

La mediación intercultural: la supervisión como una herramienta para la formación de los profesionales con funciones mediadoras

Carmina Puig i Cruells – carmina.puig@urv.cat

He organizado mi reflexión sobre algunos aspectos implicados en la mediación y la negociación en marcos interculturales. Quiero centrarme en aquellos aspectos que atraviesan la acción de mediar con el propio sujeto mediador o profesionales con funciones mediadoras. Me interesa reflexionar sobre las posiciones profesionales y las estrategias a seguir en estas mediaciones y los sujetos participantes: la persona inmigrante y la persona mediadora.

Aunque nos hallamos ante un fenómeno generalizable en toda Europa en el estado Español tiene una importancia central dado el carácter relativamente reciente del fenómeno así como la creciente demanda de intervención social orientada a la comunicación o intercambio cultural y más en particular la demanda dirigida a la intervención intercultural.

Mi reflexión se centrará en la supervisión como modelo de formación profunda que permite instituirse en una armonizada comprensión del mundo propio en relación con el del otro y de los límites que no deben de ser traspasados.

Entre los cambios que han marcado más el final del siglo XX inicios del siglo XXI se encuentra el desarrollo de contactos con países extranjeros y de diferentes culturas. Estos cambios se han manifestado en los intercambios comerciales, la difusión de los medios de comunicación y la afluencia hacia Europa ya desde los años cincuenta hasta la actualidad, como se da en nuestro contexto, de inmigrantes.

Durante algún tiempo se pensó respecto de la adaptación de los inmigrantes al país receptor, que eso era una cuestión de ellos. Que el país receptor no debía de cambiar casi nada. En la actualidad hay más conciencia de que la sociedad receptora debe de hacer, también, un esfuerzo para ajustarse a las especificidades de los diferentes colectivos.

Aunque, desde diferentes instancias, se van tomando puntos de vista que denotan una concepción de la integración como proceso de cambio, este ajuste puede adoptar diferentes formas, que en sí mismas no son nada fáciles y en ocasiones pueden no ser admitidas por la mayoría de los ciudadanos del país receptor.

Este proceso de cambio y ajuste implica como mínimo 4 aspectos todos ellos importantes

- 1-preocuparse de acoger a estos colectivos y
- 2-ayudarles a encontrar su identidad en el primer periodo de desarraigo,
- 3-facilitarles el acceso a los servicios públicos,
- 4-realizar programas específicos que respondan a sus necesidades.

Todo esto exige del país acogedor que abran vías y caminos dentro del marco de los servicios públicos encargados de regularizar legalmente, abrir los servicios sanitarios, los servicios sociales, las escuelas, etc.

En este sentido, las instituciones, se plantean que la adaptación a la sociedad de estos colectivos de culturas diferentes y su enriquecimiento gracias a ellos, pasa entre otras cosas por disponer de profesionales, agentes de las instituciones con funciones mediadoras debidamente formados que trabajen en su integración.

La mediación intercultural se convierte pues en un nuevo ejercicio profesional para la construcción de la sociedad intercultural, la cual debe fundamentarse en un conocimiento riguroso y especializado.

Para poderse dar la mediación es absolutamente imprescindible que aquellos agentes institucionales dispongan de una formación en el campo social, educativo, socio sanitario etc. y en todos aquellos elementos que les permitan la apertura y respeto a la diversidad cultural. También es necesario que sepan integrar en su práctica profesional esa diversidad así como las experiencias migratorias de esos grupos, a menudo, desarraigados y siempre afectados por procesos de aculturación. Esta línea de formación es del todo imprescindible para que se puedan dar cambios en las prácticas profesionales y cambios en los funcionamientos institucionales.

En este sentido para poder prepararse para una práctica intercultural se deberán de generar dispositivos suficientes de formación para adquirir conocimiento sobre las realidades sociales, históricas, económicas y culturales de las sociedades de origen de los inmigrantes e incluso el aprendizaje de idiomas extranjeros.

Pero tales conocimientos, aunque muy importantes, son insuficientes e incluso peligrosos según Cohen Emerique si solo se quedan en eso.

