

LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL COMO AGENTE ARTICULADOR DE LAS RELACIONES POSITIVAS ENTRE LA FAMILIA DE ORIGEN INMIGRANTE Y LOS CENTROS EDUCATIVOS

Antoni Vicent Casasempere Satorres, Universidad de Alicante
Email contacto: antoni@cualsoft.com

Resumen

En la investigación se ha descrito el concepto de conocimiento preciso de la realidad de la inmigración como articulador del papel que desempeñan los mediadores interculturales en las asociaciones de acogida al inmigrante. El estudio, con metodología cualitativa, ha categorizado indicadores mediante observación participante y entrevistas en profundidad no estructuradas con el objetivo de conocer mejor el papel de los mediadores interculturales como posibilitadores de las relaciones positivas entre la familia inmigrante y el entorno social en el que desempeñan su labor. El conocimiento preciso de la realidad de la inmigración se construye en torno a cuatro ejes que permiten mejorar la red de apoyos entre las familias inmigrantes y la sociedad de destino mejorando la convivencia, atenuando los conflictos y fomentando la resiliencia en la familia inmigrante. Es un instrumento de construcción de ciudadanía y recuperación de la normalidad perdida tras el proceso migratorio.

Descriptor: *Resiliencia, Inmigración, Mediación intercultural, Conceptualización.*

Abstract

In the research the concept of precise knowledge of the immigration reality is described as articulator of the role of the intercultural mediators in the welcome associations. This qualitative methodology study has categorized indicators using participant observation and not structured in-depth interviews with the objective of understand the role of intercultural mediators facilitating positive relations between the immigrant family and the social environment in which they carry out their work. Precise knowledge of the reality of immigration is built around four axes that allow improving the network of support among immigrant families and the host society improving coexistence, reducing conflicts and promoting resilience in the children of the immigrant family. It is an important instrument to construct citizenship and recovery normality loss after the migration process.

Keywords: *Resilience, Immigration, Intercultural mediation, Conceptualization.*

Introducción

A diferencia de la corriente anglosajona que estudia la mediación intercultural como una gestión del conflicto, se pretende abordar el estudio con un enfoque positivo y resiliente que incluya estrategias más diversas, una mediación sin conflicto, una mediación

‘alternativa’, tal y como se entiende en Bush y Folger (1996). Con objeto de conocer mejor el papel de los mediadores interculturales en el proceso de recuperación de la normalidad de la familia inmigrante tras el proceso migratorio, este estudio pretende *conocer y analizar cuál es el papel y percepciones de las asociaciones de acogida al inmigrante y de los mediadores interculturales que en ellas desarrollan su tarea, describiendo los elementos que aportan a la construcción de la resiliencia e integración de las familias inmigrantes.*

A partir de este propósito se formulan unas preguntas de investigación que se centran en torno a: a) las características de las asociaciones de acogida, b) factores protectores y de riesgo más destacados en su funcionamiento, c) cuáles son las relaciones entre las instituciones que intervienen en el funcionamiento de la Asociación, especialmente el Ayuntamiento y el centro educativo, y d) cuáles son las características de las relaciones con las familias inmigrantes. Para dar respuesta a las preguntas de investigación se utilizan indicadores de un marco conceptual apriorístico basado en los conceptos de la resiliencia en la escuela de Henderson y Milstein (2003) y Henderson (2007) para la parte deductiva, diseñándose también la estrategia analítica de modo inductivo que permita la emergencia de conceptos de los datos recogidos.

Método

Se procede a realizar entrevistas informales a la mediadora intercultural y observación participante durante un curso escolar. Para comunicar los resultados obtenidos se ha optado por una aproximación a la narrativa teórica tal y como se entiende en el trabajo de Auerbach y Silverstein (2003).

Tabla 1
Detalles de la selección muestral del trabajo con la mediadora intercultural

Datos cualitativos de la selección muestral		
Tipo de dato cualitativo	Cantidad	Fecha toma de datos
<i>Entrevistas informales</i>	9	<i>Julio 2007 a enero 2008</i>
<i>Entrevista informal seguimiento</i>	1	<i>Mayo 2010</i>
<i>Observación participante</i>	42	<i>Septiembre 2008 a junio 2009</i>

El sentido de la interpretación de las evidencias obtenidas en las técnicas de toma de datos se consigue mediante una triangulación interpretativa de los datos, expuesta en la Figura 1. El peso de las evidencias se construye en base a un sistema que atiende a: a) si el fenómeno es frecuente y/o concurre con otros fenómenos estudiados, b) si el analista en un sistema de memoing lo considera como relevante para el propósito del estudio, y c) si el fenómeno se registra en dos o más técnicas de toma de datos.

