

La mediación intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador

by Sara Amaranta Ciudad Villanueva

Submission date: 13-Jun-2017 04:13PM (UTC+0200)

Submission ID: 824645724

File name:

17433_Sara_Amaranta_Ciudad_Villanueva_La_mediación_intercultural_en_el_Ayuntamiento_de_Boadilla_del_Monte_y_en_el_Ayuntamiento__594805395.pdf
(1.1M)

Word count: 20512

Character count: 110217



**LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL AYUNTAMIENTO DE
BOADILLA DEL MONTE Y EN EL AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS
DE MADRID: ANÁLISIS DE LA FIGURA DEL MEDIADOR**

Sara Ciudad Villanueva

Directora: Patricia Martín Matas

4º Grado en Traducción e Interpretación

Departamento de Traducción e Interpretación

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Universidad Pontificia Comillas

Madrid, a 15 de junio de 2017

Curso 2016-2017

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por estar siempre ahí y aguantar mis momentos de estrés.

A Patricia, por su gran paciencia y apoyo a la hora de realizar el trabajo.

A Fátima Abyouayaden y María Valdeón, mediadoras interculturales, porque sin su colaboración este trabajo no hubiera sido posible.

ÍNDICE

Índice de figuras.....	5
1. Introducción.....	6
2. Finalidad y motivos.....	7
3. Marco teórico.....	8
3.1. Concepto de cultura.....	8
3.2. Diversidad cultural: de la multiculturalidad a la interculturalidad.....	10
3.3. La comunicación intercultural.....	12
3.4. La mediación intercultural.....	14
3.5. La importancia de la mediación intercultural.....	16
3.6. La práctica de la mediación intercultural en España.....	18
3.7. La figura del mediador intercultural.....	20
3.8. Límites de la mediación intercultural.....	23
3.9. Ámbitos de la mediación intercultural.....	24
3.9.1. Ámbito local o municipal.....	24
3.9.2. Ámbito familiar.....	25
3.9.3. Ámbito sanitario.....	25
3.9.4. Ámbito educativo.....	26
3.10. Contexto migratorio español.....	26
3.10.1. Inmigración en la Comunidad Autónoma de Madrid.....	27
3.10.2. Inmigración en Boadilla del Monte y Las Rozas de Madrid.....	28
4. Estado de la cuestión.....	29
5. Objetivos.....	30
6. Metodología del trabajo.....	31
7. Análisis y discusión.....	33
7.1. Organización interna de los Ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid.....	33
7.1.1. El Ayuntamiento de Boadilla del Monte.....	33
7.1.2. El Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.....	37
7.2. La figura del mediador intercultural en los Ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid: comparación con el marco teórico.....	39

7.2.1. La figura del mediador intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte.....	39
7.2.2. La figura del mediador intercultural en el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.....	42
7.3. Comparación entre los servicios de mediación intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte y del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.....	45
8. Conclusiones y propuestas de mejora.....	47
9. Referencias.....	49
Anexos.....	54
Anexo 1: Entrevista Fátima Abyouayaden.....	54
Anexo 2: Segunda entrevista a Fátima Abyouayaden.....	60
Anexo 3: Entrevista a María Valdeón.....	64
Anexo 4: Segunda entrevista a María Valdeón.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo del iceberg cultural.....	10
Figura 2: Estructura del área de Coordinación, Asuntos Sociales, Personal y Servicios Jurídicos.....	35
Figura 3: Organigrama del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.....	38

1. Introducción

En las últimas décadas, nuestro país ha experimentado un notable aumento de la población inmigrante y, como resultado, nuestra sociedad actual puede considerarse como multicultural. Así pues, en la cada vez más diversificada sociedad española, la presencia de una figura que sirva como puente entre el colectivo extranjero y la sociedad de acogida se hace imprescindible. Del mismo modo, conviene tener presente que el contacto entre personas de culturas diferentes puede plantear una serie de problemas derivados de las diferencias lingüísticas y culturales, estereotipos y prejuicios. Además, es preciso tener presente que el proceso de adaptación de los inmigrantes en la sociedad receptora puede ser muy complicado en muchas ocasiones debido a estas diferencias de las que hablamos. Por todo ello, la figura del mediador intercultural es tan relevante en la actualidad.

De esta forma, este trabajo se presenta en tres grandes bloques, siendo el primero de ellos el del marco teórico, en el cual nos encontraremos con distintos apartados relacionados con el mundo de la mediación intercultural. Concretamente, se empezará hablando sobre el concepto de cultura, la diversidad cultural y la comunicación intercultural, para luego hablar en profundidad sobre la mediación intercultural propiamente dicha, poniendo énfasis en la figura del mediador intercultural. En segundo lugar, nos encontraremos con el análisis principal de este trabajo, mediante el cual se pretende comprobar si la figura del mediador intercultural que se encuentra en los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid cumple con las características expuestas en el marco teórico. Para ello, será necesario realizar un análisis previo sobre la organización interna de dichos ayuntamientos y sobre el modo en el que gestionan las diferentes necesidades de los habitantes pertenecientes a estos municipios.

A continuación, se hará una nueva comparación entre el perfil de los profesionales de la mediación intercultural de cada uno de los ayuntamientos con el objetivo de advertir cuáles son las similitudes y diferencias que presentan. Por último, hay un apartado de conclusiones y propuestas en el que se plantearán diferentes propuestas de mejora que podrán servir de ayuda para futuras investigaciones relacionadas con el campo de la mediación intercultural, concretamente, con la figura

del mediador. Al final del trabajo, se incluirá una bibliografía y también los anexos continentales de las entrevistas realizadas a las mediadoras de los ayuntamientos previamente mencionados.

2. Finalidad y motivos

La decisión de realizar este trabajo de fin de grado sobre la mediación intercultural se debe principalmente a la realidad española actual. Como veíamos en la introducción, el número de inmigrantes ha aumentado notablemente en nuestro país en las últimas décadas, y como resultado se puede decir que la sociedad española de hoy en día es una sociedad diversa y multicultural. No obstante, a pesar de vivir en una sociedad cada vez más heterogénea, la mediación intercultural continúa siendo una disciplina desconocida para un gran número de la población española. Por ello, resulta interesante ahondar en esta temática y realizar un análisis detallado sobre la figura del mediador intercultural, ya que es una figura de gran relevancia en la actualidad puesto que su principal objetivo es asegurar la adecuada integración del colectivo inmigrante en la sociedad de acogida y promover la cohesión social.

Teniendo en cuenta todo esto, resulta sorprendente que exista tanto desconocimiento sobre la figura del mediador intercultural. Esta es una de las principales razones por las que nos hemos decantado por esta temática en este trabajo; nos gustaría poder conocer la verdadera función de los mediadores interculturales y qué mejor manera de hacerlo que con un análisis basado en la realidad de los ayuntamientos de dos municipios de la zona noroeste de la Comunidad Autónoma de Madrid. Por lo tanto, el resultado final del análisis mostrará la situación real de la figura del mediador intercultural en la actualidad, al menos en el ámbito local o municipal.

En conclusión, las expectativas depositadas en este trabajo son muy altas, ya que el tema elegido nos suscita un gran interés y, probablemente, dentro de unos años esta profesión irá ganando su merecido reconocimiento. Además, conviene especificar que es un tema del que contábamos con pocos conocimientos, por lo que va a resultar todo un reto intelectual y personal que nos puede abrir nuevos caminos hacia posibles ámbitos de estudio una vez finalizada la carrera.

3. Marco teórico

3.1. Concepto de cultura

Antes de empezar con el estudio de caso es necesario aclarar y definir el concepto de cultura, ya que este término se puede considerar como la base del tema principal que nos ocupa en este trabajo de fin de grado.

Primero, comenzaremos con una breve explicación etimológica de la palabra cultura. Este término proviene del latín, concretamente de la palabra *cultus*, que deriva a su vez de *colere*, vocablo con un amplio rango de significados: cultivar, proteger, honrar con adoración, habitar, cuidado del campo, etc. (Jiménez, s.f., pág. 4).

Tras esta breve aclaración sobre el origen etimológico de la palabra cultura se puede proceder a explicar qué se entiende por cultura. Según Paulston, Kiesling y Rangel, autores del libro *The Handbook of Intercultural Discourse and Communication*, los seres humanos no tienen una cultura fija, sino que son ellos mismos los que se encargan de construirla progresivamente (Paulston, Kiesling y Rangel, 2012). Dicho en otras palabras, los seres humanos son los arquitectos de su propia cultura. Asimismo, estos autores afirman que, aunque la mayoría de la población no esté convencida de ello, la cultura va más allá de la religión, género, etnia u orientación sexual.

Además, Cucho declara en su libro *La noción de la cultura en las ciencias sociales* que, gracias a la cultura, el hombre puede adaptarse a su entorno y, de la misma manera, el entorno puede adaptarse a él, a sus necesidades y a sus proyectos.

Es conveniente aclarar que existen un gran número de definiciones y explicaciones sobre qué es la cultura. Esto sucede también con otros términos que, al igual que este, abarcan realidades muy complejas y amplias. No obstante, nos decantaremos por las definiciones de cultura aportadas por dos conocidos antropólogos. La primera de ellas, es la que proporcionó el antropólogo británico Edward Tylor:

La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y

cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad. (Tylor, 1975, pág. 29)

Por otro lado, el antropólogo estadounidense Franz Boas propuso la siguiente definición:

Puede definirse la cultura como la totalidad de las reacciones y actividades mentales y físicas que caracterizan la conducta de los individuos componentes de un grupo social, colectiva e individualmente, en relación a su ambiente natural, a otros grupos, a miembros del mismo grupo, y de cada individuo hacia sí mismo. También incluye los productos de estas actividades y su función en la vida de los grupos. (Boas, 1964, pág. 166)

Como se puede observar, ambas definiciones coinciden en que la cultura es el conjunto de aspectos que caracterizan y, por lo tanto, diferencian a un grupo determinado de individuos de otro.

Es necesario saber también que «la cultura no puede definirse más que a través de los hombres que la viven» (Cucho, 2002, pág. 47), es decir, el individuo y la cultura son dos realidades distintas, pero indisolubles ya que no pueden ser comprendidas más que en su relación con la otra. Asimismo, Miquel Rodrigo declaró que «el ser humano es un ser básicamente cultural y la cultura es una construcción del ser humano» (1999, pág. 2). Por lo tanto, se puede decir que la cultura es un elemento que reside en el interior de las personas y que se halla en un continuo proceso de cambio y evolución.

No se puede hablar de cultura sin hacer mención a la Teoría del Iceberg de Edward T. Hall, que se hizo famosa gracias a la obra de Hall titulada *Silent Language*. Esta teoría afirma que la cultura tiene dos dimensiones: la visible, que representa una pequeña parte del iceberg, y la oculta, que representa la mayor parte de este. De este modo, los elementos pertenecientes a la cultura visible son los que se aprenden de manera explícita y somos más conscientes de ellos, mientras que los aspectos más ocultos se aprenden implícitamente y se desarrollan de manera inconsciente, por lo que difícilmente cambian.

Figura 1: Modelo del iceberg cultural



Fuente: *La trompeta de Jerico* (Jerico, 2015)

Aunque previamente hayamos visto dos de las numerosas definiciones de cultura, para concluir con todo lo anteriormente expuesto se podría recurrir a una definición que resume perfectamente todo lo citado en este apartado:

Culture is the coherent, learned, shared view of a group of people about life's concerns, expressed in symbols and activities, that ranks what is important, furnishes attitudes about what things are appropriate, and dictates behavior. (Varner y Beamer, 2005, pág. 5)

3.2. Diversidad cultural: de la multiculturalidad a la interculturalidad

Hoy en día vivimos en un mundo en donde la mayoría de los países cuentan con una gran diversidad cultural, que se suele concentrar principalmente en las grandes ciudades. La diversidad cultural se ha visto impulsada gracias a la globalización y se puede decir que, actualmente, es uno de los temas de mayor relevancia a nivel mundial.

De hecho, tal es su importancia que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) declaró el 2 de noviembre de 2001 la *Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural* y, además, proclamó el 21 de mayo como el «Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y Desarrollo». Todo esto se realizó con el propósito de garantizar la promoción y preservación de dicha diversidad y, sobre todo, para «promover el respeto de la diversidad de las expresiones culturales» (Instituto Nacional de Lenguas Indígenas, s.f, pág. 12).

Así pues, en las cada vez más diversificadas sociedades actuales, es imprescindible promover una interacción respetuosa y una buena predisposición a convivir con personas y grupos culturalmente diferentes.

Una vez comprendida la gran relevancia que tiene la diversidad cultural a día de hoy, se puede dar paso a analizar los conceptos de multiculturalidad e interculturalidad. En primer lugar, es conveniente realizar un pequeño análisis etimológico de ambos términos para poder realizar una primera distinción entre ambos:

Por un lado, la palabra multiculturalidad hace referencia, tal y como indica su prefijo «multi», a la existencia de varias culturas, pero no va más allá. Dicho en otras palabras, la multiculturalidad no se refiere en ningún momento a la posible relación entre los diferentes grupos culturales. Por ello, «cuando se habla de multiculturalidad generalmente se hace referencia a la presencia en el mismo lugar de culturas diferentes que no tienen relación entre ellas o que pueden tener una relación de conflicto» (Hidalgo, 2014, pág. 78).

Por otro lado, el término interculturalidad sí que hace referencia, como bien indica su prefijo «inter», a la relación, intercambio y, por consiguiente, al enriquecimiento mutuo entre las diferentes culturas. Es decir, cuando se habla de interculturalidad se habla de la convivencia entre las diversas culturas. De este modo Michael y Thompson definen la interculturalidad como:

Una filosofía que se esfuerza por crear una diversidad cultural, tratando de comprender las diferencias culturales, ayudando a la gente a apreciar y gozar las contribuciones hechas por distintas culturas en sus vidas, así como asegurar la completa participación de cualquier ciudadano para derribar las barreras culturales.
(Michael y Thompson, 1995, pág.33)

Además, «la interculturalidad no es un concepto cerrado ni excluyente ya que existen múltiples interpretaciones del mismo: promueve la comunicación entre diferentes cultural, el encuentro cultural para contrastar y aprender mutuamente, la toma de conciencia de la diferencia para resolver conflictos...» (Bernabé, 2012, pág. 70). Por lo tanto, se puede decir que una sociedad se considera intercultural cuando los miembros pertenecientes a ella conviven, interactúan y se enriquecen mutuamente.

A modo de conclusión conviene recordar que, cuando en el apartado anterior se hablaba de cultura, se decía que no es algo estático pues está en continuo cambio y evolución. De esta manera, una cultura no evoluciona si no está en contacto con otras culturas. Por consiguiente, la interculturalidad es necesaria e indispensable para el desarrollo y la evolución de las diferentes culturas.

3.3. La comunicación intercultural

La práctica de la comunicación intercultural se ha llevado a cabo a lo largo de toda la historia de la civilización, ya que siempre se han producido encuentros entre poblaciones culturalmente diferentes. No obstante, dichos encuentros eran mucho menos complejos de lo que son en la actualidad y, como es evidente, su naturaleza ha variado significativamente (Asunción-Lande, 1986, pág. 1).