El enfoque intercultural que ella propone, se asienta y fundamenta en el respeto a las personas, el respeto a su visión del mundo así como a su sistema de valores. Sus investigaciones evidencian los múltiples filtros y pantallas provenientes de la subjetividad de los individuos producto de sus pertenencias culturales, sociales y profesionales. Estas son los etnocentrismos, los prejuicios, los estereotipos, los sistemas de valores, los modelos profesionales son la causa de malos entendidos e incomprensiones en la relación y comunicación entre personas de cultura diferentes, pudiendo acabar en tensiones y prácticas inadecuadas, y esto a pesar de la dimensión humanista que caracteriza a las profesiones del campo social, educativo y sanitario.

En este aspecto del conocimiento que aboga Cohen–Emerique es donde voy a centrar mi reflexión. Ella entiende, y estoy de acuerdo, que deben explorarse de forma rigurosa y precisa la identidad cultural de los profesionales del país receptor que están implicados en relaciones significativas con personas o familias de cultura diferente, en sus múltiples facetas, étnica, nacional, regional, de clase social etc. Ya que su propia identidad personal-profesional esta siempre en evolución y es única, pudiéndose constituirse como la barrera más importante para descubrir y aceptar al otro.

El enfoque intercultural no se encauza únicamente en la acción sobre la persona inmigrante, sino también sobre la subjetividad de la interacción - entre el migrante y el profesional que se relaciona con él- es la interacción entre ambas partes lo que las hace determinantes y significativas.

Lo intercultural es el encuentro entre dos identidades que se dan sentido mutuamente en una relación y un contexto a definir cada vez.

La identidad es pues, nuestra puerta de entrada al mundo social, al mismo tiempo que es, paradójicamente, también nuestro gran obstáculo en el encuentro con el otro diferente de nosotros. Autores como San Román, Maalouf, o Uribe nos indican que las múltiples pertenencias, la diversidad de aprendizajes que nos constituyen junto con nuestra herencia cultural y social, se encuentran a menudo en contradicción, enfrentadas y se plantean como mutuamente excluyentes.

San Román y Cohen-Emerique analizan el llamado "núcleo duro" de las culturas como un conjunto de rasgos, formas organizativas y estrategias de adaptación relativamente estables en el tiempo y en su extensión.

Hay elementos y valores que son fácilmente negociables en el encuentro con el otro. El núcleo duro, no obstante, es de lenta modificación y se cierra a la negociación de cambios cuando esta viene acompañada de determinados condicionantes. Si a estas dificultades le agregamos un contexto de interacción donde siempre está presente la concepción de superioridad de una cultura respecto de la otra y la desigualdad social entre ambas, las dificultades y el conflicto son inherentes.

Este proceso dinámico y complejo implica frecuentemente sentimientos de amenaza a la propia identidad tanto por parte del inmigrante como por parte del profesional con funciones mediadoras. Ante tal complejidad la formación que debe desarrollarse con los interventores debe de contemplar la dimensión de la comunicación, que nos propone Elizabeth Uribe, como fundamento de las relaciones entre las personas de culturas diferentes y, en ella, recuperar la palabra poniéndola en el centro, esto permite situarse en otro registro, en otro punto de mira, reconduciendo modalidades de violencia y generando negociaciones y mediaciones creadoras de un espacio común, donde se puedan encontrar vías para prevenir y resolver tensiones y conflictos, así como estrategias innovadoras en la intervención social en el ámbito de la inmigración y la interculturalidad.

Es lo que Cohen – Emerique denomina competencia intercultural, es decir, desarrollar una capacidad de comunicación y comprensión intercultural. Un enfoque que permite identificar y tomar conciencia personal y profesional que capacita para controlar los factores de riesgo y de fracaso a los cuales esta sometida una interacción intercultural y por lo tanto, y a mi entender, para realizar una acción social adecuada con población inmigrada.

Esta competencia intercultural supera la adquisición de conocimiento clásica sobre la inmigración y las culturas de origen de los inmigrantes y propone tres procesos sobre uno mismo y sobre los otros que se deben experimentar y poner en marcha en relación entre personas culturalmente diferentes.