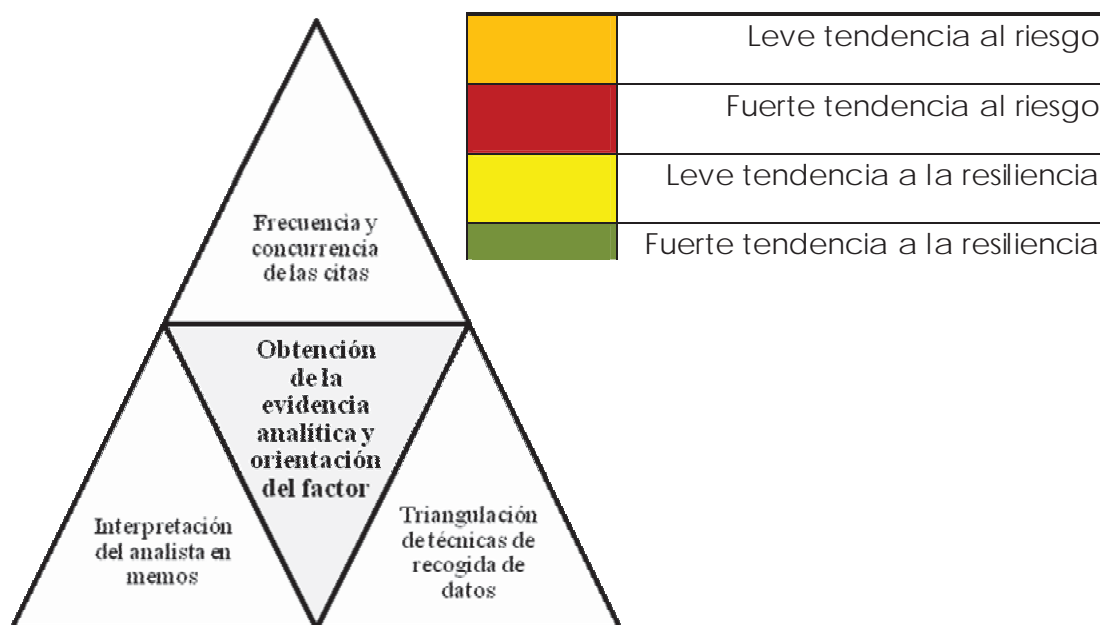


Figura 1. Triangulación interpretativa de los datos cualitativos

En la Tabla 2, se detalla el plan de análisis seguido para dar respuesta a las preguntas de investigación y categorizar los datos para llegar al concepto nuclear de *conocimiento preciso de la realidad de la inmigración*, como eje vertebrador del desempeño de los mediadores interculturales que realizan su desempeño profesional con familias de inmigrantes.

Tabla 2
Modelo narrativo de análisis de datos cualitativos

FASE PRINCIPAL	TAREAS ASOCIADAS
1. <i>Haciendo el texto manejable</i>	1. Detallar claramente el propósito de la investigación y el marco teórico 2. Seleccionar el pasaje de dato relevante para un análisis posterior teniendo en mente el paso anterior y segmenta
2. <i>Escuchando lo que se dijo</i>	3. Registrar las ideas que se repiten agrupando los pasajes relacionados de datos relevantes 4. Organizar los temas agrupando ideas repetidas en categorías coherentes
3. <i>Desarrollando la teoría</i>	5. Desarrollar constructos teóricos agrupando temas en conceptos abstractos 6. Crear una narrativa teórica volviendo a contar la historia del participante en términos de los constructos teóricos

Fuente: Auerbach y Silverstein (2003)

Resultados

El concepto nuclear que ha emergido del análisis de los datos cualitativos se ha denominado *conocimiento preciso de la realidad de la inmigración*. Este concepto se sustenta en cuatro categorías: a) conocimiento del proceso migratorio, b) conocimiento de la familia inmigrante, c) conocimiento del sistema educativo y d) conocimiento del sistema de apoyos. Pudiera parecer que este concepto viene dado por las propias características profesionales de la mediación intercultural, pero se han encontrado interesantes categorías que ayudan a entender mejor las interrelaciones entre la familia inmigrante, el centro educativo y el relevante proceso constructor de la resiliencia.