La cultura y la lengua se encuentran indisolublemente unidas, de modo que es imprescindible conocer y entender el elemento cultural para poder llevar a cabo un acto comunicativo óptimo. De hecho, Bronislaw Malinowski fue uno de los primeros antropólogos en darse cuenta de que una lengua solo podía ser entendida, es decir, solo podía tener sentido si se conocía el contexto cultural de la misma: «Language is essentially rooted in the reality of the culture...it cannot be explained without constant reference to these broader contexts of un verbal utterance» (cita de Malinowski, 1938, pág. 305 del libro de Katan, 1999 pág. 99).

De este modo, queda claro que para establecer una comunicación intercultural eficaz es necesario disponer de competencias lingüísticas, pero también es imprescindible tener conocimientos de la otra cultura, es decir, disponer de buenas competencias culturales. Por consiguiente, intérpretes y mediadores culturales tienen

el deber de conocer en profundidad las culturas concernientes a las personas que estén implicadas en el acto comunicativo a interpretar, además de poseer las competencias comunicativas pertinentes.

Asimismo, conviene recalcar que la comunicación no es un simple intercambio de mensajes con sentido incuestionable, ya que dichos mensajes pueden tener distintos niveles de lectura que solo se podrán alcanzar y entender si se conoce bien la cultura en cuestión. Por lo tanto, se puede decir que cuanto mayor sea el conocimiento de la cultura de la persona con la que se interrelaciona, más eficaz será el acto comunicativo y, por consiguiente, la comunicación intercultural (Rodrigo,1997, pág. 6).

Llegados a este punto, es preciso hacer un pequeño inciso y especificar que para una adecuada comunicación intercultural se requiere algo más que conocer otras culturas; es necesario tomar conciencia de la cultura de uno mismo. Dicho de otra manera, uno debe ser consciente de su punto de vista etnocentrista¹ antes de involucrase en un acto comunicativo intercultural. Pero, ¿qué implica esto? Según lo establecido por Dennys Cucho en su libro *La noción de la cultura en las ciencias sociales*, la palabra «etnocentrismo» apareció por primera vez en el año 1906, concretamente en la obra del sociólogo americano William G. Sumner titulada *Folkways*. De este modo, Sumner proporcionó en su obra la siguiente definición de etnocentrismo:

El etnocentrismo es el término técnico para la percepción de las cosas según el cual nuestro propio grupo es el centro de todo y todos los otros grupos son medidos y evaluados en relación con él [...] Cada grupo nutre su propio orgullo y vanidad, se jacta de ser superior, exalta sus propias divinidades y considera con desprecio a los extranjeros. Cada grupo piensa que sus propias costumbres (folkways) son las únicas buenas y si observa que otros grupos tienen otras costumbres, estas provocan su desdén. (cita de Sumner en el libro de Cucho,2002, pág. 26)

De esta manera, el etnocentrismo supone una de las barreras más grandes a la hora de llevar a cabo un acto comunicativo intercultural ya que se cuenta con un solo punto de vista, el propio, y esto puede dar lugar a grandes malentendidos culturales ocasionados por los prejuicios. Por lo tanto, otro requisito imprescindible para una

¹ Punto de vista etnocentrista: el etnocentrismo consiste en considerar que la cultura de uno mismo es superior a las demás y, por lo tanto, las otras culturas son juzgadas con los estándares de una determinada cultura. (Cerqueira, 2009, pág. 368).

comunicación intercultural con un alto grado de eficacia comunicativa es tratar de dejar el etnocentrismo a un lado y adoptar una postura abierta hacia nuevas culturas.

En resumen, haciendo un repaso de todo lo expuesto en este apartado se podría decir que los principales requisitos para una comunicación intercultural eficaz son dos: tener conocimiento de la lengua y de la cultura. Respecto al conocimiento lingüístico, es imprescindible disponer de buenas destrezas comunicativas en el idioma en cuestión, ya que la comunicación es imposible si no se establece una lengua común previamente. En cuanto al conocimiento cultural, cabe decir que es necesario conocer la propia cultura y ser conscientes de ella para así poder adoptar una postura abierta y tener sensibilidad hacia otras identidades culturales.

3.4. La mediación intercultural

Uno de los cambios más relevantes de finales del siglo pasado fue el notable incremento del contacto entre personas de diferentes países y, por consiguiente, de diferentes culturas. Concretamente, el volumen y diversidad de la población inmigrante en España está contribuyendo al aumento del carácter multicultural del país, es decir, actualmente se podría decir que la sociedad española es una sociedad multicultural. No obstante, merece la pena subrayar que esto no solo se está produciendo en España, ya que los fenómenos migratorios se están dando en la mayoría de países del mundo y como consecuencia están haciendo que las sociedades pasen de ser monoculturales a ser multiculturales (Hidalgo, 2014, pág. 73).

Sin embargo, según afirma Carmen Valero Garcés en su artículo *Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural. Datos y acciones*, este aumento del contacto entre personas culturalmente diferentes plantea una serie de problemas o dificultades que surgen a raíz de las diferencias lingüísticas y culturales entre dichas personas. Por lo tanto, esto deja de manifiesto la necesidad de llevar a cabo iniciativas para superar dichas diferencias culturales y establecer una convivencia equilibrada (Valero, 2004, pág. 19). Además, hay que decir que muchas veces el proceso de adaptación e integración del inmigrante puede ser muy complicado ya que las limitaciones lingüísticas, prejuicios, estereotipos y la falta de conocimiento de la

sociedad receptora suponen grandes barreras en lo que a la convivencia intercultural se refiere. Aquí es donde surge la necesidad de la mediación intercultural.

Antes de seguir profundizando en lo anteriormente expuesto, es conveniente saber qué es la mediación en sí misma, es decir, qué se entiende por mediación. Para ello, vamos a recurrir a la definición recogida en la Ley 5/2012: «Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador» (Art. 1).

En lo concerniente a la mediación, la Ley también recoge los llamados «Principios Informadores de la Mediación» (Título II de la Ley 5/2012) y son los siguientes:

- La Voluntariedad y la libre disposición (Art. 6)
- La Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores (Art. 7)
- La neutralidad de los mediadores (Art. 8)
- La Confidencialidad (Art. 9)
- La lealtad, la buena fe y el respeto mutuo de las partes (Art. 10)

Este tipo de mediación, que se puede dar también en contextos multiculturales, no debe confundirse con la mediación intercultural ya que, aunque sean muy similares, esta última presupone un cierto grado de especialización o profesionalización del que la mediación carece.

Pues bien, una vez aclarado el concepto general de mediación, podemos volver a retomar el tema principal que nos ocupa esta apartado, la mediación intercultural. Como vimos antes, el incremento de las sociedades interculturales ha puesto de manifiesto la necesidad de la existencia de una figura que sirva como puente entre las diferentes culturas, es decir, una figura que lleve a cabo un proceso de mediación intercultural. Hay que decir que este concepto presenta un amplio número de definiciones, pero entre todas ellas nos decantaremos por la definición proporcionada por el SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural):

La mediación intercultural, tal y como se practica en el SEMSI, consiste en una modalidad de intervención de terceras partes neutrales entre actores sociales o instituciones en situaciones sociales de multiculturalidad significativa, en la cual el

profesional tiende puentes o nexos de unión entre esos distintos actores o agentes sociales con el fin de prevenir y/o resolver conflictos y potencias la comunicación, pero sobre todo con el objetivo último de trabajar a favor de la convivencia intercultural. (SEMSI, 2002, pág. 72)

Por lo tanto, como bien se expone en esta definición, el objetivo último de la mediación intercultural es el de favorecer la convivencia intercultural, es decir, favorecer la convivencia entre personas pertenecientes a grupos culturalmente diferentes. Conforme al SEMSI, para alcanzar dicho objetivo último el mediador intercultural debe:

- Prevenir y resolver conflictos, es decir, conseguir que las partes implicadas en el acto de mediación lleguen a un acuerdo mutuo de forma pacífica.
- Fomentar la comunicación y el acercamiento entre las partes. Esto se consigue promoviendo el diálogo entre ellas mediante la superación de los prejuicios y estereotipos.
- Fomentar cambios en la sociedad para conseguir la integración de la persona extranjera en el país de acogida. Dicho en otras, lograr que la persona inmigrante y la autóctona estén en igualdad de condiciones para de este modo lograr una convivencia intercultural eficaz (SEMSI, 2002, pág. 72).

Para finalizar, y a modo de resumen de todo lo visto en este apartado, se puede decir que la mediación intercultural surge ante la necesidad de prevención y resolución de conflictos aflorados en contextos multiculturales y también como respuesta ante las necesidades de la sociedad inmigrante. En otras palabras, la mediación intercultural tiene como fin promover el acercamiento entre culturas y el compromiso social para conseguir una sociedad multicultural libre de conflictos.

3.5. La importancia de la mediación intercultural

Aunque esta pregunta queda resuelta en el apartado anterior, merece la pena incidir en las razones por las que la mediación intercultural es tan relevante en las sociedades actuales.

Para empezar, hay que tener en cuenta que el conflicto es algo inherente a la condición humana, por lo que cualquier colectivo homogéneo o heterogéneo experimentará conflictos con otros colectivos o dentro de su mismo seno (Fundación Secretariado Gitano, 2007, pág. 47). Por ello es tan relevante la labor que ejercen los mediadores interculturales, ya que su principal objetivo es promover la cohesión social y para ello deben garantizar que todas las personas de una sociedad tengan las mismas oportunidades y derechos. De este mismo modo, antes veíamos también que muchas veces el proceso de adaptación del inmigrante en la sociedad receptora podía ser bastante complicado y ahí es donde la mediación intercultural debe de entrar en juego. Así pues, algunos de los problemas a los que tienen que hacer frente los inmigrantes al llegar a la sociedad de acogida son los citados a continuación (AEP Desenvolupament Comunitari. Andalusia Acoge, 2001, pág. 50):

- Dificultades a la hora de comunicarse con las personas de la sociedad de acogida y, por consiguiente, dificultad de integración en la sociedad receptora.
- Dificil acceso a los servicios públicos ya sea por desconocimiento del sistema o del idioma. Esto tiene como consecuencia la desigualdad de condiciones con respecto a las personas autóctonas.
- Prejuicios y estereotipos.
- Desconocimiento del modo de vida de la sociedad de receptora.
- Vulnerabilidad psicosocial del colectivo inmigrante durante su proceso de adaptación.
- Desconocimiento de los códigos de referencia culturales de la sociedad de acogida.
- Conflictos ocasionados al relacionarse con una nueva sociedad culturalmente diferente.

A modo de resumen, se podría decir que la mediación intercultural posee una gran relevancia en la sociedad de hoy en día y, como se afirma en la siguiente cita, es indispensable para asegurar la adecuada integración del colectivo inmigrante en la sociedad de acogida.

La mediación es parte integrante del proceso de integración ya que se trata de encontrar acomodaciones, adaptaciones, e incluso creaciones de nuevas formas para la búsqueda de un nuevo acercamiento donde

las dos partes dan un paso hacia el otro sin atentar contra los fundamentos de las respectivas identidades, evitando la violencia simbólica. (Cohen, 1997, pág. 250-521)

Además, de acuerdo con los autores de libro *Mediación Intercultural: Una propuesta para la formación*, se pueden distinguir tres tipos de mediación intercultural (AEP Desenvolupament Comunitari. Andalucía Acoge, 2001, pág. 75):

- La mediación intercultural preventiva. Este tipo de mediación consiste en la facilitación de la comunicación y comprensión entre personas culturalmente diferentes para así evitar o prevenir futuros conflictos.
- La mediación intercultural rehabilitadora. Esta mediación se da cuando ya existe un conflicto entre la sociedad receptora y la inmigrante, pero también cuando dichos conflictos se dan en el seno de los propios colectivos inmigrantes. Por lo tanto, se trata de un tipo de mediación que tiene como fin la resolución de conflictos culturales.
- La mediación intercultural creativa. Dicha mediación consiste en la transformación de normas ya establecidas o, mejor dicho, la creación de nuevas normas que se basen en las relaciones entre el colectivo autóctono y el receptor.

3.6. La práctica de la mediación intercultural en España

En España, la figura del mediador intercultural surge en un tiempo muy breve como respuesta al considerable aumento de la población extranjera y a la necesidad de prevenir o resolver conflictos con el fin de construir una sociedad incluyente, común y, sobre todo, intercultural (Richarte y Díe, 2008, pág. 133).

No obstante, a pesar de ser una figura muy importante para alcanzar cohesión social, en España todavía no está del todo definida, ni siquiera se puede decir que esté totalmente regularizada. «Aunque la figura del mediador intercultural ya está reconocida por el Ministerio del Interior -según el Real Decreto 683/2000 del 11 de mayo-, a efectos prácticos esto no se nota nada» (Moreno, 2006, pág. 6). Además, es necesario incidir en que dicha figura es prácticamente nueva en nuestro país, ya que sus inicios se ubican en mediados de la década de los noventa, a raíz de distintas iniciativas

de organizaciones en Madrid, Cataluña y Andalucía. En su desarrollo, se pueden diferenciar tres etapas (Richarte y Díe, 2008, pág. 148):

- La primera de ellas, situada entre 1994 y 1997, es la etapa de origen o génesis y es en la cual se pone en práctica la mediación intercultural como medio de intervención entre personas culturalmente diferentes. Conviene especificar que la mediación se da principalmente entre personas pertenecientes a minoría étnicas, como la población gitana, y personas provenientes de otros países. Así pues, se trata de una mediación que surge casi de manera espontánea ante las exigencias de la realidad española.
- La segunda etapa, que se da entre 1998 y 2002, es la de despliegue o desarrollo puesto que el número de proyectos y servicios de mediación crece considerablemente; se publican los primeros libros, aumenta el número de cursos, surgen los primeros postgrados especializados en algunas universidades, empieza a ser un objeto de estudio más recurrido, etc. En resumen, la mediación intercultural empieza a ganar más prestigio e incluso, a finales de este periodo, se crea el Grupo Triángulo, una federación formada por entidades de Andalucía, Cataluña y Madrid enfocada a la mediación intercultural.
- La tercera etapa, que va de 2003 a 2008, se puede considerar como una fase de expansión. En ella, se produce un notable incremento de los programas municipales destinados a la mediación intercultural, se crean planes de integración social y la figura del mediador intercultural aparece en prácticamente todas las comunidades autónomas españolas.

