

**Departament de Pedagogia i Psicologia.
Facultat de Ciències de l'Educació.
Universitat de Lleida.**

Els mediadors interculturals a les institucions educatives de Catalunya.

**Directors de la Tesi:
Dr. Jaume Sarramona i López i Dra. Amparo Miñambres i Abad.**

Tesi que presenta Núria Llevot i Calvet.
Març de 2002.

3. La relació dels docents amb la mediació intercultural.

Per J. Garreta (2002)⁶⁰⁵, el discurs intercultural, que en general es creu que ha de ser referent en totes les escoles de Catalunya, és més o menys entès pel professorat en funció, principalment, de la formació rebuda sobre el tema, tot i que això no implica que se sàpiga què fer després amb el discurs, com traduir-lo al dia a dia, a l'aula. L'escassa formació inicial, que va millorant, dels docents i la no gens reeixida permanent —a la qual recorren no sempre per «pressió credencialista», sinó més aviat per la «circumstantialista», és a dir, per necessitat del docent que s'encara a una aula diversa culturalment— segueix alimentant la fractura existent entre discurs i pràctica⁶⁰⁶. Aquesta traducció pràctica té un pas clau en l'elaboració d'un currículum intercultural que passa per adaptar-hi el Projecte Educatiu de Centre (PEC), el Projecte Curricular del Centre (PCC) i les diferents àrees curriculars. L'heterogeneïtat de les actuacions, en funció de si es tracta de primària o secundària, de les diverses delegacions d'Ensenyament, del grau de concentració d'alumnat etnoculturalment diferent..., és una constant però també és cert que en conjunt en el PEC i el PCC s'ha tingut en compte entorn de la meitat dels casos, mentre que en les àrees es redueix lleument. En la mateixa línia decreixent, a mesura que ens aproximem a la pràctica quotidiana, els docents que realitzen intervencions a l'aula es van reduint i quan ho fan no sempre s'adequa al model intercultural. En massa casos es tracta de pràctiques puntuals tranquil·litzadores. A l'autor li sembla evident l'existència de moltes càrregues i altres prioritats.

Més relacionat amb el que ens ocupa i introduint les nostres dades, J. Garreta (2002) afirma que entre els docents de primària i secundària obligatòria de Catalunya es pot observar com quan la comunicació no funciona prou bé es creu, en general, que és responsabilitat de les

⁶⁰⁵ Investigador amb el que «hem compartit» el treball empíric de la part quantitativa, és a dir, persona amb la que vàrem dissenyar el qüestionari destinat al professorat de primària i secundària obligatòria de Catalunya (cadascú en funció dels seus interessos va confeccionar preguntes que, posteriorment, van formar part de l'instrument final de recollida de dades). La despesa econòmica que comportava l'amplitud mostral hauria fet molt difícil la realització d'una fase quantitativa amb aquest volum de mostra i extensió (a tot Catalunya) en aquesta tesi (vegeu els resultats i creuaments estadístics de l'enquesta a professorat en l'annex documental i estadístic, capítol VII, punt 6). Per tot això, el compartir el treball empíric ens ha permès accedir a les dades que tot seguit presentem i també ens ha suposat haver de limitar-nos en les qüestions que podíem fer ja que el qüestionari hauria estat excessivament extens. També hem de dir que el text mencionat com Garreta (2002) presenta la resta de resultats d'aquesta enquesta o que aquí citarem breument.

⁶⁰⁶ Tampoc ajuda gaire la sensació que queda en alguns docents que quan han realitzat formació específica segueixen dient que no tenen clar com aplicar-ho. Si la formació impartida peca de massa teòrica, cosa que no coincideix del tot amb les demandes dels docents, que situen al davant conèixer estratègies i formes d'intervenir en contextos multiculturals, les orientacions donades més enllà que consti en el Projecte Educatiu de Centre i el Projecte Curricular de Centre tampoc contribueixen gens a la bona valoració de la situació actual.

famílies. Així, el baix nivell cultural, el conflicte cultural que planteja la família a l'escola, la manca d'interès i la no-comprensió del que és i demana el sistema educatiu són les principals dificultats detectades. També cal matisar que en el cas de les famílies d'origen immigrant l'idioma es converteix en un important obstacle, mentre que es redueix la menció de que són dificultats el baix nivell cultural, el conflicte cultural i la manca d'interès dels pares. A més, també s'observa un canvi quant a l'obstacle de coneixement del sistema educatiu, més elevat entre els pares d'origen immigrant, mentre que en els gitanos adquireix més importància el conflicte cultural.