Ella plantea un **modelo de interacción** basado en tres fases principales que aunque se vivencian interrelacionados en la acción, los explicare por separado para facilitar su comprensión:

1- **Descentración:** Hacer emerger los propios marcos de referencia y sus representaciones del otro diferente para relativizarlas y acceder a una cierta neutralidad cultural.

Es uno de los procesos claves y se trata de tomar distancia respecto de uno mismo para poder identificar los propios marcos de referencia y las propias representaciones del otro diferente y así relativizar nuestros puntos de vista y acceder a cierta neutralidad cultural. Acomodarse al paradigma de la relatividad cultural no significa perder la propia identidad o valores, ni no disponer de límites en nuestra tolerancia. Se trataría de permitir entender, a priori, que todas las culturas tienen igual valor aunque sean diferentes y que todas se adaptan continuamente a contextos determinados y representan contextos de lo humano.

Así descentrándose en la relación con el otro, la persona sigue siendo quien es sin imponer sus propios valores y modelos de vida. La descentración solo puede aprenderse en la confrontación con la diferencia. Cuando somos muy diferentes en nuestra identidad cultural y social, cuando las actitudes y comportamientos de la otra persona o grupo nos resultan extraños y sorprendentes, el otro está jugando un papel revelador de nosotros mismos, hace de espejo de nuestra identidad.

Cuando un profesional responsable de facilitar la integración a la población inmigrada se descentra de sí mismo, toma una conciencia de su propio sistema de valores y puede percatarse de las imposiciones, a menudo inconscientes, de su visión de la condición humana y su desarrollo, su jerarquía de necesidades y prioridades.

Un mejor conocimiento de lo que se media en la relación y consigo mismo permite acercarse al sistema y marcos de referencia del otro culturalmente diferente.

2- El descubrimiento y penetración en el sistema de referencia del otro: intentar ver el mundo a través de la mirada del otro, es decir, a través de sus marcos de referencia, para encontrar sentido a sus demandas y conductas y darles una respuesta adecuada.

Este segundo proceso permite aproximarse al otro poniéndose en su lugar y observando su mundo. Es a partir de este posicionamiento que podemos organizar mejor la comunicación intercultural.

Toda la información que se dispone sobre la otra cultura es muy válida pero se trata de integrar una dimensión más personal, una percepción interior que implica, no juzgar o buscar causas, sino aprender a escuchar, observar y captar lo dicho y lo no verbalizado, los ritos de comunicación persiguiendo el objetivo de conocer, de tomar conciencia de los significantes de la otra persona. Se trata de que los profesionales con funciones mediadoras se abran a todo aquello que no es el contenido y se fijen en los detalles que son portadores de los valores simbólicos, evitando interpretaciones y buscando aquello que subyace en el lenguaje del otro, allí donde residen las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados.

Aprender a hacer preguntas adecuadas, interrogarse sobre el sentido de las palabras y las imágenes que se desprenden de ellas, permiten sumergirse en su mundo, descubrir su universo e interiorizar sus códigos de referencia.

3- La mediación y negociación intercultural

Con la aplicación de los dos procesos descritos se puede abordar las negociaciones en torno a elementos más sensibles de la identidad de los implicados en el proceso. Cuando los obstáculos para llegar a acuerdos no se pueden resolver negociando sin una tercera persona hablamos de la necesidad de mediación.

El objetivo de la mediación es negociar procesos que nos aseguren los intercambios necesarios entre puntos de vista diversos para facilitar llegar a acuerdos lo más satisfactorios posibles entre ambas partes. Se trata de prevenir y evitar la violencia real o simbólica donde una de las partes impone su código a la otra mediante una presión asimiladora o a través de la indiferencia.

La mediación y la negociación favorecen una búsqueda de un terreno común que permita encontrar intervenciones adecuadas, soluciones satisfactorias y resultados viables.