LLevot y Garreta, en su artículo *La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano*, añaden una cuarta etapa que califican de retroceso e iría desde el año 2008 hasta el 2012, y afirman lo siguiente:

A pesar del tiempo transcurrido desde los primeros programas de mediación, esta continúa en una situación de precariedad y de gran diversidad en cuanto a entidades o instituciones que se dedican a este campo y en cuanto a formas de entender la

práctica profesional por parte de todos los implicados. (Llevot. Garreta, 2013, pág. 171)

Por lo tanto, se puede decir que existe una ausencia de cualificación profesional propiamente reconocida y consensuada, además de que la formación de los mediadores interculturales no es la adecuada. Además, hay que destacar que debido a la situación de crisis que ha experimentado el país en estos últimos años, se han recortado e incluso eliminado programas y subvenciones destinados a la mediación intercultural (Llevot. Garreta, 2013, pág. 171). Asimismo, es preciso tener presente que la mayoría de intérpretes y trabajadores sociales todavía se encuentran en una situación económica precaria y, como hemos visto, escasamente reconocida (Valero, 2004, pág. 72).

A pesar de todo esto, no hay que olvidar que, aunque la figura del mediador intercultural esté en proceso de reconocimiento social, existen una serie de grupos y organizaciones españolas que llevan un tiempo trabajando en el ámbito de la mediación intercultural como son la EMSI (Escuela de Mediadores de la Comunidad de Madrid), el SEMSI (Servicio de Mediación Intercultural) o la Federación Andalucía Acoge y el AEP Desenvolupament Comunitari de Catalunya (Moreno, 2006, pág. 6).

3.7. La figura del mediador intercultural

Ya hemos visto que la mediación intercultural surge ante la necesidad de resolver los posibles conflictos emergentes de la comunicación en contextos multiculturales, por lo que el mediador intercultural actúa como puente entre dos culturas con el objetivo de acercar posturas y conseguir que se llegue a un acuerdo satisfactorio para ambas partes de forma pacífica. En definitiva, su función tiene como meta final promover una sociedad donde prime el respeto mutuo y la tolerancia.

Para situarnos en el tiempo, el término «mediador intercultural» aparece por primera vez en el año 1981, concretamente en el libro de Stephen Bochner *The Mediating Person and Cultural Identity*. Sin embargo, conviene especificar que la idea de concebir al traductor como agente mediador no era nueva, puesto que George Steiner ya afirmaba lo siguiente en el año 1975: «The translator is a bilingual mediating

agent between monolingual communication participants in two different language communities» (Steiner, 1975, pág. 45).

Como se puede comprobar, aunque Steiner haga referencia a la figura del traductor como mediador, pone el énfasis en la mediación lingüística y, como bien hemos visto, la mediación intercultural no se centra en el mero aspecto lingüístico, sino que da gran importancia a los aspectos culturales. Por lo tanto, partiendo de esto se puede decir que el mediador intercultural es mucho más que un traductor o intérprete.

Una vez realizado este pequeño preámbulo sobre los orígenes del término «mediador intercultural», se puede proceder a examinar su perfil en la actualidad. Para empezar, es necesario saber que la edad de los mediadores interculturales suele oscilar entre los 25 y 40 años. Conviene aclarar que el mediador debe tener al menos 25 años para asegurar así un grado mínimo de madurez garante de que pueda lidiar correctamente con el estrés emocional al que se podrá ver sometido en muchas ocasiones (Valero, 2004, pág. 22). En cuanto al género, se podría decir que hay mayoría de mujeres, aunque esto no excluye a los hombres, y por lo general son personas que han estado involucradas en actividades de temática social, e incluso algunos son miembros activos en distintas ONGs u organizaciones de inmigrantes (Mammar, 2002, pág. 85).

Por otro lado, la persona mediadora debe poseer diferentes conocimientos sobre la sociedad y cultura de la sociedad de acogida y la extranjera como, por ejemplo, la estructura familiar, religión o su percepción de la salud y la enfermedad. Dicho en otras palabras, se requiere que el mediador tenga los conocimientos necesarios a cerca de los aspectos culturales de los colectivos con los que trabaja (Moreno, 2006, pág. 10). Por último, conviene hablar sobre la formación de los profesionales de la mediación intercultural. De este modo, la mayoría de los mediadores suelen tener un grado de formación académica medio-alto y, generalmente, suelen haber recibido cierta formación en mediación intercultural, aunque es conveniente especificar que en muchos casos «no tienen necesariamente formación, no conocen las técnicas para mediar ni tampoco para controlar sus propias emociones» (Jabbaz y Moncusí, 2010, pág. 194).

La situación, hoy por hoy, podría resumirse diciendo que existen muchos aspectos comunes en la realidad de estas personas que sirven de puente comunicativo; hay una creciente demanda de sus servicios que va acompañada de una falta de formación adecuado, control de calidad profesional, código deontológico reconocido y remuneración y condiciones laborales dignas. (Moreno, 2006, pág. 10)

Retomando lo anterior, veíamos que el mediador intercultural debía poseer diferentes conocimientos sobre la sociedad y cultura de la sociedad de acogida y la extranjera, entre los que destacan los mencionados a continuación (AEP Desenvolupament Comunitari. Andalucía Acoge, 2001, pág. 84):

- La lengua del colectivo inmigrante y de la sociedad receptora o, en su defecto de alguna lengua vehicular.
- Las culturas y su interrelación, especialmente de las culturas del colectivo inmigrante y el autóctono.
- Los distintos modelos de desarrollo personal y relaciones interpersonales.
- El funcionamiento de las instituciones y servicios tanto del país del inmigrante como del país de acogida.
- La legislación vigente del país de origen y del receptor.
- La migración y los movimientos humanos.
- La mediación intercultural; es preciso especificar que se requieren conocimientos tanto teóricos como prácticos.

Asimismo, aparte de poseer estos conocimientos, el mediador intercultural debe disponer de los siguientes requisitos (AEP Desenvolupament Comunitari. Andalucía Acoge, 2001, pág. 85):

- Poseer ciertas cualidades personales, es decir, ser una persona abierta de mente, cercana, tolerante, comprometida, solidaria, sincera, cooperativa, etc.
- Proporcionar apoyo personal, por lo que también tiene que ser una persona empática, cercana, que sepa escuchar, que inspire confianza, etc.
- Dominar la negociación y resolución de conflictos interculturales.
- Defender los derechos e intereses de las personas por las que esté mediando, es decir, tiene que conocer los procedimientos de reclamación, interposición de denuncias, etc.

- Tomar distancia en las distintas situaciones en las que ejerce su labor, en otras palabras, ser imparcial o neutro en el acto de mediación.

«En definitiva, debe poseer un alto grado de sensibilidad intercultural que le permita negociar el significado entre ambas culturas y ser capaz de transmitirlo a los miembros de la otra comunidad en la otra lengua» (Valero, 2004, pág. 32). También es necesario recordar que, al igual que el mediador natural, el mediador intercultural debe guiarse siempre por los principios de imparcialidad, confidencialidad y lealtad.

Por último, una buena forma de concluir con este denso apartado es proporcionado una cita que abarca y resume todo lo que en él se ha visto:

Las diferencias culturales entre los autóctonos y los distintos grupos inmigrados producen a menudo incomprensiones mutuas, dificultades de comunicación e incluso conflictos entre éstos y los representantes de las instituciones encargadas de responder a sus necesidades como son las instituciones escolares, los servicios sociales o los organismos administrativos. Así se justifica la existencia de los mediadores que pueden hacer de puente entre unos y otros. (Fundación Akwaba, 2002, pág. 593)

3.8. Límites en la intervención del mediador intercultural

En el apartado anterior se han detallado los requisitos y el perfil del mediador intercultural, pero es conveniente saber que el mediador no puede o debe ejercer su labor cuando se dan algunas de las situaciones citadas a continuación (Fundación Secretariado Gitano, 2007, pág. 63):

- Cuando hay un hecho delictivo de por medio. En este caso, habría que recurrir, sin ningún tipo de dilación, a la Ley.
- Cuando una de las partes implicadas en el acto comunicativo no está a favor de la actuación medidora, ya que sería una pérdida de tiempo pues si una de las partes no pone de su parte, el conflicto difícilmente se resolverá.
- Cuando el mediador se encuentra ante una situación en la que hay una injusticia manifestada que le hace posicionarse hacia una de las partes y perder su imparcialidad.

- Cuando el mediador pertenece al colectivo socio cultural de una de las partes, ya que se podría quebrantar el requisito de la imparcialidad por el posicionamiento del mediador a favor de una de las partes.
- Cuando una de las partes no puede asistir al proceso de mediación, obviamente el mediador no podrá desempeñar su función.

3.9. Ámbitos de la mediación intercultural

Según afirma la ACCEM en su *Guía de Mediación Intercultural*, la mediación intercultural puede ser considerada como un eje transversal que debe estar presente en todos los ámbitos. Merece la pena subrayar que los mediadores interculturales suelen intervenir en los distintos ámbitos en colaboración con los profesionales especializados cada uno de ellos, proporcionándoles la ayuda necesaria en cuestiones de interculturalidad. No obstante, se puede dar el caso de que el mediador colabore de forma tan estrecha con el profesional que acabe siendo el encargado de tomar las decisiones (Giménez, 1997, pág. 147). De esta manera, entre los diferentes ámbitos de actuación se encuentran el social, el institucional, el judicial, el familiar, el laboral, el local o municipal, el familiar, el sanitario, y el educativo, pero solo profundizaremos en los cuatro últimos debido a que son aquellos en los que la mediación intercultural es más común:

3.9.1. Ámbito local o municipal

Empezaremos hablando sobre este ámbito puesto que es aquel en el que se basa el análisis práctico de este trabajo de fin de grado. Así pues, una de las labores principales de los mediadores interculturales en el terreno municipal es la de proporcionar información y orientación sobre diferentes trámites burocráticos al colectivo inmigrante. De esta manera, la persona inmigrante puede conocer el funcionamiento de las instituciones en la sociedad de acogida, recibir información sobre distintos procedimientos burocráticos, conocer los tipos de permiso de residencia, etc. (SEMSI, 2002, pág. 116) «En definitiva, se trata de contribuir a corregir las desigualdades del contexto, al menos desde el punto de vista de la adecuación institucional, de cara a una integración en igualdad de condiciones» (SEMSI, 2002, pág. 118).

3.9.2. Ámbito familiar

La función de los mediadores interculturales en este ámbito es la de intervenir en situaciones de conflicto en el seno de las familias extranjeras cuando, por ejemplo, existen problemas comunicativos, las relaciones entre los miembros están deterioradas o hay un proceso de separación o divorcio de por medio. De igual forma, es necesario tener presente que se pueden dar casos en los que las personas extranjeras hayan estado separadas de sus hijos, cónyuges o padres por un largo período de tiempo y, por consiguiente, la reagrupación familiar es uno de las labores más importantes del mediador en el ámbito familiar. Además, la forma en la que el colectivo inmigrante educa a sus hijos y la educación impartida en España, no solo la impartida en los colegios sino en general, pueden ser muy diferentes y dar lugar a situaciones de conflicto debido al gran choque entre costumbres y valores (SEMSI, 2002, pág. 74)

En conclusión, el terreno familiar constituye uno de los ámbitos en donde la intervención de los mediadores interculturales es primordial.

3.9.3. Ámbito sanitario

Es preciso saber que las personas de culturas diferentes suelen tener concepciones distintas de temas como la salud, hábitos de higiene, maternidad, sexualidad, métodos de curación y el trato de enfermedades. Esto se debe a la forma de entender el mundo que tiene cada persona dependiendo de su procedencia y, principalmente, de su cultura. Por ello, la figura del mediador intercultural es fundamental para resolver los posibles conflictos entre pacientes extranjeros y el personal sanitario. También es necesario especificar que el mediador también proporcionará ayuda al inmigrante en temas de asesoramiento o en caso de curación o seguimiento de alguna enfermedad (ACCEN, 2009, pág. 58).

3.9.4. Ámbito educativo

Cuando se habla del ámbito educativo, se hace referencia a los centros escolares, institutos u otros centros educativos especializados en la formación de niños, jóvenes e incluso adultos. Conviene especificar que en estos centros no solo se enseñan contenidos académicos, sino que también se encargan de impartir valores a sus alumnos. Debido a su papel fundamental en la implantación de valores y, por consiguiente, en la construcción de la sociedad, la presencia de intermediadores interculturales en estos centros es primordial (SEMSI, pág. 165).

De este modo, «el fenómeno inmigratorio tiene una relevancia especial en los centros educativos por dos razones principales. En primer lugar, porque es uno de los espacios donde esta inmigración se hace más visible [...] Y, en segundo lugar, porque entre los objetivos de la escolarización está en la educación.» (SEMSI, 2002, pág. 87)

En definitiva, como bien se exponía al principio de este apartado, la mediación intercultural tiene una gran importancia en la sociedad actual debido a su carácter cada vez más multicultural, por lo que debería de estar presente en todos los ámbitos.

3.10. Contexto migratorio español

Antes de proceder a ver la inmigración en la zona noroeste de la Comunidad Autónoma de Madrid, concretamente de los municipios de Boadilla del Monte y de las Rozas de Madrid, es necesario hablar sobre el contexto migratorio español en general a modo de preámbulo.

A mediados de los años 70, se produjo un punto de inflexión en España, debido a que pasó de ser un país de emigrantes para convertirse en un país de inmigrantes. Las causas de esta transición fueron: primero, el retorno de los antiguos migrantes españoles y, en segundo lugar, la creciente llegada de migrantes procedentes de otros países (Cabré, Domingo, & Mechado, 2002, p. 121). De este modo, en los años 90, España experimenta un gran aumento de su población en consecuencia de la entrada de inmigrantes al país, aunque es conveniente indicar que dicha tendencia ha vuelto a transformarse (Lillo, 2014). Así pues, desde el año 2012 el país ha experimentado una

dinámica de pérdida de población que siguió confirmándose hasta el 2015 (Sánchez, 2016). Sin embargo, es necesario señalar que, a partir del segundo semestre de 2015, comienza una nueva tendencia de crecimiento de la población (INE, 2016).

Los últimos datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), que datan del 1 de julio de 2016, contabilizan 46.468.102 habitantes en el territorio español, lo que supone un incremento de 22.274 habitantes con respecto a principios de año. Así pues, con dicho incremento se consolida la tendencia de crecimiento de población iniciada en el segundo semestre de 2015. Por otro lado, el número de población extranjera descendió un 0,5 % hasta situarse en 4.396.871 personas. Es conveniente aclarar que la principal causa de este descenso se debió a la adquisición de la nacionalidad española por parte del colectivo extranjero. También es necesario especificar que, durante el primer semestre de 2016, se registró un saldo migratorio positivo en el país, concretamente de 30.504 personas. La consecuencia de este saldo son las 186.059 personas que inmigraron frente a las 155.555 que emigraron (INE, 2016)

Centrándonos en la población extranjera, durante el primer semestre de 2016, la nacionalidad marroquí (con 14.391 personas), la rumana (con 14.009 personas) y la colombiana (con 10.134 personas) encabezaban la lista de las principales nacionalidades de los inmigrantes. En lo concerniente al sexo y a la edad, hay que destacar que la mayoría de personas inmigrantes en España tiene entre 25 y 44 años, con una predominancia de varones (INE, 2016).