Taula 19 Obstacles en la comunicació entre escola i progenitors gitanos o d'origen immigrant

Obstacles	Gitanos	Origen immigrant
Baix nivell cultural dels pares	46,5	28,5
Conflicte cultural de la família amb l'escola	43	34,5
Desconeixement del sistema educatiu dels pares	28	38,5
Manca d'interès del pares	26	11
Els pares sovint no comprenen el que espera d'ells el professorat	20	18,5
El professorat sovint no comprèn el que volen i demanen els pares	6	4,5
Curriculum escolar poc flexible	5,5	5,5
Manca de preparació del professorat	4,5	4
L'escola no fa prou esforços per donar-se a conèixer	3	2,5
Manca d'interès del professorat	2	1,5
L'idioma	0	39
No sap/no respon	5	6

Font: Garreta, 2002: 139.

Existeix la percepció que els docents tenen poca responsabilitat en aquesta comunicació i que l'esforç principal i els canvis els han de fer les mares i pares que han d'assistir més a les reunions, interessar-se i implicar-se més en el procés d'ensenyament-aprenentatge dels seus fills, etc. De forma més concreta, entre els docents que tenen alumnat gitano apareix una major sensació que l'escola no fa prou esforços —això sí, no el professorat a títol individual— i que els pares tenen baix nivell cultural i poc interès. Pel que fa als que tenen alumnat d'origen immigrant li ha estat possible diferenciar entre els que tenen magrebins que incrementen la resposta en el desconeixement del sistema educatiu i la manca de preparació del professorat —aquest darrer fet també es repeteix entre els docents que tenen experiència amb subsaharians i asiàtics. Per altra banda, els que tenen asiàtics, com també d'origen comunitari, es signifiquen per la baixa resposta donada que els pares no tenen interès. En darrer lloc, existeix també la percepció entre els docents que l'alumnat d'origen comunitari també són els que menys obstacles creen pel desconeixement del sistema educatiu i el baix

nivell cultural dels pares. Com es pot veure, es tracta de perfils en alguns casos lleument diferents i en altres bastant.

El mateix treball, al diferenciar els docents de l'escola pública i els de la privada, presenta com aquests darrers mostren una lleu tendència a considerar, més que els de la pública, que els docents també són font d'obstacles. Així, són els que més mencionen que el currículum escolar és poc flexible, que al professorat li cal més preparació... alhora que veuen en menor mesura que els pares tenen poc interès o tenen baix nivell cultural. La lectura d'això cal fer-la tenint ben present el diferent perfil dels progenitors, d'entrada convidem a la lectura del que diuen sobre la participació i implicació.

Després d'aquesta breu referència a l'estudi complementari, ens detindrem en l'anàlisi de l'opinió dels docents respecte la mediació intercultural. Tot i que es pot llegir a l'apartat de metodologia, recordarem que el treball empíric s'ha realitzat a través d'entrevista personal a docents d'educació primària i secundària obligatòria de tota Catalunya, tenint en compte la diferenciació entre la titularitat del centre (públic, privat i privat concertat), les diferents Delegacions del Departament d'Ensenyament, la distribució per cursos dels docents... En definitiva, amb un grau d'error del $\pm 3,6$ la mostra obtinguda va ser 740 docents —càlcul realitzat sota les següents condicions: (p=q=50%) i el 95,5% de confiança.

3.1. Valoració de la tasca dels mediadors interculturals en exercici.

En l'enquesta, una de les primeres qüestions de la nostra bateria que pretenia aprofundir en la mediació intercultural demanava als entrevistats si havien utilitzat en alguna ocasió el mediador, per més endavant interessar-se per com valoraven aquesta experiència.

