

La mediació intercultural a Mataró

Elena Carrasco i Joana Frutos¹

La mediació intercultural es planteja a Mataró l'any 1996 com a servei de caire municipal, que actua com a mitjà de comunicació entre persones amb diferent idioma i procedència cultural.

Gènesi

La necessitat es plantejà inicialment des de l'àmbit sanitari, on ja s'havia fet alguna actuació amb anterioritat (creació de la Unitat de Medicina Tropical) per les dificultats a l'hora d'expressar-se el malalt i entendre correctament l'administració del tractament, cosa que tenia conseqüències greus per a la seva salut.

Durant aquesta època, a meitat dels anys noranta, es duplica la població immigrada (de procedència africana) a la ciutat, la qual passa de 2000 persones empadronades a 4000 per a una població total de 100.000 habitants.

Un dels objectius és que tots els menors estiguin escolaritzats, i l'únic requisit necessari és l'empadronament, la qual cosa comporta l'empadronament de la majoria de persones immigrades amb fills i l'accés d'aquests a l'ensenyament. Aquesta situació genera una important demanda de mediadors des de l'escola i els instituts.

Es podria considerar que queda coberta l'atenció sanitària i l'educativa, i justament arran de l'accés a aquests serveis bàsics sorgeix la necessitat de la mediació intercultural, demanada pels professionals.

¹ Elena Carrasco és Educadora Social i treballa com a tècnica responsable del Pla per a la Nova Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró i Joana Frutos treballa com a coordinadora del Servei de Mediació a l'Ajuntament de Mataró.

*"Se
seleccionen
quatre persones:
1 dona gambiana,
1 home senegalès,
1 dona marroquina
i 1 home berber"*

Cal fer esment del procés realitzat per constituir el servei de mediació intercultural. En primer lloc es convoquen quatre places de mediador/a, s'avisen les entitats d'immigrants i es difon la convocatòria. Els requisits per accedir al lloc són:

1. Coneixement d'idiomes: entendre i parlar com a mínim tres idiomes (el del país d'origen, castellà i català, i anglès o francès).
2. Formació acadèmica: com a mínim saber llegir i escriure, i comprendre textos més complicats (cartes, informes escolars, instruccions mèdiques, informes de jutjats, etc.); es té en compte el nivell d'estudis del país d'origen.
3. Experiència en mediació a nivell voluntari o remunerat.
4. Formació en mediació intercultural i/o mediació comunitària.
5. Coneixement del medi i dels serveis de la ciutat.

Se seleccionen quatre persones valorant que compleixin els requisits, la seva procedència i el gènere, que són les següents: 1 dona gambiana, 1 home senegalès, 1 dona marroquina i 1 home berber.

La procedència dels mediadors es té en compte en funció de l'origen de les persones residents a la ciutat, i el gènere per facilitar el treball amb les dones en l'àmbit sanitari.

Un cop contractats els mediadors, se'ls fa un curs de formació bàsica durant un mes per al coneixement dels serveis de la ciutat, les funcions i prestacions de cadascun, i com poden accedir-hi els usuaris. També es presenta als mediadors perquè els professionals els coneguin i sàpiguen quins serveis poden oferir, fent reunions o xerrades per aclarir què és la mediació intercultural i quin és el paper del professional que fa la demanda.

Des del primer moment hi ha una professional que coordina l'equip de mediadors, treballa els criteris i unifica, a través d'acords i pactes, les diferents maneres de treballar. Es té en compte la necessitat de formació permanent tant per als mediadors com per a la coordinadora del servei.

Funcions dels mediadors interculturals

Al municipi de Mataró els mediadors interculturals realitzen quatre funcions:

- ✓ Traducció lingüística. L'entendem com la traducció més literal d'un idioma a un altre.
- ✓ Interpretació de xocs culturals. Quan alguna de les parts planteja una situació no entesa o a la qual no es troba explicació i que està dificultant la realització d'activitats, enteses com a normals des del punt de vista d'alguna de les cultures en convivència.
- ✓ Assessorament a professionals. Quan algun professional o un grup vol ampliar els seus coneixements sobre algun aspecte social o cultural dels països d'origen dels immigrants.
- ✓ Participació en projectes comunitaris. Aporten idees i participen en el disseny de les actuacions a desenvolupar a àmbit comunitari, juntament amb els altres professionals.

Àmbits de treball

- ✓ Àmbit sanitari:

Hi ha dues actuacions a àmbit sanitari que es porten des del Servei de Mediació, la col·laboració amb el Centre d'Atenció a la Dona i a la Parella i la col·laboració amb les Àrees Bàsiques de Salut. En tots dos casos les persones que hi treballen són les mediadores interculturals.

Pel que fa referència al programa de col·laboració amb el Centre d'Atenció a la Dona i a la Parella, l'any 1999 es realitza, des de Planificació Familiar, la primera demanda d'intervenció del Servei de Mediació, bàsicament en aquells casos que bé per dificultats de l'idioma o per la utilització de diferents codis culturals, es produïa un problema de comunicació. Actualment Eva Cham i Badia Bouia, que són les mediadores interculturals, assisteixen al Centre els dilluns i els divendres de 9 a 2, amb una mitjana de 8 visites cadascuna per dia. A més d'intervenir com a mediadores entre els professionals i els pacients durant les visites, s'han anat afegint altres tipus de serveis, com són l'assessorament als professionals, acompanyaments als usuaris o xerrades amb grups de dones.

