

# Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI)

**Fadhila Mammam**

*Coordinadora del Servicio  
de Mediación Social Intercultural  
del Ayuntamiento de Madrid*

## Servicio de Mediación Social Intercultural en el Municipio de Madrid

En estas líneas se aporta una información básica sobre una experiencia de mediación comunitaria en el ámbito de la inmigración y la convivencia intercultural. Nos centraremos en presentar la naturaleza de esta iniciativa mediadora y su origen y desarrollo (apartado 1), definir el perfil del mediador social intercultural del SEMSI y sus principales características (apartado 2) y en enumerar los ámbitos de actuación y las principales tareas llevadas a cabo por este equipo intercultural (apartado 3).

### I. Qué es el SEMSI y cómo ha evolucionado (1997-2001)

El Servicio de Mediación Social Intercultural es un *programa de intervención*, patrocinado mediante convenio del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid y la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid, cuyo objetivo general es favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera residente en el Municipio de Madrid mediante la filosofía y la metodología de la mediación y más específicamente de la mediación intercultural.

El SEMSI es un *recurso profesional* operativo en 21 distritos de la capital, y que está atendido en la actualidad por un equipo formado por 29 mediadores de 16 nacionalidades (Marruecos, Argelia, Sudán, Senegal, Camerún, Angola, Ruanda, Chile, Ecuador, Colombia, Perú, Cuba, China, Bulgaria, Portugal y España) y por un equipo técnico de cinco personas (director, coordinadora, monitores y responsable de gestión).

La necesidad de abordar la problemática y la atención de la población inmigrante residente en la ciudad de Madrid, cuyo volumen y diversidad se iba incrementando año tras año, y sobre todo la necesidad de superar las dificultades de acceso a los recursos públicos, de potenciar su participación social y de disponer de un adecuado conocimiento de las carencias, problemas y necesidades de ese segmento de la población, todo ello de cara a conseguir su plena integración, fueron los motivos que llevaron al Área de Servicios Sociales a plantearse la puesta en marcha de una iniciativa de este tipo.

A comienzos de 1997 los técnicos del Área de Servicios Sociales se pusieron en relación con el equipo de especialistas del Programa «Migración y Multiculturalidad» de la Universidad Autónoma de Madrid, que venían desarrollando formación en este campo, diseñándose y constituyendo el SEMSI en junio de 1997, fecha de la firma del primer convenio de colaboración. Durante aquel primer período (junio-diciembre de 1997) el programa mostró ya sus posibilidades y efectividad, habiéndose ampliado desde entonces mediante cuatro renovaciones con la siguiente trayectoria de crecimiento y expansión:

#### EVOLUCIÓN DEL SEMSI (1997-2001)

AÑO	DISTRITOS	MEDIADORES
1997	5	10
1998	7	10
1999	10	12
2000		
desde enero	13	17
2000		
desde octubre	21	27
2001	21	29

Las sucesivas ampliaciones reflejan, por un lado, los buenos resultados hasta ahora obtenidos y la consiguiente satisfacción de ambas entidades colaboradoras (Ayuntamiento de Madrid y Universidad Autónoma), y por el otro, la existencia clara de una demanda de este tipo de recurso por parte de las secciones de servicios sociales de los distritos.

La consolidación y expansión del SEMSI está yendo en paralelo a:

a) El incremento de la *presencia inmigrante* en los distritos y barrios de la capital. Recientemente se ha hecho público el crecimiento de los extranjeros empadronados (unos 8.800 de media cada mes), habiendo un total de 141.525 inmigrantes en la capital (un 61 % más de los empadronados en mayo del año pasado).

b) La intensificación de los *desafíos socioculturales* asociados con ese asentamiento: demandas de ayuda de muy variado tipo; barreras jurídicas, lingüísticas y culturales; nuevas manifestaciones de pobreza y marginación, establecimiento de relaciones interétnicas entre viejos y nuevos vecinos, en los centros educativos, entre nuevos usuarios y los profesionales de la intervención social; necesidad de reciclaje profesional; situaciones de rechazo y exclusión; conflictos de convivencia; actitudes de todo tipo en la población autóctona, etc.

c) Incremento de la *relevancia pública y social* de la «cuestión de la inmigración», con algunos temas claves como los «brotos» de racismo, la modificación de la legislación de extranjería, regularización, menores no acompañados, etc.

d) Puesta en marcha de variados *programas formativos de mediación intercultural y de intervención con mediadores*, tanto en la Comunidad de Madrid como en otras comunidades autónomas especialmente Cataluña y Andalucía.