En quan a la primera qüestió⁶⁰⁷, majoritàriament els docents no han utilitzat el mediador intercultural (85,7%), tot i que el 9,5% sí que ho ha fet (la resta d'entrevistats no respon a aquesta qüestió). Com acostuma a succeir, aquest resultat no és homogeni al conjunt dels

entrevistats. D'aquesta forma, com sembla lògic, es detecta que aquesta utilització s'incrementa a mesura que ho fa la presència de gitanos i immigrants (sobretot d'origen africà, que recordem que és la principal procedència dels mediadors existents a Catalunya)⁶⁰⁸. També es pot destacar que apareixen diferències estadísticament significatives al diferenciar la resposta en funció de la formació dels docents⁶⁰⁹, de forma que existeix relació directa entre formació i ús, és a dir, a més formació més ús d'aquest recurs. Per exemple, entre els que no tenen cap formació en el camp de la diversitat cultural el 7% l'utilitzen, sent el 20% dels que tenen formació especialitzada —també cal recordar que el tenir formació correlaciona amb la presència de minories al centre i/o aula. En darrer lloc, mencionar que l'ús del mediador no és uniforme en el territori —són els docents de les Delegacions d'Ensenyament de Girona (18%) i Lleida (17%) els que més l'han utilitzat— i en funció de la titularitat dels centres —són les escoles públiques les que més ho fan (12%) en comparació a les privades i privades concertades (5%).

Per aprofundir en l'anterior experiència, es va sol·licitar qui era o eren aquests mediadors —fent que la resposta fos múltiple en alguns casos ja que havien tingut més d'una experiència⁶¹⁰. Com es pot veure en la taula posterior, les principals actuacions han estat realitzades per marroquins (62,9%), seguits de lluny pels gitanos (14,3%) i encara més lluny la resta. Diferenciant per Delegacions d'Ensenyament, variable que comporta diferències estadísticament significatives —no així d'altres que hem contemplat— es segueix constatant que els marroquins són els més presents a les escoles de Catalunya, a excepció de la Delegació de Lleida que incrementen notablement el recurs del mediador gitano. Per seguir comentant la taula, només dir que els argelins apareixen exclusivament al Vallès Occidental, mentre que els subsaharians ho fan a Barcelona comarques i a Girona. A continuació es pot veure tota aquesta

⁶⁰⁷ La pregunta realitzada es va redactar de la següent forma: «En alguna ocasió al centre han utilitzat un "mediador cultural"? És a dir una persona coneixedora de la cultura gitano o la d'un col·lectiu d'immigrants que ajudés a resoldre determinades situacions creades». Aquesta qüestió era tancada i dicotòmica pel qual la resposta possible era: «sí», «no» i «no sap/no respon».

⁶⁰⁸ Així entre els que no tenen alumnat d'origen africà o gitanos —aquest origen i adscripció ètnica han estat els analitzats de forma concreta en el qüestionari, evitant fer un ampli llistat de procedències que hauria allargat molt l'entrevista, i és el que s'ha definit com a minories ètniques— al centre aquest recurs s'ha emprat en el 1,2% dels casos (sent utilitzat per fer mediació amb altres orígens), mentre que els que en tenen incrementen la resposta fins l'11,8%.

⁶⁰⁹ La formació d'aquests docents en el camp de la diversitat cultural es pot diferenciar de la següent forma: el 57,7% dels docents no té formació en aquest camp, el 40,3% la té bàsica (són aquells que tenen quatre o menys cursos de formació continuada—més de quatre s'ha considerat ja mostra d'interès i cert coneixement en aquest camp pel que se'ls ha considerat ja especialistes; tot i això aquests són molt pocs) i la resta, 2%, es considera que tenen formació especialitzada (vegeu Garreta, 2002).

⁶¹⁰ Concretament la pregunta era formulada: «Aquesta experiència ha estat amb...». La resposta, era oberta i múltiple, però es suggeria «gitanos», «marroquins», «argelins»... per a definir a què ens referíem. Al no tractar-se d'una opinió sinó d'un fet no es va creure que el suggerir esbiaixaria la resposta.

informació. Com és lògic, aquestes actuacions es relacionen amb la presència d'alumnat d'aquests orígens en els centres visitats, així com a l'existència o potenciació d'un mediador per a que fes aquesta intervenció.