La respuesta mediadora es siempre la negociación caso a caso, es decir la búsqueda en común entre el profesional y la familia inmigrante mediante el diálogo y el intercambio, de un mínimo acuerdo, de un compromiso donde cada cual se vea respetado en su identidad, en sus valores básicos para acercarse al otro. Este acercamiento debe darse desde ambas partes aunque a menudo se espera que sea únicamente por el lado del inmigrante. Se trata de un acercamiento recíproco para alcanzar un compromiso aceptable para todos, que permita evitar la imposición ciega de la regla de la mayoría sobre la minoría, con ello, impedir la exclusión y marginación del inmigrante.

La supervisión como espacio de formación. Posibilidades y límites

Las líneas de trabajo aquí planteadas revelan el necesario esfuerzo que se deberá de continuar haciendo en la actualización del conocimiento los profesionales con funciones mediadoras de los ámbitos públicos y privados. Considero que necesariamente será un proceso lento de formación de profesionales en la interculturalidad para que sus intervenciones sean realmente integradoras.

La práctica de los interventores sociales debe incorporar más allá de conocimientos teóricos relacionados con la inmigración, una formación que les permita un trabajo profundo sobre los procesos de descentración y aproximación al marco del otro, disipando etnocentrismos, prejuicios y estereotipos, preconcepciones y imposición de valores y modelos de vida que marcan la intervención social que realizan y pueden obstaculizar la relación con la población inmigrada.

Conocedores del riesgo psicosocial en las profesiones mediadoras y las posibilidades de instalarse en un malestar, formulo la necesidad de dotarse de mecanismos para tener cuidado de uno mismo para poder así atender, ayudar, mediar con el otro. Entendiéndolo no como una defensa del usuario sino como un requisito imprescindible para trabajar en situaciones difíciles.¹

Cuidados preventivos que considero, más si cabe, necesarios en la práctica y el desarrollo de la mediación en contextos multiculturales altamente complejos: tanto en aquellos aspectos claramente sociales como aquellos que atraviesan la subjetividad del interventor social. Estos espacios presididos por la complejidad necesitan, aún más, de un soporte de supervisión y de espacios de intercambio y formación que faciliten la tarea profesional que muchas veces se lleva a término en solitario, a menudo con escasa formación, poco tiempo y bajos salarios.

En la formación de competencia intercultural considero que **la supervisión** podría complementar la formación profunda y rigurosa sobre los procesos de descentración y aproximación al marco del otro en la perspectiva que propone Cohen–Emerique.

La supervisión puede dar soporte al enfoque que permite identificar y tomar conciencia personal y profesional y que capacita para controlar los factores de riesgo y de fracaso a los cuales esta sometida una interacción intercultural

Entiendo la supervisión como un espacio de formación y renovación que se caracteriza por ser un ámbito de reflexión sistemática sobre la acción profesional sin cumplir funciones de control.

Es un espacio donde preguntarse, para dudar, para canalizar la no solución, para la elaboración de los conflictos. El grupo de supervisados / profesionales y el supervisor ofrecen su capacidad de escucha permitiendo que fluya la subjetividad de sus miembros.

Se centra en los aprendizajes desde la experiencia acumulada durante la tarea profesional, con la finalidad de mejorarla ya que se ocupa de pensar sobre el hacer, sobre la tarea, para devolverlo a las personas atendidas. Ya que lo peor, es redundar en lo evitable, es la repetición no pensada sobre la tarea. Este es su gran potencial formativo.

¹Puig Cruells, Carmina . **El malestar de los profesionales, el agotamiento y la importancia de la supervisión.** *Trabajo social y salud, ISSN 1130-2976, N.º. 50, 2005, Págs. 11-26*

Permite reflexionar y ser capaces de ver las cosas desde otra perspectiva y esto se conforma como una actitud importante para una buena actuación. En los procesos de supervisión se fortalece la autonomía personal y se desarrollan alternativas de acción en esferas específicas. La supervisión fomenta las habilidades personales de cada uno y favorece el proceso de desarrollo y de consideración pormenorizada de los temas.