## II. La figura del mediador

### 1. Una nueva figura profesional en auge

El mediador intercultural es una nueva figura, que va emergiendo paulatinamente en distintas partes del mundo. En Europa va adoptando diferentes matices y denominaciones: «linkworkers» o trabajadores de enlace (Inglaterra, Suecia, etc.), «mediadores lingüístico-culturales», «mediadores culturales» (en muchos otros lugares). Van surgiendo mediadores socio-jurídicos, socio-laborales, sanitarios, educativos, siempre adjetivándose esas especialidades con la palabra «intercultural» u otras expresiones como puede ser la de «mediador laboral en contextos multiculturales», etc.

Hay en marcha varios proyectos transnacionales comunitarios para la configuración de estas nuevas categorías. En el último plan de empleo francés, por ejemplo, se registran categorías como el «mediador vecinal» o «agente comunitario». En la literatura especializada y en los programas se distingue el mediador «natural» y el «institucional» o profesionalizado. Ya se van distinguiendo modalidades dentro del campo en ascenso de la mediación intercultural. En Londres, por ejemplo, distinguen tres tipos de equipos de media-

ción: «orientados a la comunidad», «orientados a la institución» o «en posición intermedia».

El SEMSI del Ayuntamiento de Madrid está siendo una iniciativa pionera y singular, convirtiéndose poco a poco en punto de referencia. Los responsables municipales y universitarios del Servicio, así como los propios coordinadores y mediadores, han intervenido en numerosas ocasiones al ser invitados en jornadas y cursos para explicar la experiencia. Un botón de muestra de este creciente interés por, e incipiente prestigio de, nuestra experiencia: se ha participado en los últimos meses en reuniones internacionales como SEMSI (Turín, Milán, Treviso, Estocolmo, París, etc.).

## **2. Definición y rasgos del mediador en el SEMSI**

En el caso del SEMSI la figura del mediador se define como un profesional, formado en inmigración, interculturalidad y mediación, que está adscrito a los Servicios Sociales de un distrito, y que desarrolla su labor de intermediación entre la población inmigrante y los servicios sociales, y más en general entre los inmigrantes y las instituciones, entidades y recursos, públicos y privados, así como entre la población extranjera y la autóctona de los barrios del distrito.

Se trata de un especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, de un puente y enlace que facilita a esas partes a acercarse, conocerse, relacionarse, etc.

Hay que señalar cinco rasgos claves de los mediadores del SEMSI:

### **1) Son mediadores comunitarios**

Trabajan en y para los distritos y los barrios, tratando de conocer lo mejor posible las características socio-demográficas, de estructura social, culturales e identitarias de los vecinos, tanto de los «viejos» vecinos «de toda la vida» como de los «nuevos» vecinos que se han asentado, siendo a su vez estos últimos tanto autóctonos como los extranjeros. A éstos nuevos vecinos de origen extranjero se le presta especial interés, interesándose por su llegada al barrio, uso de las instituciones, entidades y recursos existentes en su distrito, aprovechando ese aprendizaje constante y acumulado del entorno para desarrollar su labor de acercamiento, prevención y reformulación positiva de los conflictos, etc.

### **2) Son miembros de un equipo diverso e intercultural**

Desde sus comienzos el equipo es intencionalmente diverso desde los puntos de vista de su bagaje cultural y origen nacional,

género, trayectoria profesional, y dedicación o compromiso social. En los procesos de selección se tiene lógicamente en cuenta las capacidades de los candidatos, pero se trata de decidir componiendo un grupo diverso y plural.