Tras haber analizado estos últimos datos sobre la inmigración española a nivel nacional, podemos proceder a centrarnos en los datos pertinentes a la Comunidad Autónoma de Madrid, para posteriormente centrarnos en los municipios madrileños de Boadilla del Monte y Las Rozas de Madrid, que constituyen el estudio de caso de este trabajo de fin de grado.

3.10.1. Inmigración en la Comunidad Autónoma de Madrid

A modo de introducción es necesario hablar brevemente sobre la inmigración en la Comunidad de Madrid, pero, antes de nada, merece la pena especificar que dicha comunidad cuenta con 6.466.996 habitantes (INE, 2016). De este modo, los últimos

datos proporcionados por el Portal de Integración y Convivencia de la Comunidad de Madrid, con fecha de 1 de enero de 2016, muestran que en esta comunidad autónoma hay 1.197.906 ciudadanos empadronados procedentes de otros países. Cabe destacar que, en los últimos 15 años, uno de cada cuatro extranjeros (333.427) ha adquirido la nacionalidad española. Por otro lado, los 862.085 inmigrantes restantes, proceden de distintas nacionalidades, entre las que destacan la rumana (205.033), la marroquí (79.639), la china (45.679), la colombiana (36.252) y la peruana (27.331).

También es importante mencionar que el Gobierno regional ha puesto al alcance de los ciudadanos distintas herramientas y recursos destinadas a facilitar la autonomía personal del colectivo extranjero, al igual que su participación social y mejora de la integración en la sociedad autóctona. Así pues, la Comunidad de Madrid cuenta con ocho Centros de Participación e Integración (CEPI), que «son lugares de encuentro para todos los madrileños, sea cual sea su nacionalidad, con acceso a cursos de formación, asesoría jurídica, talleres de búsqueda y mejora de empleo, variados programas culturales y actividades deportivas» (InmigraMadrid, 2017).

3.10.2. Inmigración en Boadilla del Monte y Las Rozas de Madrid

En este apartado se facilitarán los datos relativos a la inmigración de Boadilla del Monte y Las Rozas de Madrid, ambos municipios pertenecientes al oeste metropolitano de la Comunidad de Madrid. Antes de comenzar, conviene mencionar que los datos proporcionados a continuación han sido extraídos de la página web oficial de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, la cual ofrece una ficha municipal detallada con los datos de todos los municipios pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Madrid y lo hace en colaboración con el INE (Instituto Nacional de Estadística). Por otro lado, es necesario especificar que los últimos datos proporcionados son del año 2016.

De este modo, la población empadronada en el municipio de Boadilla del Monte es de 49.765 habitantes, de los cuales 24.332 son hombres y 25.430 son mujeres. Por otro lado, el número de extranjeros empadronados en esta localidad por cada mil habitantes es de 65,53, de los cuales un 57 % son mujeres. En lo concerniente a la nacionalidad de

los extranjeros, un 2,48 % proceden del continente americano, un 0,28 % son de África y, por último, un 0,56 % son asiáticos (Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid. INE, 2016).

Por otra parte, la población empadronada en el municipio de Las Rozas de Madrid es de 94.471 habitantes, de los cuales 45.782 son hombres y 48.689 son mujeres. En cuanto a número de extranjeros empadronados por mil habitantes, la cifra es de 84, 14, de la cual un 56,30 % son mujeres. Respecto a la nacionalidad de los habitantes extranjeros, un 38 % provienen de América, un 0,73 % es de nacionalidad africana y un 0,93 % procede del continente asiático (Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid. INE, 2016).

4. Estado de la cuestión

Desde los años 90, la mediación intercultural constituye un objeto de estudio en diversas universidades y a día de hoy continúa siendo un ámbito de gran interés para la investigación. Por consiguiente, se pueden encontrar un gran número de estudios y artículos de investigación publicados de la mano de prestigiosas universidades como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Alcalá, la Universidad Autónoma de Madrid o la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) que analizan la mediación intercultural desde un campo más amplio hasta el análisis de las funciones de los mediadores interculturales en función de su ámbito de trabajo.

Dentro de esta labor de investigación llevada a cabo por distintas universidades españolas, es conveniente destacar la realizada por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM). En primer lugar, por dar lugar a la creación del Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social (IMEDES), que fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la UAM en el año 2006. Dicho instituto universitario surge a raíz de las propuestas de diferentes profesores y grupos de investigación de la UAM en colaboración con otras universidades con áreas especializadas en los fenómenos migratorios y la diversidad cultural, y en la actualidad cuenta con una importante área de investigación orientada a temas como las relaciones interculturales, la diversidad cultural o las dimensiones del desarrollo humano (IMEDES,

2017). En segundo lugar, por contar con el posgrado de Título de Experto en Mediación Social Intercultural, además, de varios cursos que forman a un gran número de personas en las competencias interculturales. Para finalizar, en último lugar, por ocuparse durante muchos años del Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI), asociación pública pionera en España en el ámbito de la mediación intercultural.

Además de las distintas investigaciones y estudios desarrollados por las universidades anteriormente mencionadas, se pueden encontrar un gran número de manuales para mediadores interculturales, aunque es preciso especificar que la mayoría de ellos están orientados hacia el ámbito educativo o familiar. Sin embargo, no es fácil encontrar estudios centrados exclusivamente en la mediación intercultural en el ámbito local o comunitario, por lo que para recopilar información sobre dicho tema se ha tenido que recurrir principalmente a las entrevistas realizadas a las mediadoras interculturales de los municipios de Boadilla del Monte y Las Rozas de Madrid respectivamente. Por consiguiente, gran parte de este análisis de estudio se basa en la información extraída de dichas entrevistas, ya que son la mejor fuente para explicar cómo son los servicios de mediación intercultural ofrecidos en cada uno de estos municipios.

5. Objetivos

Con el análisis de este trabajo de fin de grado se pretende comprobar si la figura del mediador intercultural que se encuentra en los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid respectivamente, cumplen con las características y requisitos vistos en la teoría. Dicho en otras palabras, el objetivo de este estudio es ver si las competencias de los mediadores interculturales expuestas en el marco teórico se corresponden con las de las mediadoras de ambos ayuntamientos. De este modo, dicho análisis se realizará basándose en las entrevistas que se les realizaron a las dos mediadoras y, a partir de ahí, se podrá comprobar si características como la edad, la posesión de conocimientos o la formación coinciden con aquellas vistas en la teoría.

Conviene especificar que, primeramente, se explicarán las estructuras internas de los ayuntamientos, ya que es necesario para poder situar y conocer el área de actuación del mediador intercultural. Por último, una vez realizados los análisis

previamente mencionados, se procederá a realizar una comparación entre los servicios de mediación de ambos ayuntamientos. Al comparar la figura del mediador intercultural que se encuentra en los ayuntamientos objetivo se podrá llegar a varias conclusiones y también se podrá comprobar si el perfil de estas profesionales es similar o, por el contrario, presenta numerosas diferencias.

Por lo tanto, la hipótesis de este trabajo de fin de grado es comprobar, por un lado, si la figura del mediador intercultural de los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid cumplen con las características vistas en la teoría y, por otro lado, realizar una comparación entre los servicios de mediación intercultural que ofrecen los mencionados ayuntamientos. De este modo, se podrá constatar si las funciones y el perfil de las mediadoras interculturales de estos dos ayuntamientos de la zona noroeste de la Comunidad de Madrid se asemejan o son completamente diferentes.

6. Metodología del trabajo

En primer lugar, se realizó una recopilación bibliográfica sobre temas relacionados con la mediación intercultural, la cultura, la diversidad cultural y la comunicación intercultural. Para ello, se llevó a cabo una minuciosa búsqueda de artículos y publicaciones realizadas por distintas universidades españolas, al igual que de estudios realizados por parte de ONGs y otras asociaciones de inmigrantes, como por ejemplo Andalucía Acoge, el SEMSI (Servicio de Mediación Social Intercultural) o la Fundación Secretariado Gitano, así como de expertos en el ámbito de la mediación intercultural, como Carlos Jiménez. Gracias a esta labor de búsqueda, nos percatamos del reducido número de artículos sobre la temática del trabajo, especialmente, sobre la figura específica del mediador intercultural. Además, también pudimos comprobar que la mediación intercultural en el ámbito local es un tema muy poco investigado. Dicho esto, es preciso tener presente que la información extraída de los artículos y publicaciones de diferentes autores e investigadores ha servido como base teórica sólida para desarrollar el posterior análisis y para poder dar respuesta a las hipótesis planteadas.

En segundo lugar, procedimos a realizar la búsqueda de información sobre el contexto migratorio español, la inmigración en la Comunidad de Madrid y la inmigración en Boadilla del Monte y Las Rozas respectivamente. De igual forma, se buscó información sobre la organización interna de los ayuntamientos de estos dos municipios. La mayoría de datos e información fue extraída de la página web del INE (Instituto Nacional de Estadística) y de las páginas web oficiales de ambos ayuntamientos. Gracias a esta información, pudimos tener una idea más clara sobre las migraciones en España y la situación migratoria actual en nuestro país.

En tercer lugar, nos centramos en poder contactar con las mediadoras interculturales de los ayuntamientos previamente mencionados, ya que el análisis de este trabajo se basa principalmente en estudiar la figura del mediador intercultural que se encuentra en estos dos ayuntamientos. Es conveniente decir que no resultó nada complicado ponerse en contacto con las mediadoras, Fátima Abyouayaden y María Valdeón, puesto que desde un principio se mostraron colaborativas y con disposición a ayudar con todo lo que fuera necesaria. De este modo, se le realizaron dos entrevistas a cada una de las mediadoras interculturales, una en persona y otra por vía telefónica. Una vez transcritas las cuatro entrevistas, ya se podía dar comienzo a la elaboración del análisis propiamente dicho. Como hemos explicado en el apartado de los objetivos, la finalidad de dicho análisis es la de comprobar si las características de la figura del agente de mediación intercultural que se encuentra en los ayuntamientos de Boadilla del Monte y en el de Las Rozas de Madrid se corresponden con aquellas vistas en la parte teórica de este trabajo.

Así pues, se realizó una comparación entre estos dos municipios pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Madrid: uno de menos de 50.000 habitantes, Boadilla del Monte, y otro que cuenta con una población superior a 50.000 habitantes, Las Rozas de Madrid. Cabe destacar que ambos municipios están situados en el área metropolitana de la Comunidad de Madrid y, además, cuentan con una elevada renta per cápita, de hecho, se encuentran dentro de los 5 municipios con mayor renta per cápita del todo el país. Asimismo, los ayuntamientos de las dos localidades cuentan con servicios de mediación intercultural, encasillados dentro del área de los servicios sociales. Concretamente, ambos cuentan con un empleado público especializado en este ámbito

para asegurar y facilitar la integración de la comunidad extranjera en el municipio. Con esta comparación pretendíamos ver las similitudes y diferencias existentes a la hora de proveer servicios de mediación intercultural en los ayuntamientos objetivo.

En cuanto a la estructura que se siguió para realizar dicha comparación, se analizó, inicialmente, la organización interna de ambos ayuntamientos. A continuación, nos centramos en el área de los servicios sociales y explicamos cómo gestionan estos ayuntamientos las distintas necesidades de los ciudadanos, tanto autóctonos como de origen extranjero. Más tarde, comprobamos si la figura del mediador intercultural que se encuentra en los ayuntamientos previamente mencionados cumplía con las características expuestas en el marco teórico. Además, realizamos una segunda comparación entre los servicios de mediación intercultural ofrecidos en ambos municipios, basándonos en las entrevistas realizadas a las mediadoras interculturales de cada uno de ellos y, finalmente, aportamos una propuesta de mejora. El último paso, consistió en realizar el apartado de la conclusión y propuestas de mejora, seguido de las referencias bibliográficas.

7. Análisis y discusión

7.1. Organización interna de los Ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid

7.1.1. El Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Una vez vistos los datos pertinentes a la inmigración de Boadilla del Monte, se puede proceder a analizar la organización interna de su ayuntamiento y también el modo en el que se gestionan las diferentes necesidades de los ciudadanos de este municipio madrileño de menos de 50.000 habitantes.

No obstante, previo al análisis de la organización y modo de gestión de la necesidad de dicho ayuntamiento, es importante conocer algunas de las principales características de dicha localidad. De este modo, como hemos mencionado en anteriores apartados, Boadilla del Monte es un municipio perteneciente a la Comunidad

Autónoma de Madrid, que se encuentra situado en la zona noroeste de Madrid y cuenta con una superficie de 47,24 km cuadrados. Por otro lado, es un municipio que cuenta, según los últimos datos proporcionados por el Instituto de Estadística Español, con una población de 49.762 habitantes (INE, 2016). También merece la pena mencionar que limita al norte con el municipio de Majadahonda, al sur con el de Villaviciosa de Odón y el de Alcorcón y, finalmente, al este con el municipio de Pozuelo de Alarcón (Ayuntamiento de Boadilla del Monte, 2016). Para finalizar, es importante recordar que este municipio es uno de los más ricos de todo el país, concretamente ocupa el tercer puesto con una renta per cápita de 48.537 euros (EL PAÍS, 2016).

En cuanto a la organización interna del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, conviene especificar que, como bien se puede observar en la posterior imagen, existen cinco tenencias de alcaldía y cada una de ellas recoge un área de actuación; una primera enfocada al área de Coordinación, Asuntos sociales, Personal, y Servicios Jurídicos, una segunda tenencia de alcaldía orientada hacia el área de Urbanismo, Infraestructuras y Patrimonio, una tercera destinada al Medioambiente, otra cuarta enfocada al área de Economía, Hacienda y Contratación, y por último, una quinta tenencia de alcaldía centrada en el área de Seguridad, Protección civil, Movilidad y Transportes.

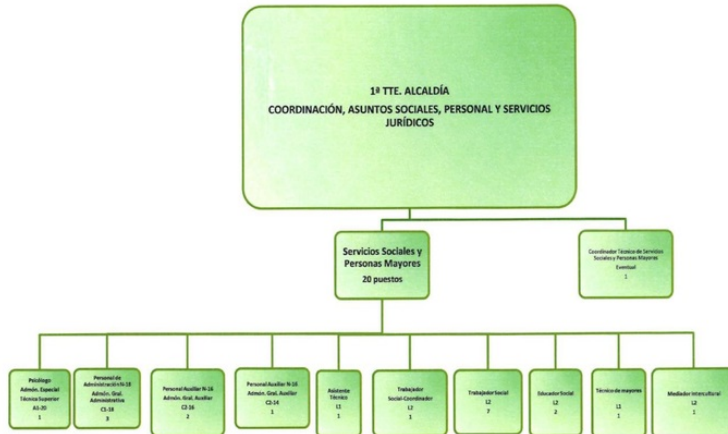
Para el estudio de caso, nos centraremos en la primera tenencia de alcaldía, es decir, aquella orientada hacia el área de Coordinación, Asuntos Sociales, Personal y Servicios Jurídicos. De este modo, las unidades dependientes de dicha área son las mencionadas a continuación (Ayuntamiento de Boadilla del Monte, 2016):

- Educación, familia e Infancia.
- Servicios Sociales y Personas Mayores.
- Servicio de lo Contencioso.
- Régimen Interior.
- Unidad de Atención al Ciudadano.
- Cultura.