Taula 20 Mediadors interculturals als que han recorregut els docents en funció de la Delegació d'Ensenyament

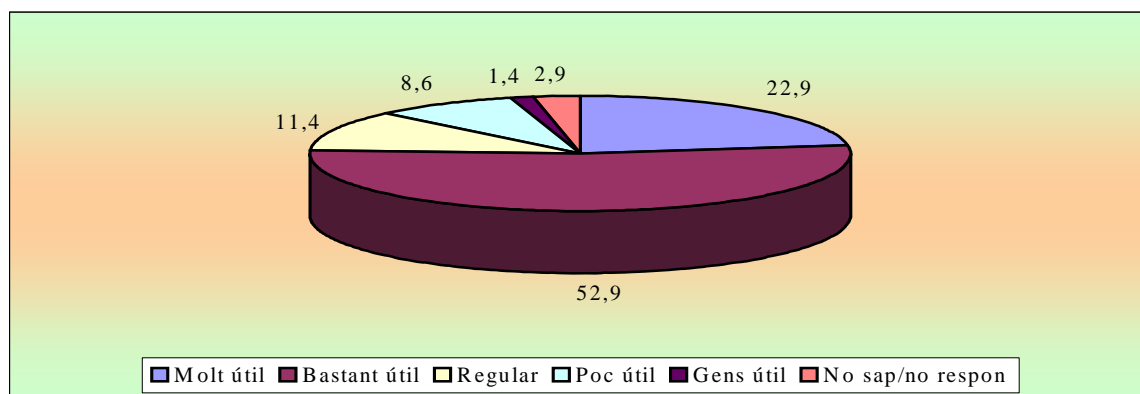
Mediador	Total	Delegacions d'Ensenyament						
		Barcelona Ciutat	Barcelona comarques	Baix Llobregat-Anoia	Vallès Occidental	Tarragona	Girona	Lleida
Gitano	14,3	-	25	-	15,4	11,1	-	40
Marroquí	62,9	72,7	33,3	100	76,9	88,9	78,6	20
Argelí	2,9	-	-	-	15,4	-	-	-
Altre magribí	1,4	-	-	-	7,7	-	-	-
Subsaharià	5,7	-	16,7	-	-	-	14,3	-
Asiàtic	10	27,3	8,3	-	7,7	-	7,1	10
Sudamericà	1,4	-	-	-	-	-	-	10
Altre origen	2,9	-	-	-	-	-	-	20
No sap/no respon	10	18,2	25	-	-	-	-	20

La valoració d'aquesta experiència, següent qüestió que vàrem realitzar als entrevistats⁶¹¹, posa de manifest que es considera molt o bastant útil el que es va fer. Entrant en detall, el 22,9% considera que ha estat «molt útil», el 52,9% «bastant útil», el 11,4% «regular», el 8,6% «poc útil» i l'1,4% «gens útil». Confeccionant la mitjana a partir de la traducció de les respostes a valors⁶¹², s'obté un 3,9 que indica que s'aproxima a la resposta «bastant útil».

⁶¹¹ Concretament la qüestió posada era: «L'experiència ha resultat...». I la resposta suggerida, ja que és una pregunta tancada era: «molt útil», «bastant útil», «regular», «poc útil» i «gens útil». És a dir, vàrem utilitzar, l'escala Likert (vegeu Cea d'Ancona 1996, entre altres).

⁶¹² La resposta «molt útil» es tradueix a valor 5, «bastant» a 4, «regular» a 3, «poc» a 2 i «gens» a 1.

GRÀFIC 14 Valoració de l'experiència amb el mediador



La valoració feta presenta algunes diferències en funció dels encreuaments realitzats, tot i que no són moltes les significacions observades. Així, és més valorada aquesta actuació entre els docents de les escoles de titularitat privada (mitjana 4,36; desviació 0,48), que recordem que són els que menys han recorregut a un mediador intercultural⁶¹³, que en les de pública (mitjana 3,81; desviació 0,95). També, per Delegacions d'Ensenyament s'observa que és a Barcelona Comarques on aquesta actuació és menys valorada (mitjana 3,4; desviació 1,26).

De l'anterior se'n pot concloure que la mediació ha estat emprada per una part petita de docents, mirats en conjunt, però major fixant-se només en els que tenen alumnat gitano o d'origen immigrant —sobretot de determinats orígens. A més, entre els que l'han emprada hi ha força satisfacció de com ha anat. Evidentment, tot i que no hi podem aprofundir, el que hem vist fins ara dels mediadors que exerceixen a Catalunya ja ens pot fer veure que això pot venir per les actuacions que ha realitzat i que no han satisfet al docent —fet que no vol dir que no fossin les adequades, com tampoc satisfacció vol dir una mediació correcta, sinó que l'expectativa que tenia el docent s'ha complert.