Como dijimos, hay 16 nacionalidades representadas, siendo grande la diversidad étnica, lingüística y religiosa. Hay mayoría de mujeres, tanto entre los/las mediadores /as como en el equipo técnico. La mayoría de ellos tienen estudios universitarios siendo algunas de las áreas de conocimiento las siguientes: trabajo social, pedagogía, psicología, ciencias de la información, filologías, antropología social, una ingeniería, etc. Todos ellos son personas que por años han estado involucrados en organizaciones y/o actividades de contenido social. En el caso de los extranjeros, ese trabajo de contenido social ya fue desarrollado en sus países de origen (activismo político o cultural universitario, sindicalismo, etc.). Algunos son o han sido miembros activos en organizaciones de inmigrantes o en ONGs.

### *3) Son preferente, pero no únicamente extranjeros*

En el SEMSI no solo hay profesionales de origen extranjero. Ciertamente, la mayoría de los 29 mediadores son inmigrantes (25 para ser más concretos), no obstante en la actualidad cuatro son españoles. Desde su fundación pareció oportuno incluir españoles en el equipo, aunque sería más exacto decir «autóctonos», pues algunos de los inmigrantes ya tienen nacionalidad española. Se ha cuidado que siempre haya algunos/as españoles/as o autóctonos.

Ese rasgo del Servicio obedece a cuatro razones: *a)* de principio, pues un autóctono puede mediar entre otras culturas; *b)* de enfoque u orientación, mostrando también así que no es sólo un «programa de o para inmigrantes»; *c)* de empleo, pues es positivo que también los autóctonos entren en esta categoría y tengan esta salida laboral; y *d)* de organización y funcionamiento, pues así el equipo es más multi e intercultural, garantizándose también la aportación específica de los autóctonos.

### *4) Son mediadores polivalentes, con tendencia a la especialización*

Como puede verse con detalle más abajo, los mediadores del SEMSI llevan a cabo una variedad grande de tareas en campos bastante diversos, lo cual no quiere decir que no vayan especializándose paulatinamente en aspectos de mediación socio-jurídica, marco asociativo, redes sociales, inserción laboral, mediación familiar, mediación educativa, salud y culturas o mediación vecinal.

### 5) *Median más allá del propio colectivo de pertenencia*

A diferencia de otras experiencias europeas o españolas en mediación intercultural, en el SEMSI cada mediador no media sólo en relación con «su» colectivo, el marroquí con marroquíes o en general con magrebíes o árabo-musulmanes, la chilena con chilenos o latinoamericanos, el chino con los chinos o en su caso asiáticos, etc. Cada mediador conoce, se conecta y trabaja con personas autóctonas e inmigrantes de diferentes procedencias.

Este principio del Servicio lo fundamentamos de la siguiente forma: a) *conceptualmente*, en que en las relaciones interétnicas además de factores culturales (pautas, normas, valores, lengua, religiosidad, cosmovisión) pesan factores idiosincrásicos y situacionales (jurídicos, familiares, etc.); b) *profesionalmente*, lo importante es que el/la mediador/a sepa mediar, teniendo en cuenta en cada contexto de mediación todo lo necesario sobre las partes y asesorándose oportunamente (realizando co-mediaciones, por ejemplo); y c) *funcionalmente*, pues se trata de un servicio de ámbito distrital en el que no es posible disponer de un mediador para cada colectivo o comunidad etnonacional.

Es preciso aquí una aclaración importante: hay una complementación y ayuda mutua entre los miembros del equipo. Cuando las variables culturales son especialmente relevantes en lo que está sucediendo (por ejemplo, un tema de mala comunicación cultural o de contradicción de valores profundamente arraigados, se pide a un/a compañero/a con ese bagaje cultural que intervenga, bien llevando directamente el caso, bien apoyando al mediador).