La unidad que nos concierne para el desarrollo del análisis de este trabajo de fin de grado es la de los servicios Sociales y personas Mayores, ya que la mediadora intercultural depende de esta área. Cabe destacar que entre los otros empleados

públicos dependientes de dicha área se encuentran los trabajadores sociales, asistentes técnicos, educadores sociales o el técnico de mayores. Por otro lado, merece la pena subrayar que el Ayuntamiento de Boadilla del Monte cuenta una única persona especializada en el ámbito de la mediación intercultural.

Figura 2: Estructura del área de Coordinación, Asuntos Sociales, Personal y Servicios Jurídicos



Fuente: Página web oficial del Ayuntamiento de Boadilla

Una vez vista la estructura de la organización interna del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, podemos proceder a analizar cómo gestiona dicho ayuntamiento las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Boadilla del Monte son un servicio público destinado a todas las personas empadronadas en esta localidad que tienen como principal objetivo promover la integración social y mejorar la calidad de vida de todas estas personas. Para ello, cuenta con un equipo de profesionales interdisciplinarios, entre los que se encuentra Fátima Aboyuyaden, la mediadora intercultural. Por otro lado, el área de

Servicios Sociales cuenta con una serie de programas que responden a todas las necesidades de los ciudadanos, tanto extranjeros como autóctonos.

Antes de empezar, es necesario especificar que la información que a continuación se expondrá proviene de la página web oficial del Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Dicho esto, en primer lugar, nos encontramos con el Programa de Acogida, Orientación e Inserción Social a través del cual el ciudadano puede recibir información, orientación y apoyo social. En segundo lugar, está el Programa de Convivencia Familiar y Apoyo Social al Menor donde se ofrecen a los residentes de Boadilla terapias familiares, apoyo socioeducativo, atención social de orientación y apoyo a las familias, etc. También existe un Programa de Autonomía Personal y Atención al Mayor que proporciona distintos servicios a personas en situación de dependencia, con discapacidad o de la tercera edad. Finalmente, el Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece un Programa de Acción Comunitaria y Voluntariado en donde destacan las actividades de promoción de la solidaridad y sensibilización social (Ayuntamiento de Boadilla del Monte, 2016). Merece la pena aclarar que todo ciudadano de nacionalidad extranjera que acuda al ayuntamiento solicitando cualquier cuestión que tenga que ver con los servicios sociales será derivado automáticamente a la mediadora intercultural.

Por último, a modo de conclusión de este apartado, realizaremos un breve análisis de la demanda de los servicios sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Conviene especificar que los datos aportados a continuación pertenecen a la *Memoria de los Servicios Sociales* del Ayuntamiento de Boadilla del Monte del año 2015. También es importante aclarar que «la demanda equivale a la necesidad expresada por los ciudadanos que acuden a los centros de servicios sociales, independientemente de que existan recursos para atenderla o de que su solución esté dentro del ámbito competencial de los servicios sociales» (Memoria Servicios Sociales, 2015, pág. 19). De este modo, lo que más demandaron los usuarios residentes en Boadilla fue información, orientación, valoración y movilización de recursos (54,26 %), seguido por los recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (25,50 %) y, en tercer lugar, las prestaciones y actividades de apoyo a la unidad de convivencia y de ayuda a domicilio (15,14 %). Por su parte, las prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social ocuparían el cuarto puesto con un 4,02 % de demanda. En cuanto a la

edad de los usuarios que mayor demanda han solicitado, estaría encabezada la población de 31 a 45 años, no obstante, la población de más de 65 años ha sido la más atendida por los servicios sociales. En último lugar, como se puede observar en la imagen posterior, el 74,31 % de los usuarios atendidos era de nacionalidad española, frente a un 25,69 % de ciudadanos con nacionalidad extranjera.

7.1.2. El Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

Este apartado se centrará en el análisis de la organización interna del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid y en su modo de gestión de las diferentes necesidades de las personas empadronadas en este municipio madrileño de más de 50.000 habitantes.

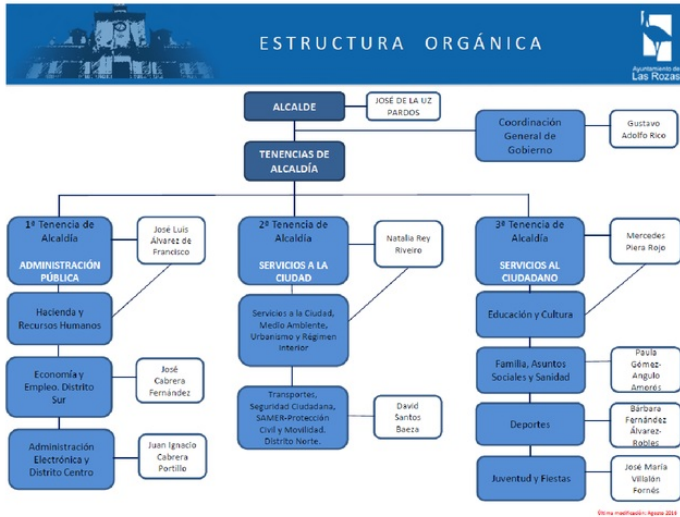
Antes de comenzar con dicho análisis, conviene hablar brevemente sobre las principales características de este municipio. Así pues, Las Rozas de Madrid es un municipio que pertenece a la Comunidad Autónoma de Madrid y que, al igual que Boadilla del Monte, se encuentra situado en la zona noroeste de dicha comunidad. Asimismo, Las Rozas cuenta con una superficie de 59,14 km cuadrados y, según los últimos datos proporcionados por el Instituto de Estadística Español con fecha del 2016, con una población de 94.471 habitantes (INE, 2016). El municipio limita al norte con Torrelodones, al oeste con Villanueva del Pardillo y Galapagar y al sur con Majadahonda (Ayuntamiento de Las Rozas, 2017). Por último, otro de los rasgos más significativos de esta localidad, es que, junto con Boadilla del Monte, es uno de los cinco municipios más ricos de toda España, en concreto ocupa el quinto puesto con una renta per cápita de 46.173 euros (EL PAÍS, 2016).

Por otro lado, la organización interna del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid presenta algunas diferencias con respecto al Ayuntamiento de Boadilla del Monte, ya que cuenta con siete concejalías o áreas que a su vez albergan distintas áreas de actuación:

- Sanidad y Servicios Sociales.
- Cultura, Deportes y Juventud.

- Educación y Cultura.
- Hacienda, Economía y Empleo.
- Emergencias y Seguridad.
- Distritos y Movilidad.
- Urbanismo, Conservación y Medio Ambiente.

Figura 3: Organigrama del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid



Fuente: Página web oficial del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

En esta ocasión no vamos a detallar las secciones contenidas en cada una de estas áreas, ya que lo que realmente nos interesa para este trabajo de fin de grado es el área de Sanidad y Servicios Sociales. De acuerdo a la información ofrecida por el Ayuntamiento de las Rozas en su página web (2017) dicha área se encuentra dividida en varias concejalías: Salud Pública, Promoción y Educación para la Salud, Atención Animal,

Atención Social Primaria, Atención a Víctimas de Violencia de Género, Igualdad entre Mujeres y Hombres, Voluntariado y, la que más nos concierne de todas, Información y Orientación para la Población Inmigrante. Esta última extensión es la que se encarga de proporcionar asesoramiento y orientación a los extranjeros empadronados en el municipio de Las Rozas. Pero ¿en qué consiste exactamente esta labor de asesoramiento y orientación? En primer lugar, la Concejalía de Servicios Sociales presta gratuitamente a los inmigrantes del municipio información sobre recursos sociales, sanitarios y educativos. Del mismo modo, si el extranjero posee un permiso de residencia en España como mínimo de un año de antigüedad y de una serie de requisitos más como disponer de un alojamiento y medios de subsistencia adecuados tiene la posibilidad de solicitar el permiso de residencia en nuestro país de un familiar directo. Así pues, el Ayuntamiento de Las Rozas realiza una importante labor de reagrupación familiar. Por último, esta concejalía permite a los extranjeros empadronados en el municipio solicitar un «permiso de residencia temporal por arraigo social». Pero, además de asesorar y orientar, esta área lleva acabo diferentes actividades que tienen como objetivo fomentar la convivencia y la plena integración de los inmigrantes en el municipio (Ayuntamiento de Las Rozas, 2017).

Al igual que en el apartado anterior, queríamos finalizar con este apartado realizando un análisis de la demanda de los servicios sociales del Ayuntamiento de Las Rozas. Sin embargo, desgraciadamente, no podemos ofrecer los datos de esta demanda ya que la página web oficial del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid no ofrece una memoria anual que recoja los mismos.

7.2. La figura del mediador intercultural en los Ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid: comparación con el marco teórico

7.2.1. La figura del mediador intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte

En este apartado se analizará en profundidad el perfil de la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Fátima Abyouayaden Vega, y,

para ello, nos basaremos en las entrevistas que se le realizaron el día 16 de marzo de 2017 y el 11 de mayo de 2017. De este modo, podremos comprobar si la figura del mediador intercultural que se encuentra en este ayuntamiento cumple con las características expuestas en el marco teórico de este trabajo de fin de grado.

Antes de empezar con el análisis, es necesario realizar una breve presentación de la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Se llama Fátima Abyouayaden y lleva desempeñando la función de trabajadora social y mediadora intercultural de los servicios sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte desde junio de 2006, año en el que dicho ayuntamiento empezó a ofrecer estos servicios a la población de Boadilla. Además, conviene recordar que Abyouayaden es la única empleada pública de este ayuntamiento destinada a los servicios de mediación intercultural, aunque esto no impide que ejerza de trabajadora social simultáneamente. De hecho, Abyouayaden asegura que la función que desempeña es muy holística, ya que hace labores de acompañamiento, interpretación o gestoría, entre otras muchas más cosas. Asimismo, la mediadora define su profesión como «una profesión multifuncional en la que se hacen muchísimas cosas, todo lo que tenga que ver con la atención e integración de las personas en el municipio» (Abyouayaden, 2017, pág. 7).

Una vez realizada esta presentación, se puede dar comienzo al análisis propiamente dicho. En primer lugar, vamos a tratar el tema de la edad de los mediadores interculturales. Así pues, según la teoría, la edad de los mediadores suele oscilar entre los 25 y 40 años, ya que con menos de 25 años no se puede asegurar el grado mínimo de madurez necesario para gestionar exitosamente las situaciones de estrés a las que muchas veces se ven sometidos estos profesionales. Pues bien, Abyouayaden tiene 42 años, por lo su edad que no coincide exactamente con las estimaciones expuestas en la teoría, pero se podría decir que la diferencia es tan mínima que la teoría y la realidad se asemejan ampliamente. En cuanto al género, se puede observar que la teoría coincide con la realidad, ya en el marco teórico se decía que hay un mayor número de mujeres que de hombres ejerciendo esta profesión y, en este caso, los servicios de mediación intercultural que ofrece el Ayuntamiento de Boadilla son desempeñados por una mujer.

Por otra parte, en el marco teórico hemos visto que los mediadores interculturales suelen estar involucrados en distintas actividades de temática social y

algunos son miembros de diferentes ONGs o asociaciones de inmigrantes. De este modo, Abyouayaden afirma ser miembro de Amnistía Internacional² y haber trabajado en distintas ONGs. Además, en la entrevista que nos concedió, comentó que también había realizado voluntariados y prácticas profesionales en asociaciones de inmigrantes, aunque en la actualidad, por condiciones familiares, no participa en nada más. Por lo tanto, una vez más las características de la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Boadilla se corresponden con la teoría.

Otra de las cuestiones contempladas en la parte teórica, es la de los conocimientos que debe poseer el mediador intercultural. En este sentido, hemos podido ver en la teoría que el mediador debe poseer los conocimientos suficientes sobre la sociedad y cultura tanto de la sociedad receptora como de la sociedad inmigrante. Esto implica tener conocimientos sobre el idioma, funcionamiento de las instituciones o legislación de ambas sociedades, así como conocimientos específicos sobre mediación intercultural. Por su parte, Abyouayaden asegura conocer la realidad de Boadilla desde hace unos 11 o 12 años.

Comencé haciendo un estudio a través de la universidad sobre la situación de los inmigrantes en el municipio y, hoy en día, pienso que la atención social hace que tengas día a día un diagnóstico de cómo es la situación de los inmigrantes. Por lo tanto, diría que sí que conozco la realidad del municipio y del colectivo inmigrante que está empadronado en él. (Abyouayaden, 2017, pág. 61)

Además, manifiesta que sabe defenderse bien con el marroquí, debido a que su padre es de Marruecos, y también afirma saber un poco de árabe clásico, inglés, francés e italiano. Asimismo, habla castellano a la perfección, dado que es su lengua materna. Por otro lado, la mediadora lleva viajando desde muy pequeña a Marruecos, vivió unos meses en Colombia y también ha realizado diversos viajes a varios países del mundo de manera particular. Abyouayaden asegura que, gracias a todas estas experiencias, ha podido conocer en primera persona los distintos tipos de vida y, sobre todo, le ha ayudado a ser consciente de cómo se siente una persona en un país extranjero. Por consiguiente, se puede decir que Abyouayaden posee los conocimientos necesarios,

² Amnistía Internacional: «Amnistía Internacional es una organización global e independiente formada por más de 7 millones de personas que actúan contra la injusticia defendiendo los derechos humanos en todo el mundo» (cita extraída de la página oficial de Amnistía internacional España, 2017)

tanto a nivel idiomático como a nivel cultural, sobre la sociedad receptora (Boadilla del Monte) y sobre el colectivo inmigrante que vive en este municipio.

A continuación, abordaremos el tema de la formación de los mediadores interculturales. De acuerdo con la teoría, la gran parte de los mediadores suele poseer un grado de formación académica medio-alto y, además, suele tener formación específica en mediación intercultural. Sin embargo, es conveniente especificar que también existen casos en los que el mediador no tiene necesariamente formación o no conoce las técnicas precisadas para llevar a cabo un acto de mediación intercultural. En el caso de Abyouayaden, realizó su diplomatura en trabajo social y más tarde realizó un curso de mediación intercultural, avalado por la Comunidad de Madrid, que duró unos cuantos meses y en total sumaba unas 300 horas. De igual forma, la mediadora asegura que a lo largo de los años ha recibido distintos tipos de formación relacionada con temas de inmigración, principalmente temas de actualizaciones jurídicas o de intervención. Conviene especificar que estas últimas formaciones que recibió Abyouayaden eran de un máximo de 30 o 40 horas, es decir, no eran formaciones a nivel de máster.

Por consiguiente, a modo de conclusión, se podría decir la mediadora intercultural que se encuentra en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte, Fátima Abyouayaden Vega, cumple con la mayoría de las características y requisitos expuestos en el marco teórico del presente trabajo de fin de grado.