⁶¹³ Cal recordar que els centres privats tenen menys presència d'alumnat gitano i d'origen immigrant. Sintetitzant, en la nostra enquesta en els centres públics entre l'alumnat gitano i d'origen immigrant (de totes les procedències) representa el 6% de l'alumnat, mentre que als privats i privats concertats és del 2,3%.

3.2. Quin mediador intercultural volen els docents?

Més enllà de la realitat actual, volíem conèixer quin és el mediador que voldrien els docents i com creuen que ha d'encaixar a l'escola. Per assolir aquests objectius es va demanar si creia que seria útil «una persona que expliqui a les famílies gitanes el que és l'escola, el seu funcionament, el rol del professorat i el que aquest demana als pares» i «una persona que expliqui a les famílies d'origen immigrant el que és l'escola, el seu funcionament, el rol del professorat i el que aquest demana als pares»⁶¹⁴. Amb aquestes dues qüestions es pretenia saber fins a quin punt es creia interessant aquesta «aproximació». Per altra banda, es va sol·licitar⁶¹⁵ si creuen que els seria útil en la seva tasca quotidiana com a docents «una persona que li apropi culturalment (per exemple: explicant-li la posició d'aquestes famílies i els motius del seu comportament) les famílies gitanes» i «una persona que li apropi culturalment (per exemple: explicant-li la posició d'aquestes famílies i els motius del seu comportament) les famílies d'origen immigrant»⁶¹⁶. Aquesta separació ens permetia veure fins a quin punt una hipòtesi que teníem es complia: «El professorat valora la tasca del mediador pel que suposa d'apropament de les minories ètniques a l'escola (presentació de la mateixa, donar a conèixer el seu funcionament i les normes a seguir, explicar als pares que han de fer...) més que pel que pot suposar de canvi i adaptació de l'escola a les demandes de les famílies». Posteriorment, com és lògic, també es va realitzar una pregunta oberta sobre què li demanaria a un «professional» com aquest i com creu que s'hauria d'encaixar, si és que s'hauria, aquest en l'escola: tan a nivell de permanència, com de contractació.

En quan a la utilitat de que expliquin als gitanos el que és l'escola, la resposta donada expressa una elevada valoració d'aquesta funció del mediador. Així el 47,7% ho considera «molt útil», el 35,7% «bastant», el 9% «regular», el 5,4% «poc» i l'1,6% «gens». La mitjana resultant, fruit

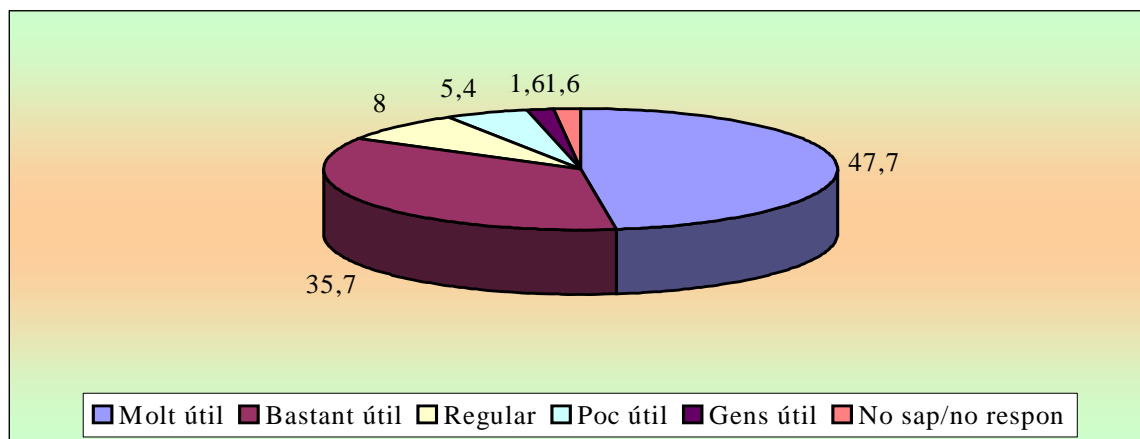
⁶¹⁴ Aquestes dues preguntes tancades es van formular així: «Creu que una persona que expliqui/és a les famílies gitanes el que és l'escola, el seu funcionament, el rol del professorat i el que aquest demana als pares, etc., seria útil?» i «I si aquesta persona ho fes amb les famílies d'origen immigrant, seria útil?». I la/les resposta/es suggerida/es, ja que són preguntes tancades era/en: «molt útil», «bastant útil», «regular», «poc útil» i «gens útil». És a dir, seguirem amb l'escala Likert.