El que ens sembla important destacar és que la feina que s'ha fet aquests anys ha donat els seus fruits, i es pot veure breument amb les dades del padró municipal sobre la població d'origen immigrant de l'any 1996, comparades amb les de l'any 2000. Observem que la piràmide d'edats és pràcticament la mateixa en els estudis fets aquests dos anys (ampliada proporcionalment, però dins dels mateixos paràmetres: la migració majoritària és la masculina, entre els 20 i els

"Una de les principals funcions és la interpretació de xocs culturals, que està dificultant la realització d'activitats, enteses com a normals"

"El treball de difusió dels mètodes anticonceptius i de planificació familiar que es fa amb el Servei de Mediació, ha contribuït, en bona manera, a aquest descens"

40 anys), i en canvi la natalitat s'ha reduït proporcionalment passant del 10% al 7,4%, cosa que fa pensar que el treball de difusió dels mètodes anticonceptius i de planificació familiar que es fa al Centre, en col·laboració amb el Servei de Mediació, ha contribuït, en bona manera, a aquest descens.

Pel que fa a la col·laboració amb les ABS, fins a mitjan any 2001 hem mantingut una intervenció puntual en els casos, sempre partint de la demanda d'alguna de les ABS del municipi, per la mateixa dificultat d'aquestes visites, ja que no solen estar programades amb temps, sinó que vénen donades per la urgència del cas. Però en aquests moments s'està concretant un treball més fix, que permeti als metges i pediatres passar visita a la població amb la qual tenen dificultats de comunicació, amb l'assistència del mediador o la mediadora. També i a demanda dels professionals de les ABS, metges, infermeres, administratius..., s'han fet una sèrie de xerrades en les quals es plantegen temes sobre els quals existeix una necessitat de més informació per part dels professionals. Fins al moment s'ha tractat el tema de les diferents estructures familiars dels països d'origen i la nutrició infantil.

✓ Àmbit d'ensenyament:

Les demandes en aquests àmbits provenen de diferents agents:

- Escoles d'ensenyament primari, tant públiques com concertades.
- Instituts d'ensenyament secundari, tant públics com concertats.
- PEC: Programa d'educació compensatòria.
- EAP: Equip d'Atenció Psicopedagògica.
- TAE: Taller d'adaptació escolar (aprenentatge de la llengua).

Les demandes concretes també varien molt: assistència a les reunions de pares i mares amb el professorat, visites a les cases per avisar les famílies quan l'escola ja ho ha notificat, intervenció concreta del mediador/a a les escoles quan hi ha problemes de comunicació entre la família i l'escola, o mal comportament de l'alumne, traducció en l'elaboració dels informes d'incorporació tardana...

És l'àmbit d'intervenció que, juntament amb el sanitari, ocupa més espai dins el Servei. Igualment en aquest àmbit, com a la resta, s'aporta assessorament als professionals quan aquests ho sol·liciten.

Durant el curs 2000-2001 es van fer xerrades amb els mestres i professors sobre el Ramadan i altres festes, i com incideixen en el comportament dels nens a les escoles.

✓ Serveis Socials:

Es col·labora amb les Unitats Bàsiques d'Atenció Social Primària, en les entrevistes, traduint la conversa entre el professional i l'usuari, i també ajudant a la comunicació, quan, malgrat no existir el problema de la llengua, sí que s'utilitzen diferents codis culturals que la impossibiliten. També es deriven altres serveis des de les UBASP, com són acompanyaments a altres serveis del mateix Ajuntament.

Les demandes que segueixen en nombre són les dels usuaris i usuàries a títol individual, les dels diferents serveis de l'Ajuntament i també d'altres agents de la ciutat perquè el Servei està obert a tothom.

✓ Participació en projectes

Actualment els mediadors interculturals estan participant directament en dos projectes comunitaris i col·laborant amb tots aquells que ho sol·liciten.

"La tasca de mediació està relacionada directament amb la tasca educativa per anar aprenent formes efectives i comprensives de comunicació"

Evolució del Servei

Si fem un breu repàs de les primeres memòries del Servei, des de l'any 1998, es pot veure que les demandes s'han anat ampliant progressivament, igualment que els horaris de les persones que treballen al Servei, que en aquests moments és de 25 hores a la setmana. Aquest augment s'ha traslladat també als àmbits d'actuació i a les funcions concretes dels mateixos mediadors i mediadores, perquè si bé inicialment la demanda es canalitzava per un tema de traducció, com s'ha vist posteriorment la interpretació cultural és a vegades molt més important a l'hora de restablir la comunicació.

103

La qüestió educativa

Com es pot comprovar pel que s'explica anteriorment, la tasca de mediació està relacionada directament amb la tasca educativa. En aquests moments la supervisió del servei va a càrrec d'una educadora social, i un dels criteris bàsics de treball és utilitzar formes de comunicació pedagògiques que serveixin a les parts implicades per anar aprenent formes efectives i comprensives de comunicació.

Mataró, novembre del 2001