El conocimiento preciso del proceso migratorio

Las familias inmigrantes, cuando llegan a la ciudad, una de las primeras cosas que hacen, si necesitan algún tipo de ayuda, es visitar la Asociación. En muchos casos, los remiten otros miembros de su comunidad cultural u otros inmigrantes, estableciéndose una percepción colectiva de acogida y apoyo, como muestra la cita siguiente.

DI.: sí, y yo les preguntaba que quién les había hablado de nosotros, y entonces me dijeron que había entrado a un locutorio, y había unas personas que hablaban búlgaro y les habían preguntado por trabajo, y les dijeron que vinieran aquí y que preguntaran por mí, sabían hasta mi nombre, bueno, la cuestión es que los envié a C., porque me volvían a decir que aquí en Alcoy había trabajo en el campo, yo les dije que creía que les habían engañado, pero les preguntaba que por qué habían venido aquí y no me decían nada más. (EI:2:7)

El constante contacto con la población inmigrante propicia un conocimiento preciso de la realidad de la inmigración. Un factor importante en este conocimiento de la realidad de la inmigración es tener la habilidad de saber profundizar en el problema, en la vivencia de la persona o familia que se tiene delante. Los inmigrantes llegan con un sentimiento de necesidad, con problemas, apenados por circunstancias del proceso migratorio, y una de las principales tareas de la mediación intercultural parece ser profundizar en las causas y origen de las circunstancias que les ha producido el problema por el que necesitan apoyo. En muchos casos, las familias inmigrantes acuden con niños y niñas menores en edad de escolarización, y el trámite inmediato comprende gestionar adecuadamente las necesidades de vivienda, empadronamiento y escolarización de los hijos. Una de las principales misiones es gestionar el conocimiento sobre la familia inmigrante.

DI.: Estos, en cambio, ves que están pasando algo, y si hay que solucionar lo del empadronamiento pues lo haremos, ya que las niñas tienen que ir al colegio.

OB.: y si en el piso que están no se han dado de baja, tendrán que ver otro piso.

DI.: exacto, entonces tendremos que verlo, o si tienen algún amigo que le puedan decir que quiten a una persona y poner a otra, pero si podemos hacer de intermediarios y explicarlo bien, yo no tengo ningún problema, pero las niñas tienen que ir al colegio (EI:2:11-12-13-14).

El conocimiento preciso del entorno familiar

La valoración de la situación de la familia inmigrante lleva implícita la profundización y conocimiento de sus problemas. La mayoría de las familias inmigrantes, al parecer, cuando acuden a la Asociación traen una distorsión vital a causa del trauma migratorio que las hace disfuncionales. Esta disfunción familiar bien pudiera afectar al desarrollo y participación escolar de sus hijos, por lo que una de las primeras y principales tareas y preocupaciones es asegurarse de que los hijos e hijas están escolarizados y tienen sus necesidades básicas cubiertas. Al profundizar en el problema, en algunos casos se revelan unas pautas culturales que propician determinados comportamientos disonantes con nuestra cultura y, no precisamente unas carencias y necesidades básicas. Simplemente se está ante dos perspectivas culturales diferentes y es un valor añadido del profesional de la mediación intercultural ahondar en el caso expuesto, sabiendo conjugar su perspectiva cultural y la de la familia

inmigrante para encontrar una solución óptima que resuelva su situación en nuestro marco cultural y social. La gestión emocional parece propiciada por el carácter vocacional de la profesión de mediador intercultural. Se desarrolla una importante gestión emocional al haber profundizado en las diferentes realidades de las familias inmigrantes.

La directora sigue atendiendo a todos los que estamos, siempre tiene unas palabras amables para con alguien, los recuerda a todos, sus nombres y circunstancias (OB:43:4)

Este mismo conocimiento preciso de la realidad de la familia inmigrante, con las complejas interrelaciones fruto del conocimiento experto y la profundización en la problemática de las familias inmigrantes, se traduce en una adecuada gestión de la situación escolar de los hijos e hijas inmigrantes.

El conocimiento preciso del entorno escolar

Existe una importante red de apoyos, que la mediadora intercultural conoce, fomenta y promueve, ayudándole en su gestión de las familias inmigrantes.

Di.: Del colegio le envían también las clases extraescolares y le explico qué es por, si después del colegio, Z quisiera quedarse, pero claro, enseguida ponen pues el club que tiene el colegio para el fin de semana, y yo le digo que es gratuito, la nena los viernes y sábados por la tarde puede ir ya que hacen juegos, son como unos junios pero en el colegio, lo tienen al lado, tienen un local con un club deportivo y así Z pero que es una situación... (EI:3:22)

Las soluciones no siempre se resuelven por la flexibilidad del colegio o agilidad de gestión. La Asociación tiene recursos para resolver problemas familiares relacionados con el entorno escolar de los niños y niñas de familia inmigrante. El apoyo emocional del mediador es fundamental ya que adopta la figura de adulto de referencia (Cardona, 2006).