7.2.2. La figura del mediador intercultural en el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

En este apartado, al igual que en el anterior, realizaremos un análisis el perfil de la mediadora intercultural, en este caso del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, y también nos basaremos en las entrevistas que se le realizaron a dicha mediadora los días 7 de abril y 12 de mayo de 2017. Gracias a este análisis, podremos comprobar si las características de la figura del mediador intercultural que presta sus servicios en este ayuntamiento coinciden con aquellas expuestas previamente en la teoría.

Para empezar, es imprescindible realizar una previa presentación sobre la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid. Su nombre es Marisa

Valdeón y lleva 16 años trabajando como mediadora social e intercultural en la Concejalía de Sanidad y Servicios Sociales de dicho ayuntamiento. Al igual que en el caso de Abyouayaden, Valdeón es la única empleada pública contratada, en este caso en el Ayuntamiento de Las Rozas, para el servicio de mediación intercultural. Además, aparte de ser mediadora intercultural, es también mediadora social por lo que su función profesional va más allá del trato exclusivo con el colectivo inmigrante. De hecho, en una de las entrevistas que la mediadora nos concedió, explicó que «cuando se generó el puesto mediador intercultural inicialmente, la plaza quedaba un poco difusa» (Valdeón, 2017, pág. 8) y que realmente el área donde trabaja está enfocada en todos los asuntos de temática social, incluyendo las cuestiones de convivencia e integración.

A continuación, realizaremos el análisis mencionado al principio de este apartado. Para ello, seguiremos la misma estructura que en el análisis de Abyouayaden, por lo que empezaremos tratando el tema de la edad de los mediadores interculturales. En la teoría podíamos observar que la edad de los mediadores es, por lo general, de unos 25 hasta unos 40 años. Por su parte, Valdeón, tiene 45 años de edad así que se podría decir que, aunque no se encuentre entre las edades establecidas en la parte teórica, la diferencia de edad es muy pequeña. En conclusión, se podría enunciar que, en esta primera comparación, la teoría y la realidad se asemejan en un gran porcentaje. Por otro lado, en el marco teórico de este trabajo se decía que el género de los mediadores intercultural suele ser femenino. Dicho en otras palabras, hay más mujeres que ejercen la profesión que hombres. En este sentido, se puede comprobar que la parte teórica y la realidad coinciden al cien por cien ya que la única persona que realiza la función de mediador intercultural en el Ayuntamiento de las Rozas es una mujer.

A continuación, en la teoría veíamos que los mediadores interculturales son personas que suelen estar involucradas en actividades relacionadas con temas sociales o que incluso son miembros activos en diferentes organizaciones de inmigrantes u ONGs. En este caso, Valdeón es miembro de la «Asociación Casa de los Pueblos»³ y también ha participado con la ONG ACULCO (Asociación Sociocultural y de Cooperación

³ Asociación Casa de los Pueblos: «asociación de venezolanos en Madrid que brinda servicios de apoyo, información, asesoramiento y asistencia a la comunidad inmigrante que reside en España, especialmente, en Madrid» (Casa de los Pueblos, 2017)

al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica) y otras organizaciones. Así pues, una vez más las características expuestas en la teoría coinciden con las de la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

Otro de los aspectos contemplados en el marco teórico, es el de los conocimientos que debe poseer un mediador intercultural. Así pues, en la teoría veíamos que Moreno afirmaba que se requiere que el mediador posea los conocimientos necesarios sobre los distintos aspectos culturales de los colectivos con los que trabaja (Moreno, 2006, pg. 10). De este modo, en la segunda entrevista realizada a Valdeón, esta declaró lo siguiente: «Llevo 16 años trabajando en las Rozas con extranjería, por lo que se puede decir que tengo un amplio conocimiento de la sociedad y cultura de este municipio y también de la del colectivo inmigrante» (Valdeón, 2017, pág. 14). Por consiguiente, queda claro que Valdeón posee los conocimientos suficientes para poder desempeñar la profesión de mediador intercultural. Además, también asegura que estuvo viviendo 6 años en Alemania, por lo que conoce en primera persona cómo se siente una persona al residir en un país extranjero. Por otro lado, Valdeón tiene algunos conocimientos de las lenguas inglesa y alemana. De este modo, se podría llegar a la conclusión de que, a pesar de no dominar un gran número de idiomas, la mediadora intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas posee los conocimientos necesarios para ejercer la profesión y conoce la realidad del municipio y del colectivo inmigrante.

Uno de los puntos más importantes a tratar es el de la formación de los mediadores interculturales. En este sentido, en el marco teórico se veía que la gran mayoría de los mediadores suele poseer un grado de formación académica medio-alto y, además, suele haber recibido algún tipo de formación específica en mediación intercultural. Aunque también conviene recordar que existen algunos casos en los que el mediador no tiene formación, o por lo menos no de un grado medio-alto, o ha recibido formación específica en mediación intercultural. Por su parte, Valdeón se licenció en trabajo social y más tarde realizó un curso de dos años de experto en terapia de familia. Asimismo, también realizó el curso de experto en extranjería, un curso de experto en mediación y extranjería de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid), otro en mediación intercultural, además de mediación intercultural y, finalmente, un curso de

experto en terapia Gestalt⁴. Del mismo modo, cuando se le preguntó si había realizado algún curso o máster en mediación intercultural, Valdeón respondió lo siguiente:

Pues he recibido formación de mediación intercultural por medio de la EMSI (Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración) y, además, yo también he impartido clases en la EMSI de esto mismo. Por otro lado, como dije en la anterior pregunta, he realizado el experto en mediación y extranjería en Universidad Autónoma de Madrid, y también un experto que se impartió en la UAM en colaboración con la CAIXA, además de cursos de formación en legislación de Colegio de Abogados y de también de relación con extranjería. (Valdeón, 2017, pág. 69)

Por lo tanto, como se puede comprobar Valdeón ha recibido mucha formación en mediación intercultural y, sin lugar a dudas, posee un grado de formación académica medio-alto. A modo de conclusión, se podría decir que la mediadora contratada en el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid como mediadora intercultural cumple con una gran parte de las características y requisitos descritos en la parte teórica de este trabajo de fin de grado.

7.3. Comparación entre los servicios de mediación intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte y del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

Los servicios de mediación intercultural ofrecidos por los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid tienen numerosos aspectos en común, aunque también presentan una serie de diferencias. Así pues, la comparación que se va a realizar a continuación nos permitirá comprobar las semejanzas y diferencias que presentan estos ayuntamientos a la hora de ofrecer servicios de mediación intercultural a los habitantes de sus respectivos municipios y, por otro lado, podremos comprobar el grado de similitud que presentan los perfiles de las mediadoras de estos dos ayuntamientos.

En primer lugar, empezaremos comentando la manera en la que los ayuntamientos objetivo ofrecen los servicios de mediación intercultural a la ciudadanía.

⁴ Terapia Gestalt: «este tipo de terapia va más allá de la psicoterapia y es considerada como una verdadera filosofía de vida, una forma particular de concebir la manera de relacionarse de los seres humanos» (Instituto de terapia GESTALT, 2017).

De este modo, ambos ayuntamientos cuentan con una tenencia de alcaldía o concejalía que contienen un área en la que se incluyen servicios de mediación intercultural: la unidad de Servicios Sociales y Personas Mayores, en el caso de Boadilla, y el área de Sanidad y Servicios Sociales, en el caso de Las Rozas.

Por otro lado, es importante mencionar que los dos ayuntamientos cuentan con un único empleado público destinado a ofrecer servicios de mediación intercultural, es decir, cuentan con una única mediadora intercultural. Además, ambas son mujeres de entre 40 y 45 años, y llevan más de 10 años trabajando en ese puesto. Asimismo, tanto Abyouayaden como Valdeón, desempeñan labores de trabajo social aparte de las de mediación intercultural. Dicho en otras palabras, ambas son mediadoras interculturales y trabajadoras sociales, por lo que su labor va más allá de atender al colectivo inmigrante ya que también atienden cualquier asunto de temática social. Asimismo, las dos mediadoras cuentan con un nivel de formación-medio alto y han recibido formación específica sobre la mediación intercultural en alguna etapa de sus vidas. Es importante mencionar también que las dos mediadoras están involucradas en actividades relacionadas con temas sociales o son miembros de ONGs y, además, han vivido una larga temporada en algún país extranjero. En lo concerniente a los conocimientos requeridos que debe poseer un mediador intercultural, cabe decir que ambas poseen los conocimientos necesarios para desempeñar la función de mediador intercultural.

En conclusión, tanto el Ayuntamiento de Boadilla del Monte como el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid cuentan con áreas en las que hay una unidad donde se ofrecen servicios de mediación intercultural a la ciudadanía del respectivo municipio. Además, ambos ayuntamientos cuentan con un único empleado destinado a ofrecer dichos servicios. Asimismo, como hemos podido observar en la comparación previamente realizada, el perfil de las dos mediadoras interculturales es prácticamente el mismo. Dicho esto, se puede llegar a la conclusión de que estos dos ayuntamientos pertenecientes a la zona noroeste de la Comunidad de Madrid cuentan con un área en la que se ofrecen servicios de mediación intercultural y, además, las mediadoras interculturales que trabajan presentan un perfil muy similar.

8. Conclusiones y propuestas de mejora

Tras haber realizado el análisis y haber comparado la figura del mediador intercultural de los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid, se puede llegar a varias conclusiones. La primera de ellas es que, de acuerdo con lo expuesto en el marco teórico de este trabajo, las mediadoras interculturales que se encuentran en estos dos ayuntamientos de la zona noroeste de la Comunidad de Madrid cumplen con las características requeridas para desempeñar las labores propias de un mediador intercultural. Dicho con otras palabras, las mediadoras interculturales de los ayuntamientos previamente mencionados cumplen con los requisitos necesarios para ejercer la profesión. Además, el perfil de estas profesionales es muy similar, tanto en edad y género, como en conocimientos y formación. De esto se puede concluir que existe una gran semejanza entre los perfiles de las empleadas públicas destinadas a la mediación intercultural que trabajan en estos ayuntamientos.

Por otro lado, es necesario hablar también sobre la oferta de servicios de mediación intercultural ofrecidos por estos dos ayuntamientos del área metropolitana de Madrid. Como hemos podido comprobar, tanto el Ayuntamiento de Boadilla del Monte como el Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid cuentan con un área destinada a los servicios sociales y, dentro de esa área, se encuentran varias sub-áreas entre las cuales está aquella destinada a los servicios de mediación intercultural. En el caso del Ayuntamiento de Las Rozas, es la Concejalía de Información y Orientación para la Población Inmigrante y en caso del Ayuntamiento de Boadilla, es la Unidad de Servicios Sociales y Personas Mayores. Por lo tanto, aunque la estructura interna de estos dos ayuntamientos sea diferente y las áreas que ofrecen los servicios de mediación intercultural tengan distintos nombres, al fin y al cabo, ambos ayuntamientos cuentan con una unidad destinada a ofrecer servicios de mediación intercultural a su ciudadanía.

De este modo, una vez establecida la conclusión sobre los servicios de mediación intercultural y la figura del agente de mediación que se encuentra en los ayuntamientos de Boadilla y de Las Rozas, se puede proceder a plantear alguna propuesta de mejora. Así pues, como veíamos en el marco teórico de este trabajo, en la actualidad la mediación intercultural es más imprescindible que nunca ya que vivimos en una sociedad cada vez más diversa en la que conviven personas culturalmente diferentes.

Además, también veíamos que el conflicto es inherente en cualquier acto comunicativo entre personas de culturas diferentes, por lo que la figura del mediador intercultural es indispensable en estas situaciones ya que una de sus principales funciones es la de prevenir o resolver estos conflictos para llegar a un acuerdo mutuo entre las partes. Dicho todo esto, no hace falta incidir más en la importancia de los mediadores interculturales en la sociedad de hoy en día. Por lo tanto, apoyándonos en toda esta base teórica, estaría bien que los ayuntamientos, en este caso el de Boadilla del Monte y el de Las Rozas, contaran con más de un empleado público destinado a ofrecer servicios de mediación intercultural. Del mismo modo, consideramos que debería de haber al menos dos mediadores interculturales en cada ayuntamiento para asegurar la correcta oferta de estos servicios y también para poder atender al mayor público extranjero posible.

En conclusión, los servicios de mediación intercultural que ofrecen los ayuntamientos de Boadilla del Monte y de Las Rozas de Madrid son adecuados y, además, la figura del mediador intercultural que se encuentra en ellos cumple con los requisitos necesarios para ejercer correctamente la profesión. Sin embargo, debido a la realidad de la sociedad de hoy en día, sería necesario que estos dos ayuntamientos contasen con al menos dos empleados públicos que ofreciesen servicios de mediación a la ciudadanía.

9. Referencias

- Accem. (2009). *Guía de Mediación Intercultural*. A Coruña: Accem y Dirección General de Integración de los Inmigrantes (DGII).
- AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2001). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación*.
- Asociación de Venezolanos en Madrid. Casa de los Pueblos. (2017). Recuperado de <http://casadelospueblos.com/>.
- Asunción-Lande, N. C. (1986). *Comunicación intercultural*. México: Mc Graw-Hill.
- Bernabé, M. (2012). Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente. Valencia, Revista Educativa Hekademos, nº11, (67-76).
- Boas, F. (1964). *Cuestiones fundamentales de antropología cultural*. Buenos Aires: Solar
- Cabré, A., Domingo, A., & Mechado, T. (2002). *Demografía y crecimiento de la población española durante el siglo XX*. Colección Mediterráneo Económico: Proceso migratorio, economía y persona.
- Cerdeira, P. & Vicente, J. (2009). Etnocentrismo y variedades dialectales en el aula E/EL. *Actas del XIX Congreso Internacional de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (ASELE)*, vol 1, (363-370).
- Cuche, D. (2002). *La noción de cultura en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- El PAÍS. (21 de julio de 2016). *¿Es tu municipio pobre o rico? El País*. Recuperado de <http://elpais.com/especiales/2016/renta-per-capita-municipios-espana/>.

Fundación Akwaba (2002). La mediación intercultural. *Anuario de Psicología*, 33 (4).
Universitat de Barcelona.

Fundación Secretariado Gitano (FSG). (2007). *Retos en los contextos multiculturales: competencias interculturales y resolución de conflictos*. Madrid: FSG.

Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Madrid: Revista del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, nº2, (133-155).

Hall, E. (1959). *The Silent Language*. Nueva York: Garden City.

Hidalgo, V. (2014). *Cultura, multiculturalidad, interculturalidad y transculturalidad: Evolución de un Término*. Universidad de Granada

Inmigramadrid. Portal de intervención y convivencia. (2017). CEPI. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1158156469891&idPaginaAsociada=1158156469891&language=es&pagename=PortalInmigrante%2FPage%2FINMI_portadillaDosColumnas.

Instituto de Estadística. (2016). Ficha municipal de Boadilla del monte. Recuperado de <http://www.madrid.org/desvan/almudena/FichaMunicipal.icm?codMunZona=0225>.

Instituto de Estadística. (2016). Ficha municipal de Las Rozas de Madrid. Recuperado de <http://www.madrid.org/desvan/almudena/FichaMunicipal.icm?codMunZona=1277>.