También posibilita que puedan ser reconocidos problemas y experiencias difíciles que los profesionales han sentido en la realización de su trabajo u acción. Se configura como un espacio abierto que se construye y re-construye en cada sesión. Tiene efectos terapéuticos en la medida en que contiene, aborda y posibilita la elaboración de dificultades de forma cooperativa. Influye y tiene efectos sobre la tarea del equipo ya que de un lenguaje no común se construyen significantes y códigos que son operativos para los equipos.

También es un espacio en que el profesional y el supervisor, con conocimientos suficientes de la materia, coopera con otro profesional o equipo a mejorar las condiciones de su práctica. El supervisor no tiene funciones de control, ni de coordinación ni de dirección en cambio fomenta la calidad de las acciones profesionales, la competencia profesional, facilitando la exploración y la reflexión sobre las diversas tareas realizadas con los usuarios de los servicios, los colegas o en la organización.

Por este motivo es una condición indispensable que el supervisor sea independiente y foráneo de la institución contratante. Esta posición del supervisor, que mantiene la distancia óptima de la tarea y de la institución, se convierte en una oportunidad para el supervisado, en el sentido, de descubrir fortalezas personales, posibilidades y reacciones que pueden ser tenidas en consideración.

En las sesiones de supervisión se puede tratar situaciones que se presentan en la interacción intercultural o los efectos que sobre la intervención profesional tienen las situaciones institucionales. El supervisor acompaña el proceso y ayuda gracias a la posición externa que le facilita la reflexión desde otro lugar. Aquello que permite intervenir al supervisor es el acuerdo de los participantes en sostener un espacio en el que esta garantizada la escucha, la palabra, y la participación.

Los supervisados esperan que sea un lugar legitimado y que se garantice el poder hablar sin ser agredido y poder exponer sin exponerse. Para los equipos la supervisión es a veces imprescindible, otras muy conveniente y aconsejable, casi siempre resulta útil.

En definitiva, se trata de que los profesionales aprendan a desarrollar su competencia de formarse en el esfuerzo conceptualizador y de vivencias de la acción, y forma parte del cuidado preventivo que se puede procurar a los profesionales. Ahora bien, conviene aclarar que no se está bajo los efectos de la supervisión, esta no es una vacuna. Lo que implica por parte del profesional disposición a revisar, y se debe de estar dispuesto a invertir en tu propio beneficio.

Es en este sentido que la supervisión puede constituirse como un elemento formativo de primer orden de los profesionales de las instituciones para que puedan afrontar esta tarea de mediación aunque, soy consciente, que deben de procurar también el dominio de la lengua que posibilita hablar de los matices y formarse en instrumentos que les permitan una sutil y afinada comprensión del mundo del otro y de los límites que no debe traspasar cuando intentan un cambio de valores y normas. También es requisito indispensable que dispongan de tiempo ya que la resolución de estos conflictos exige mucho tiempo.

La supervisión no puede ni debe suplir la comprensión en todas sus dimensiones pues son muchas las necesidades y también las dificultades de la mediación intercultural. La clave es formar a profesionales

con funciones mediadoras debidamente formados en la competencia intercultural y así tender puentes que procuren el acercamiento y estimulen las intervenciones sociales realistas y realizables. Son muchas las potencialidades de la mediación intercultural para abordar la tarea de aproximación y compromiso entre la sociedad y la población inmigrada.

Referencias bibliograficas

CAPLAN, G. (1993); Aspectos preventivos en salud mental. Paídos. Barcelona

COHEN-EMERIQUE, M. (1999); en *La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration*. Via sociale N° 2 Paris

COHEN-EMERIQUE, M. (1997); en *La negociación intercultural, fase esencial para la integración de los inmigrantes*. Hombres y Migraciones. Todo tipo de mediaciones. Sevilla Acoge. Sevilla

HERNANDEZ ARISTU, J. (1999); La supervisión : calidad de los servicios. Eunate. Pamplona.

MAALOUF, A. (1999); Identidades asesinas. Alianza editorial. Madrid

SAN ROMAN, T. (1997); La diferencia inquietante. SigloXXI. Madrid

URIBE, E. (2000); en la *Interculturalidad: un dar y dejarse dar*, en La mediación intercultural, un puente para el dialogo. Desenvolupament comunitari. Barcelona