El conocimiento preciso del sistema de apoyos

La labor de la mediación intercultural necesita de un conocimiento preciso de los canales de apoyo disponibles en el entorno. El correcto desempeño de la actividad profesional depende de la gestión diaria que se realice para encontrar un punto de equilibrio entre instituciones y técnicos de las mismas implicados.

DI.: Entonces, una de dos, cuando lo hablemos, las llevo a la trabajadora social, la llamo y le comento la situación que tenemos, ya que se tienen que escolarizar pero tenemos el problema del empadronamiento, a ver qué es lo que podemos hacer, y en el piso que están viviendo es imposible, porque son varias personas las que viven en el mismo sitio, y no los dejan (EI:2:63).

La idea de apoyo se convierte en una categoría con un peso más allá de la facilitación de una red de relaciones entre las diferentes personas e instituciones implicadas en las familias inmigrantes. El conocimiento preciso de los apoyos articula y posibilita, haciendo más fluidas, las relaciones entre inmigrantes y la comunidad local.

Discusión

La mediación intercultural tiene un relevante papel como triángulo entre la familia inmigrante y el centro educativo, tal como apuntan Ríos Rojas *et al.* (2007). El papel del mediador intercultural es descrito como un elemento adecuado de articulación entre la familia inmigrante y la sociedad de acogida en general y, en particular, resulta un excelente vehículo de gestión de las necesidades de protección en el alumnado de familia inmigrante en su relación con el centro educativo. El interés por explorar las causas de las situaciones de la realidad migratoria es el elemento articulador e interrelacionador del conocimiento de la familia, del sistema educativo, del sistema de apoyos y, en general, del proceso migratorio.

Las categorías que forman la base del concepto de *conocimiento preciso de la realidad migratoria*, al estar articuladas por la profundización en las causas de las situaciones que componen cada una de estas cuatro experiencias: apoyos, escuela, familia y proceso migratorio, permiten generar un clima positivo entre el mediador intercultural y la familia inmigrante. Este clima positivo, al parecer, se genera con las variadas habilidades sociales que despliegan en su desempeño profesional, tal y como Llevot (2006) indica.

Algunos de los puntos clave encontrados en el estudio están relacionados con:

- El saber coordinarse y trabajar en equipo
- La gestión de la adversidad y la pobreza
- Vocación, empatía e implicación personal
- La comunicación intercultural eficaz

Vila (2005), al hablar de competencia comunicativa intercultural destaca la importancia de las percepciones y la adaptación al contexto comunicativo concreto, elementos relacionados con el desarrollo de las habilidades sociales como parte del proceso de profundización en el conocimiento del problema de la familia inmigrante.

Mi idea es que DI llame a los padres y les hable de estas clases de repaso desde un punto de vista institucional. DI es muy buena manejando a los inmigrantes por teléfono, tiene incluso un lenguaje adaptado que hace que la entiendan y como es muy apreciada por la amplia mayoría considero que la iniciativa tendrá bastante éxito (OB:10:3 memo observacional).

Son fundamentales las competencias cognitivas, comportamentales y afectivas en el desarrollo de la tarea de mediación, ya que contribuyen a generar un conocimiento preciso de la realidad de la migración. El conocimiento preciso de la realidad de la migración se propone como constructo intermedio entre teorías complejas y holísticas como las desarrolladas por Bartolomé *et al.* (2002) al trabajar el concepto de ciudadanía intercultural.

Referencias

Auerbach, C. E., y Silverstein, L. B. (2003). *Qualitative data: An introduction to coding and analysis*. Nueva York: New York University Press.

- Bartolomé, M. (Coord.) (2002). *Identidad y ciudadanía. Un reto a la educación intercultural*. Madrid: Narcea.
- Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Gránica.
- Cardona, C. (2006). *Diversidad y educación inclusiva. Enfoques metodológicos y estrategias para una enseñanza colaborativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Henderson, N. (Ed.) (2007). *Resiliency in action: Practical ideas for overcoming risks and building strengths in youth, families and communities*. Paso Robles: Resiliency in Action
- Henderson, N. y Milstein, M. M. (2003). *Resiliencia en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.
- Llevot, N. (2006). La figura del mediador intercultural en Cataluña: la visión del colectivo formador. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 20(2), 151-164.