## III. **Ámbitos de trabajo y actividades de los mediadores**

¿Qué hacen los mediadores? ¿En qué campos trabajan y qué actividades llevan a cabo? En el SEMSI se distinguen cuatro ámbitos claves y transversales.

### 1. **Ámbitos de trabajo y líneas de actuación**

#### A) *Acceso a los recursos*

En este ámbito el objetivo general es mejorar el acceso de la población de origen extranjero a los recursos sociales públicos y privados.

Para ello, las líneas de actuación preferente son:

a) contribución a la mejora y extensión de la información, elaborando, traduciendo y divulgando materiales informativos;

b) labor de información directa a individuos, grupos y entidades, con frecuencia en algunas de las lenguas habladas por miembros del equipo (árabe, beréber, inglés, francés, portugués, wolof, chino, aymara, etc.);

c) acompañamientos a aquellos inmigrantes que así lo requieran a las oficinas donde deban informarse y tramitar, y derivaciones a los técnicos y departamentos pertinentes en cada caso.

## B) *Apoyo a los profesionales*

Aquí el objetivo general es proporcionar apoyo a los profesionales de la intervención social en los distritos, con dedicación especial a los trabajadores sociales y otros técnicos de Servicios Sociales Municipales.

Las líneas de actuación principales en este terreno son:

a) respuesta, oral o escrita, sus demandas de orientación sobre actuación en casos;

b) actuación en casos a petición del trabajador social o del educador y según sus orientaciones;

c) aportación de claves sociales y culturales de los distintos colectivos presentes en el distrito;

d) traducciones;

e) labor de intérpretes.

## C) *Participación social y ciudadana*

En este tercer campo el objetivo general es favorecer, potenciar e incrementar la presencia y participación de las personas de origen extranjero en la vida social y pública del distrito y sus barrios.

Las líneas de actuación para ello son las siguientes:

En una dimensión individual: a) la conexión o puesta en contacto, y la eventual incorporación, de inmigrantes a entidades cívicas (asociaciones de vecinos, asociaciones de padres de alumnos, de mujeres, de jóvenes, deportivas, culturales, etc.) para que colaboren con ellas en forma estable y continuada; b) vinculación e incorporación de los vecinos de origen extranjero a las asociaciones de inmigrantes; y c) conexión de los residentes extranjeros con organizaciones no gubernamentales que trabajan en los ámbitos de la inmigración, refugio, interculturalidad y derechos humanos.

En una dimensión colectiva: a) apoyo a las asociaciones de inmigrantes presentes en el distrito o con actividad en él; b) potenciamiento de la participación de los colectivos de inmigrantes en las

actividades y acontecimientos públicos de los barrios (fiestas, certámenes, jornadas, etc.); y *c)* facilitar el establecimiento de contactos y la organización de reuniones y actividades de cooperación entre las asociaciones y otras entidades relacionadas con los extranjeros (centros religiosos, comerciantes, etc.) y las instituciones públicas y entidades cívicas de los distritos.

#### *D) Convivencia intercultural*

El objetivo general que guía este cuarto ámbito es contribuir al establecimiento de relaciones de convivencia intercultural entre inmigrantes y autóctonos en el marco territorial, residencial y vecinal, es decir del entorno comunitario y socio-urbano.

Para ello se siguen tres líneas principales de actuación:

*a)* contribución al diseño y seguimiento de actividades orientadas a ese fin;

*b)* labor directa de sensibilización positiva de la población autóctona local;

*c)* mediación en tensiones y conflictos.

## **2. Tipología de actividades de los mediadores ASEMSI**

A continuación se enumeran, como síntesis, los tipos de actividad más frecuentes y cotidianos de los mediadores:

Información, derivación y acompañamiento.

Asesoramiento en casos.

Elaboración de documentos.

Traducción de documentos.

Interpretación.

Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales.

Diagnóstico y análisis.

Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc.

Redacción de informes.

Reuniones de trabajo (en Servicios Sociales, con entidades, internas, etc.).