediadors/es interculturals, i de metodologia de treball amb immigrants extracomunitaris.
- Desenvolupament d'un programa de formació contínua per a professionals sobre els temes relacionats amb la immigració.
- Realització d'activitats formatives/informatives sobre aspectes culturals i característiques pròpies dels col·lectius d'immigrants majoritaris de la nostra comunitat.

## NOTES

<sup>1</sup> El Pla Integral d'Atenció a la Immigració de les Illes Balears fou elaborat pel Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i preveu el desenvolupament d'actuacions per al període de 2001 a 2004.

<sup>2</sup> E Javier García Castaño, professor d'Antropologia de l'Educació. Departament de Psicologia de la Universitat de Granada.

<sup>3</sup> Jornades de Mediació Intercultural organitzades pel Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca el mes de maig de 2001.

<sup>4</sup> Carlos Giménes Romero, doctor en Antropologia. Professor d'Antropologia Social de la Universitat Autònoma de Madrid (UAM). Coordinador del Servei de Mediació Social Intercultural de Madrid (SEMSI).

<sup>5</sup> Fadhila Mammari, llicenciada en Filologia Espanyola per la Universitat de Tunísia. Coordinadora de l'equip de mediadors/es interculturals del SEMSI.

<sup>6</sup> Servei de Mediació Social Intercultural de Madrid. Iniciat el mes de maig de 1997 a través d'un conveni entre l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Madrid i la Fundació de la UAM.

<sup>7</sup> Aquest fet es dona a molts indrets quan canvia l'activitat productiva, i fins i tot sense que aquesta canviï; per exemple, per determinats motius lligats a interessos empresarials, en determinades zones agrícoles de l'Estat espanyol s'està substituint la mà d'obra magribina per mà d'obra provinent de l'Europa de l'Est. També a la nostra comunitat, l'arribada important en els darrers anys de població llatinoamericana va desplaçant, en determinats municipis, la població magribina.

<sup>8</sup> Un mediador del SEMSI dedica un 40% del seu temps al despatx i un 60% al carrer. El mediador en el despatx seria una altra cosa.

<sup>9</sup> Veure l'article "*La formació per a professionals en l'àmbit de la Immigració*", de Frau Montebello, J.L. i Oliver Perelló, M.A. "*La formació i la immigració extracomunitària, un nou rept*". Seminaris 2000, volum I. Conselleria de Treball i Formació. Govern de les Illes Balears.

<sup>10</sup> Els serveis de l'Administració, com per exemple hospitals, escoles, espais d'oci i lleure, etc., estan pensats per a una cultura determinada. Cada cop més, en el futur caldrà adaptar-los a una nova realitat multicultural. La societat receptora, en aquest sentit, cal que faci un canvi imprescindible per a la integració, per a l'apropament de les parts. En aquest sentit, resulta imprescindible l'adequació de les institucions.

<sup>11</sup> S'ha pogut constatar darrerament com des de determinats serveis sembla ser que s'ha creat una "tercera figura o situació jurídica" quant a la persona immigrant. A la d'immigrant en situació regular o irregular s'hi ha afegit la de la persona immigrant que, tot i estar en situació irregular, ha presentat sol·licitud de permís de treball i, per tant, en disposa d'un resguard, un document que permet, en ocasions, determinar poder accedir o no al servei.

<sup>12</sup> Als tècnics de la SESI hi han començat a arribar, per part dels professionals dels Serveis Socials d'Atenció Primària, demandes d'assessorament relacionades amb situacions de conflicte incipient entre sectors més o menys desafavorits de població autòctona i col·lectius d'immigrants residents al mateix àmbit territorial que han estat motivades per la creença de les primeres que se'ls estaven retallant prestacions i recursos en benefici de les segones.