Instituto Nacional de Estadística. (2016). Estadística de población. Recuperado de http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981.

Instituto Nacional de Estadística. (2016). Estadística de migraciones. Recuperado de http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177000&menu=ultiDatos&idp=1254735573002.

Instituto de terapia GESTALT. (2017). Recuperado de <http://www.itgestalt.com/cms/>.

Instituto Nacional de Lenguas Indígenas. (s.f). Campaña nacional por la diversidad cultural de México. La Diversidad Cultural (Marco conceptual). Recuperado de http://www.inali.gob.mx/pdf/Marco_conceptual_CNDCM.pdf.

Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social (IMEDES). (2017). Recuperado de <https://www.uam.es/otroscentros/imesdes/>.

Jabbaz, M. & Moncusí, A. (2010). Mediación intercultural "natural": Reflexiones a partir de una experiencia en Orriols (Valencia). *Migraciones*, nº 27, (171-198).

Jerico, L. (2015). La Trompeta de Jerico. Recuperado de Choque de culturas: el triángulo de Lewis. <https://latrompetadejerico.wordpress.com/2015/04/01/choque-de-culturasel-triangulo-de-lewis/>.

Jiménez, V. (s.f.). *El concepto de "Cultura" en el siglo XVIII*. Universidad de Granada (UGR)

Katan, D. (1999). *Translating Cultures*. Manchester: St. Jerome.

Lillo, M. (2014, 22 de abril de 2014). España pierde más extranjeros que nunca. *El País*. Recuperado de http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/04/22/actualidad/1398159359_692155.html.

Llevot, N. & Garreta, J. (junio de 2013). La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, vol., 71, (167-188).

Mammar, F. (2002). Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI). *Familia: Revista de ciencia y orientación familiar*, nº24, (81-88).

Memoria de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Recuperado de http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/sites/default/files/memoria_ss_2016.pdf.

Michael, S & Thompson, M. (1995). Multiculturalism in higher education: transcending the familiar zone. *Journal of higher education management*, vol.11, (31-48).

Moreno, J. (2006). *La mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural*. Acciones e investigaciones sociales.

Página web oficial de Amnistía Internacional España. (2017). Recuperado de <https://www.es.amnesty.org/>.

Página web oficial Ayuntamiento de Boadilla del Monte (2017). Recuperado de <http://ayuntamientoboadilladelmonte.org/>.

Página web oficial Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (2017). Recuperado de <https://www.lasrozas.es/>.

Paulston, C., Kiesling, S. & Rangel, E. (2012). *The Handbook of Intercultural Discourse and Communication*. Chichester: Wiley-Blackwell

Richarte, I & Díe, L. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación social*, nº148, (133-155).

Rodrigo, M. (1997). Elementos para una comunicación intercultural. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals, Edición bilingüe castellano - francés, Fundació CIDOB*, nº 36, 11-21 / 129-139. Recuperado de <http://www.cidob.org/castellano/publicaciones/Afers/36rodrigo.cfm>.

Sánchez, A. (1 de julio de 2016). España pierde población por la caída del número de extranjeros. *El País*. Recuperado de http://politica.elpais.com/politica/2016/01/19/actualidad/1453217565_449345.html.

Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI). (2002). Segunda Parte: Fundamentos, Dimensiones y Ámbitos de la Acción Mediadora. Universidad Autónoma de Madrid. Programa de Migración e Interculturalidad

Tylor, E. (1875). *La ciencia de la cultura*. Barcelona: Anagrama Edition.

Valero, C. (junio de 2004). *Barreras lingüísticas en la comunicación intercultural: Datos y acciones*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.

Varner, I. & Beamer, L. (2005). *Intercultural communication in the global workplace*. New York: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a Fátima Abyouayaden (mediadora intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte)⁵

Buenos días, si no te importa presentarte brevemente antes de empezar...

Buenos días, soy Fátima, trabajadora social y mediadora intercultural de los servicios sociales del Ayuntamiento de Boadilla del Monte desde junio de 2006, año en el que este ayuntamiento comenzó a ofrecer estos servicios a los habitantes de Boadilla. Empezamos cuando quieras.

Sí, primero de todo, en el marco teórico de este trabajo de fin de grado he hablado sobre las distintas definiciones de la mediación intercultural, ¿cómo la definirías tú?

Pues el mediador intercultural es una figura que surgió hace años para facilitar y hacer de puente entre la población extranjera que llegaba a España y la población autóctona. Surgió un poco como figura administrativa, es decir, como puente entre la persona inmigrante que llegaba, ya que tenía una cultura, una forma de vida, una concepción de convivencia, y, sobre todo, un tipo de gestión burocrática totalmente diferente a la de la sociedad de acogida.

Perfecto, y ¿por qué piensas que es importante la figura del mediador intercultural?

Pues, creo que hacer una buena acogida, una buena recepción es importante para el desarrollo de una persona en cualquier contexto y ámbito, no solo en el caso del colectivo inmigrante. Por ejemplo, uno de los casos más visibles se da en el ámbito educativo, ya que no es lo mismo un niño que llega a mitad de curso y tiene un grupo de compañeros que le acogen, informan y ayudan para que se pueda poner al día, que llegar, estar perdido y no tener orientación ni ayuda de ningún tipo. Por lo tanto, esto mismo sucede con las personas inmigrantes que llegan a España totalmente

⁵ Esta entrevista ha sido reformulada, con el permiso de la entrevistada, para mejorar la comprensión del lector.

«desorientadas», necesitan cierto asesoramiento para garantizar una buena integración en la sociedad de acogida.

Y, ¿cuál consideras que es el perfil de un mediador intercultural? o, mejor dicho, ¿cuál debería de ser el perfil?

Yo creo que cualquier persona podría ser mediadora intercultural, basta con tener disposición y un mínimo de conocimientos para desarrollar el trabajo. Es verdad que siempre ayuda más poseer un conocimiento profundo de una o varias culturas y un idioma, ya que se podría realizar una interpretación simultánea con la persona inmigrante que llega, es decir, es mucho más facilitador por decirlo de alguna manera. Además, hablar el idioma inspira más confianza a la persona extranjera ya que considera que es una persona que conoce su idioma, su país y sus costumbres, es decir, que se puede poner más en su piel y que quiere ayudarle y facilitarle su proceso de integración en la nueva sociedad.

Tú, por ejemplo, estabas especializada en trabajar con inmigrantes árabes ¿no?

No, haber yo por mi herencia personal (mi padre es árabe y sé hablar el dialecto de la zona norte de Marruecos) conozco y he vivido muy profundamente la cultura y eso sirve de gran ayuda a la hora de trabajar con la población marroquí. Lo que pasa es que, hace muchos años, hubo un gran número de marroquíes que vivían aquí, en Boadilla, en asentamientos, pero que actualmente ha desaparecido. Por lo tanto, a día de hoy, el perfil que más atiende es el de personas latinoamericanas y rumanas, porque son las nacionalidades extranjeras más presentes en Boadilla en estos momentos, más que marroquíes.

Vale, gracias por la aclaración. La siguiente pregunta ha quedado más o menos respondida en la pregunta del perfil del mediador, pero ¿cuáles consideras que son las habilidades y conocimientos que debe poseer un mediador intercultural?

Pues pienso que, al igual que todo trabajador especializado en el ámbito social, debe tener una gran capacidad de escucha, saber empatizar con la otra persona y también saber ponerse en el lugar del otro. Por otra parte, como decía antes, es verdad que ayuda mucho tener conocimientos sobre otras culturas, pero yo por el hecho de ser marroquí no significa que no vaya a entender la situación de una persona rumana.

Pero, entonces tienes que tener ciertos conocimientos sobre la cultura rumana, ¿no?

Sí, pero eso te lo da la propia experiencia. Yo, en mi caso, no he estudiado nada de cultura rumana, sin embargo, voy aprendiendo de la gente que voy atendiendo. Y esto es importante, porque hay tener en cuenta que, por ejemplo, el concepto de familia no es el mismo en una sociedad musulmana que en una latinoamericana, cambia mucho.

Entiendo, y ¿cuáles consideras que son los límites en la intervención del mediador intercultural?

¿A qué te refieres específicamente con los límites?

Por ejemplo, en la parte teórica de este trabajo, hemos visto que uno de los límites en la intervención del mediador intercultural es cuando hay un hecho delictivo de por medio o cuando una de las partes no está a favor de la actuación mediadora...

A ver, yo aquí me baso en los principios del trabajo social. Primero, no puedes ir contra la voluntad de la gente, es decir, si una de las partes no está dispuesta a colaborar no se puede hacer nada. Es verdad que en el día a día se te dan dilemas en los que entran en conflicto tus valores (que no deberían de estar ahí, pero lo están) y luego el tema de la casa en la que estás, es decir, dónde uno trabaja. Por ejemplo, uno de los dilemas que se me han dado es el de tener que ayudar económicamente a una familia, porque hay menores de por medio y existe una ley que ampara al menor, y saber los progenitores seguramente no vayan a destinar dicho dinero en el bienestar de su hijo.

Sin embargo, creo uno de los pocos dilemas que podría tener, centrándome exclusivamente en el ámbito intercultural, sería en el tema de la ablación del clítoris. Por ejemplo, el que yo supiera que una familia congoleña o senegalesa realizaran ese tipo de prácticas y que, además, tuviera constancia de que la fuesen a hacer. Ahí, es donde yo tendría el verdadero dilema.

Y, en esos casos ¿qué harías?

Yo denunciaría, ya que tengo que actuar por el bienestar del menor aun sabiendo que los padres lo hacen por qué piensan que es lo mejor para sus hijas. Lo realmente

difícil es hacerles entender que eso no es así, porque el factor cultural tiene mucho peso. Además, es curioso que, por lo general, el inmigrante se aferra mucho más a las costumbres de su sociedad de origen cuando emigra, muchísimo más.

Qué interesante... y ¿cuál sería el perfil medio de las personas que acuden al Ayuntamiento de Boadilla del Monte solicitando la ayuda de un mediador intercultural?

No es que soliciten la ayuda de un mediador intercultural, sino que acuden a los servicios sociales con una situación de necesidad. Yo atendiendo muchos casos de trámites administrativos, gestiones de regularización (extranjeros que vinieron a España en situación ilegal y desean regularizarse), reagrupaciones familiares, regularización de menores (inmigrantes que se traen a sus hijos a España), temas de escolarización, apoyos escolares, gestiones de trámites sanitarios, etc. También llevo muchos casos de gente que carece de los recursos económicos necesarios para hacer frente a determinadas situaciones.

¿Consideras necesario que hubiera más mediadores en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte?

No, la verdad es que yo creo que el ayuntamiento de este municipio cuenta con una plantilla que da respuesta a todas las necesidades de los ciudadanos, autóctonos como extranjeros. Por un lado, estoy yo para atender a los inmigrantes con temas específicamente jurídicos, pero mis compañeras de servicios sociales también atienden a personas extranjeras. Además, en este municipio no hay conflictos entre culturas, a diferencia de otros en los que sí que se dan auténticas batallas campales, por ejemplo, entre marroquíes y rumanos. Afortunadamente, Boadilla del Monte es municipio tranquilo.

Ósea, ¿la razón por la que no hay más mediadores interculturales es por qué no hay conflictos? También debido a que es un municipio pequeño imagino...

No, a ver es un municipio pequeño y también hay que tener en cuenta que es un municipio con superávit, por lo que la mayoría de los extranjeros que residen aquí en Boadilla se dedican al sector servicios: las mujeres se dedican al servicio doméstico y los hombres trabajan en el sector de la hostelería o en el de la jardinería y, en su

momento (cuando el *boom* de la construcción) en la construcción. También es verdad que, a raíz de la caída de ese *boom*, ha quedado mucho hombre extranjero en desempleo.

Bueno, a lo mejor no tienes conocimiento sobre esto, pero ¿qué valoración crees que tienen los boadillenses acerca el servicio de mediación intercultural ofrecido por el ayuntamiento?

Pues sinceramente no creo que hagan una valoración del servicio de mediación en concreto, sino una valoración del servicio social en general. Yo diría que tienen una buena valoración en general, aunque habrá quien no pienso esto, por ejemplo, a quién le dices «no» a determinadas cosas ya piensa que no ofreces un buen servicio. Y, además, es muy curioso que, cuando a una persona extranjera le dices que «no» a algo enseguida te acusa de racista...

Se van a lo fácil sí... Bueno y ¿podrías contarme un caso típico de mediación intercultural? es decir, ¿cuáles son los casos más recurrentes en los que se requiere tu intervención?

Pues mira temas, sobre todo, relacionados con el colectivo latinoamericano, temas culturales, por ejemplo, el cuidado y atención de los hijos, ya que es muy diferente al nuestro. La sociedad española es una sociedad excesivamente protectora con los menores, mientras que la latinoamericana es más «flexible» ya que, por ejemplo, dejan a los menores solos en casa desde edades muy tempranas (en parte también por cuestiones de necesidad, pero también por cuestiones culturales), o también el tema de que no se siga un calendario médico correcto... es decir, hay como mucha flexibilidad.

Entiendo... y a ver, para concluir con la entrevista, ¿cómo definirías el servicio de mediación intercultural ofrecido por el Ayuntamiento de Boadilla del Monte?

Somos un servicio de información, valoración y orientación centrado en las personas extranjeras. El colectivo inmigrante acude para preguntarnos cualquier tipo de duda (incluso cosas sobre el seguro del coche). Nosotros somos un servicio de información en general y estamos centrados en los servicios sociales, es decir, nos

centramos en temas de familia, menores...yo también llevo muchos temas de gestión administrativa (como si fuera una asesora), de seguridad social, de bajas laborales, de impagos, contratos de alquiler, escolarizaciones, clases de español, etc. Todo esto enmarcado dentro del ámbito intercultural, es decir, con personas extranjeras.

La verdad es que somos un servicio de orientación, a veces, demasiado amplio porque los inmigrantes también acuden con temas de hipotecas u otros asuntos que no competen. En esos casos yo les oriento y les aconsejo lo que considero lo mejor.

Anexo 2: Segunda entrevista a Fátima Abyouayaden (mediadora intercultural del Ayuntamiento de Boadilla del Monte)⁶

Hola de nuevo Fátima, como te he comentado, al final he decidido enfocar el TFG de manera distinta. De este modo, el análisis de este trabajo se va a basar en comprobar si la figura del mediador intercultural de los dos ayuntamientos previamente analizados cumple con las características vistas en el marco teórico, es decir, comprobar si coincide con la teoría. Por lo tanto, esta entrevista se enfocará en tu formación como mediadora intercultural.

Vale, me parece perfecto. Cuando quieras podemos empezar.

La primera pregunta puede sonar un poco indiscreta, pero es necesaria para poder realizar la comparación con la parte teoría de este TFG. ¿Qué edad tienes?

Tengo 42 años.

¿Has sido o eres actualmente miembro de alguna ONG y organización de inmigrantes?

Actualmente soy miembro de Amnistía Internacional, también he trabajado en ONGs y he hecho voluntariados y prácticas profesionales en asociaciones de inmigrantes, pero actualmente, por condiciones de familia, no participo en nada más.

¿Has pasado una larga temporada viviendo en otros países?

Vivir lo que es vivir, no he vivido, pero desde muy pequeña he viajado todos los años a Marruecos, que es el país de mi padre. También he tenido becas de intercampus con la EFI, por ejemplo, estuve unos cuantos meses viviendo en Colombia. Además, he viajado de forma particular a varios países del mundo, por lo que he tenido muchas experiencias muy enriquecedoras en las que he podido ver los diferentes tipos de vida y, sobre todo, para ser consciente de cómo se siente una persona en un país que no es el suyo.

¿Qué estudios has realizado?

⁶ Esta entrevista ha sido reformulada, con el permiso de la entrevistada, para mejorar la comprensión del lector.

Yo hice mi diplomatura en trabajo social en la universidad y luego hice un curso, avalado por la Comunidad de Madrid, de mediación intercultural que duró varios meses y en total fueron unas 300 horas.

¿Has recibido algún tipo de formación específica en mediación intercultural? ¿Algún máster o curso? Si así lo fuera, ¿podrías especificar cuáles?

A lo largo de los años, he recibido distintas formaciones relativas al tema de la inmigración, sobre todo con temas de actualizaciones jurídicas o de intervención. Tengo que puntualizar que se tratan de formaciones más «micro», es decir, de un máximo de a lo mejor 20, 30 o 40 horas, pero no a nivel de máster.

¿Posees conocimientos sobre la sociedad y la cultura de Boadilla del Monte y sobre la de los inmigrantes que más frecuentemente solicitan los servicios de mediación intercultural?

Conozco la realidad de Boadilla del Monte desde hace 11 o 12 años. Comencé haciendo un estudio a través de la universidad sobre la situación de los inmigrantes en el municipio y, hoy en día, pienso que la atención social hace que tengas día a día un diagnóstico de cómo es la situación de los inmigrantes. Por lo tanto, diría que sí que conozco la realidad del municipio y del colectivo inmigrante que está empadronado en él.

¿Sabes algún idioma? ¿Cuál?

Me defiendo bien con el marroquí, que es un dialecto del árabe clásico. El árabe clásico como tal lo estudié en su momento y entiendo muy poquito, también tengo una base de inglés y francés (para manejarme en situaciones coloquiales), entiendo un poco el italiano y, finalmente, el castellano, que es mi idioma materno.

Llegamos a la última pregunta, ¿desempeñas alguna función más en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte a parte de la de mediadora intercultural?

Desempeño mi labor como trabajadora social-mediadora intercultural, es decir, realmente mi función es muy completa, muy holística. Se puede decir que hago labores de acompañamiento, de gestoría, de educación, de interpretación, etc. Es una profesión

multifuncional en la que se hacen muchísimas cosas, todo lo que tenga que ver con la atención e integración de las personas en el municipio.

Anexo 3: Entrevista a Marisa Valdeón (mediadora intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid)⁷

Buenos días, ¿te importaría presentarte un poco antes de comenzar con la entrevista?

Buenos días, soy Marisa Valdeón y llevo trabajando en esta concejalía como mediadora social e intercultural desde hace 16 años.

Entonces ¿te dedicas únicamente a la mediación intercultural o también ejerces como trabajadora social?

Soy trabajadora social y mediadora social-intercultural, lo que pasa es que, inicialmente, cuando se generó el puesto mediador intercultural inicialmente, la plaza quedaba un poco difusa. Al fin y al cabo, en todos los centros, el puesto de mediador intercultural se ha ido adaptando a las necesidades del centro y a la formación de cada uno. Por una parte, hay intermediadores que son sociólogos (hacen más labores de sociólogos) y en cambio otros, como yo, somos trabajadores sociales y por ello estamos enfocados en labores sociales. Por otro lado, actualmente, el área donde yo trabajo ya no es solo de inmigración, sino que también de convivencia e integración.

Entiendo, bueno en el marco teórico de este trabajo de fin de grado he hablado sobre las distintas definiciones de la mediación intercultural, ¿cómo la definirías tú la mediación intercultural? es decir ¿qué consideras que es la mediación intercultural?

Yo creo que es un término mal utilizado, porque se utiliza para muchas cosas que en verdad son cosas diferentes. Por un lado, estaría la definición como técnica de mediación intercultural que sería la forma de intervención en la que se media en conflictos donde existen problemas o asuntos culturales que puedan tener influencias o no y, por otro lado, estaría la definición de la figura del mediador intercultural que considero que queda aún más difusa... En definitiva, creo que la mediación intercultural es más una técnica o forma de intervención en vez de una categoría profesional.

Y ¿por qué consideras que es importante la mediación intercultural?

⁷ Esta entrevista ha sido reformulada, con el permiso de la entrevistada, para mejorar la comprensión del lector.

A mí me la mediación intercultural me parece imprescindible, el problema es que muchas veces no se ve de forma explícita la labor que hace el mediador intercultural, es decir, apagamos muchos fuegos y generamos canales de comunicación, como suele pasa en lo social, se ven más los problemas que las soluciones... Se podría decir que se ve más cuando no estamos, más que cuando estamos. De todos modos, considero que la mediación intercultural es una forma de canalizar conflictos, de dar una visión transcultural de las cosas y, en definitiva, es una forma de ponerse unas gafas de otros colores para ver la situación desde otros puntos de vista.

¿Cuál consideras que es el perfil de un mediador intercultural?

El perfil actual de la gente que yo conozco que es mediador intercultural, generalmente son diplomados en algo social: trabajador social, educador, incluso abogados y algún sociólogo...

Entonces ¿no son gente que haya estudio o realizado algún máster o curso en mediación intercultural?

Hay algunos, de hecho, conozco a compañeros que realizaron el máster de mediación intercultural... Pero también hay que tener en cuenta que esta profesión surge cuando hay un *boom* de inmigración que hace que se requiera gente que ejerza la mediación intercultural y además gente con idiomas... Entonces, bueno, se generan unos cursos de mediación intercultural que realizan gente con formación previa en el ámbito de lo social o de lo legislativo, pero también entran personas con dominio de uno o más idiomas que no tienen la formación previamente mencionada, pero que con un cursillo pasan a ser mediadores interculturales.

Hablando de idiomas, ¿tú concretamente que idiomas hablas? ¿estás especializada en algún idioma en concreto?

No, a ver yo hablo inglés (y no especialmente bien), ósea que me podría manejar, pero te digo que en 16 años lo he utilizado solo en una ocasión así que...

Entonces, si acude a ti una familia árabe ¿supongo que deberán saber un poco de español al menos?

Generalmente, recorro a intérpretes naturales o he recurrido a otro tipo de intérpretes, como los del SETI, pero que actualmente ya no están, es decir, los intérpretes que antes nos facilitaban para algunos casos ya no se ofrecen. La verdad es que, a mí me parece fundamental, poder realizar, sobre todo, la primera entrevista y toma de contacto con la persona inmigrante, en su propio idioma (incluso cuando parece que manejan bien el español) ya que se sienten más cómodos y puedes “sacarles” muchísima información muy valiosa para ayudarles. Lo que pasa es que, desgraciadamente, ya no disponemos de ese recurso.

Entonces, si viene una persona rumana que no entiende el español ¿qué haces?

Pues...lo paso bastante mal, no sé me las tengo que apañar como sea, pero no se dan a penas casos la verdad ya que los extranjeros que residen en este municipio tienen cierto recorrido y, por ejemplo, el colectivo rumano es un colectivo que en nada está aprendiendo español, y si no busco a alguien que hable su idioma. Quizás me cuesta más con una persona marroquí, china, vietnamita...hay que tener en cuenta que Las Rozas hay 110 nacionalidades diferentes, por lo que exigirle a un mediador intercultural que hable todas estas lenguas...Pero, te digo que en los 16 años que llevo trabajando como mediadora intercultural en este ayuntamiento habré recurrido a los servicios de interpretación, pues igual, 3 veces o 4 al año nada más.

Interesante, y ¿cuáles consideras que son los límites en la intervención de un mediador intercultural? por ejemplo, en la parte teórica de este trabajo, hemos visto que uno de los límites en la intervención del mediador intercultural es cuando hay un hecho delictivo de por medio o cuando una de las partes no está dispuesta a intervenir...

Yo creo que hay varios límites. Por un lado, los que la legalidad te marca, por ejemplo, cuando hay violencia o hechos delictivos de por medio de algún tipo en los que no se puede mediar porque debe de haber una sanción legal. Pero, por otro lado, otro de las trabas que tiene la mediación intercultural es que se conoce poco, ya que, por lo general, no se tiene una trayectoria de utilizar mediadores. Así pues, lo que ocurre es que la gente la desconoce y no solo la gente de pie, sino que yo tengo compañeros que después de 16 años no saben qué cosas me tienen que derivar y qué cosas no. Esto se

debe a que nunca se han marcado unos límites claros en la profesión de mediador intercultural, aunque tengo que decir que creo que esto sucede con todas las profesiones que se dedican a lo social.

¿Cuál dirías que es el perfil medio de la persona que recurre a los servicios de mediación intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid?

Pues en Las Rozas acuden principalmente extranjeros que están en proceso de regularización. Por lo general, son gente que llevan aquí aproximadamente tres años y por eso acuden para regularizarse. Es necesario decir que también se dan otros casos, por ejemplo, extranjeros que acaban de llegar al municipio.

Y en estos últimos casos ejercerías el papel de asesora por decirlo de alguna manera ¿no?

Sí, realizo una parte de asesoramiento, otra de trabajos de reagrupación familiar y también realizo una labor de apoyo con lo que nosotros llamamos "familias de alta intensidad", es decir, familias con graves dificultades de orientación familiar en las que hay medidas de tutela, violencia, etc. y en estos casos trabajo con los trabajadores y educadores sociales de alta intensidad.

Una pregunta que me acaba de surgir, ¿acude mucha gente solicitando los servicios de mediación del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid?

A ver, la gente no acude solicitando servicios de mediación, viene solicitando orientación en general ya que, como te he dicho, hay un desconocimiento muy grande de lo que es la mediación intercultural. Por lo tanto, la gente acude aquí, informan sobre su problema, que se filtra y se deriva al trabajador correspondiente (si es inmigrante me tocará a mí hijo). Hay que tener en cuenta que el tema de la inmigración es cada vez más amplio ya que hay muchos casos de españoles que se casan con personas de otras nacionalidades y tienen hijos... actualmente hay un índice de población nacional de origen extranjero muy elevado, es decir, población con nacionalidad española, pero de origen extranjero. En conclusión, no es que yo solo atienda a marroquí, rumanos o

chinos, sino que, por ejemplo, también atiende a las segundas generaciones de inmigrantes.

Podrías contarme algún dónde se te haya complicado ejercer la labor de mediación intercultural...

No sabría decirte ahora...hay casos muy variados, como la vida misma, pero los casos más complicados quizás sean aquellos que impliquen la convivencia en casas donde viven personas de diferentes nacionalidades, que conviven en espacios muy pequeños y en situaciones muy precarias, constituyen un foco de conflicto importante. Además, el problema no es solo la convivencia entre ellos, sino también existen problemas a nivel vecinal, por lo que es muy complejo mediar en esas situaciones debido a que no hay una cultura de trabajar la convivencia y la mediación. Además, también es muy difícil hacer que entiendan que llega un tercero para ayudarles y que se van a poner normas para intentar buscar soluciones... entonces al final, hay gente que termina agradeciendo la labor de mediación y, en cambio, otras deciden no seguir adelante e irse por su lado. Las soluciones a veces no son del color que tú las quieras pintar, sino del color que las pinten ellos.

Otro tipo de casos de medicaciones complicadas, pero bonitas a la vez, son las de las reagrupaciones familiares. Son difíciles porque chocan mucho las expectativas y las ilusiones que tienen con la realidad que se encuentran luego, definitivamente son situaciones muy dolorosas. Está gente no tiene un proyecto migratorio, improvisan y por eso a veces es muy duro negociar con ellos cosas como la idea de volver a su país, es muy duro hacerles entender que quedarse aquí no les beneficia. Por ello, parte de nuestra función de mediadores es ayudarles a organizarse, a realizar un proyecto migratorio para que tengan claro a donde van y para qué.

Anexo 4: Segunda entrevista a Marisa Valdeón (mediadora intercultural del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid)⁸

Marisa me preguntaba si estarías dispuesta a concederme una segunda entrevista, puesto que he decidido enfocar el TFG de manera distinta. Finalmente, este trabajo se va a centrar en comprobar si la figura del mediador intercultural de los dos ayuntamientos previamente analizados cumple con las características vistas en el marco teórico. Por lo tanto, esta nueva entrevista se enfocará en tu formación como mediadora intercultural.

Claro, sin ningún problema.

Perfecto, pues comenzamos. Perdón por la indiscreción, pero ¿qué edad tienes?

Mi edad es 45 años.

¿Has sido o eres miembro en la actualidad de alguna ONG u organización de inmigrantes?

Sí, soy miembro de la «Asociación Casa de los Pueblos», que es una asociación de venezolanos, y también he participado con la ONG ACULCO (Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica) y con otras asociaciones.

¿has vivido una larga temporada en otros países?

He vivido seis años en Alemania, debido a que nací allí.

¿Qué estudios has realizado?

He realizado trabajo social y también un experto de dos años en terapia de familia. Además, he hecho el experto en extranjería, un experto en mediación y extranjería de la Universidad Autónoma de Madrid, mediación familiar, además de mediación intercultural y, por último, terapia Gestalt.

⁸ Esta entrevista ha sido reformulada, con el permiso de la entrevistada, para mejorar la comprensión del lector.

**¿Has recibido algún tipo de formación específica en mediación intercultural?
¿Algún máster o curso? Si así lo fuera, ¿podrías especificar cuáles?**

Pues he recibido formación de mediación intercultural por medio de la EMSI (Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración) y, además, yo también he impartido clases en la EMSI de esto mismo. Por otro lado, como dije en la anterior pregunta, he realizado el experto en mediación y extranjería en Universidad Autónoma de Madrid, y también un experto que se impartió en la UAM en colaboración con la CAIXA, además de cursos de formación en legislación de Colegio de Abogados y de también de relación con extranjería.

¿Posees conocimientos sobre la sociedad y la cultura de Boadilla del Monte y sobre la de los inmigrantes que más frecuentemente solicitan los servicios de mediación intercultural?

Llevo 16 años trabajando en las Rozas con extranjería, por lo que se puede decir que tengo un amplio conocimiento de la sociedad y cultura de este municipio y también de la del colectivo inmigrante.

¿Sabes algún idioma? ¿Cuál?

De idiomas sé algo de inglés y algo de alemán.

Por último, ¿desempeñas alguna función más en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte a parte de la de mediadora intercultural?

Estoy contratada en el Ayuntamiento de Las Rozas como mediadora social e intercultural, además de trabajadora social.