⁶¹⁵ Intencionadament es van fer les preguntes per separat.

⁶¹⁶ Aquestes dues qüestions es varen formular de la següent forma: «Vostè, creu que seria útil per a la tasca quotidiana del professorat que una persona apropi culturalment (per exemple: explicant-li la posició d'aquestes famílies i els motius del seu comportament) les famílies gitanes?» i «I si ho fes per aproximar al professorat les famílies d'origen immigrant. Seria útil?». Com en altres ocasions la resposta suggerida era d'escala Likert.

de la traducció de les respostes a valors⁶¹⁷, apunta també l'alta utilitat conferida a aquesta actuació: mitjana 4,24 (desviació 0,94).

GRÀFIC 15 Utilitat conferida a que el mediador expliqui als gitanos el que és l'escola



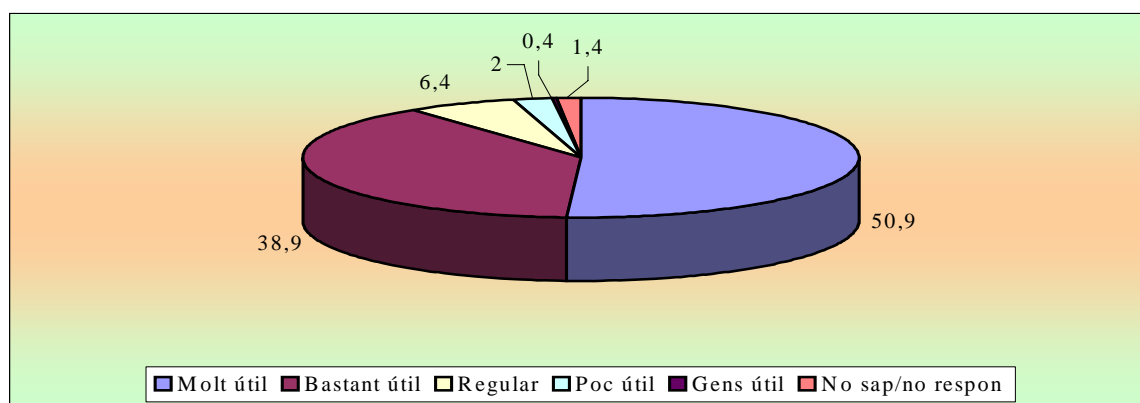
Curiosament, són els docents que no tenen gitanos els que més valoren aquest paper del mediador (mitjana 4,4; desviació 0,74), en comparació als que sí en tenen (mitjana 4,2; desviació 0,98). Després de diferents encreuaments (edat, gènere, formació específica de l'entrevistat...) s'ha presentat com a significativa la diferenciació per Delegacions d'Ensenyament: són els docents de Baix Llobregat i Anoia els que valoren més aquesta funció (mitjana 4,5; desviació 0,74), mentre que els que menys ho fan són els docents de Girona (mitjana: 3,9; desviació 1,07).

En el referent a que una persona expliqui als progenitors d'origen immigrant el que és l'escola, el que s'hi fa... la resposta segueix sent altament favorable. Així el 50,9% ho considera «molt útil», el 38,9% «bastant», el 6,4% «regular», el 2% «poc» i el 0,4% «gens». La mitjana, confeccionada seguint els esmentats criteris, expressa el mateix: 4,4 (desviació: 0,74). Com es pot veure, en comparació als gitanos, encara es creu més important la necessitat d'explicar als progenitors d'origen immigrant el que és l'escola. Aquesta percepció es repeteix en una altra qüestió realitzada (Garreta, 2002) on es demana quin eren els obstacles que hi ha en la

⁶¹⁷ La resposta «molt útil» es tradueix a valor 5, «bastant» a 4, «regular» a 3, «poc» a 2 i «gens» a 1.

comunicació escola-família: el 38,5% diuen que un és el desconeixement del sistema educatiu dels progenitors d'origen immigrant, sent el 28% quan es refereixen als gitanos.

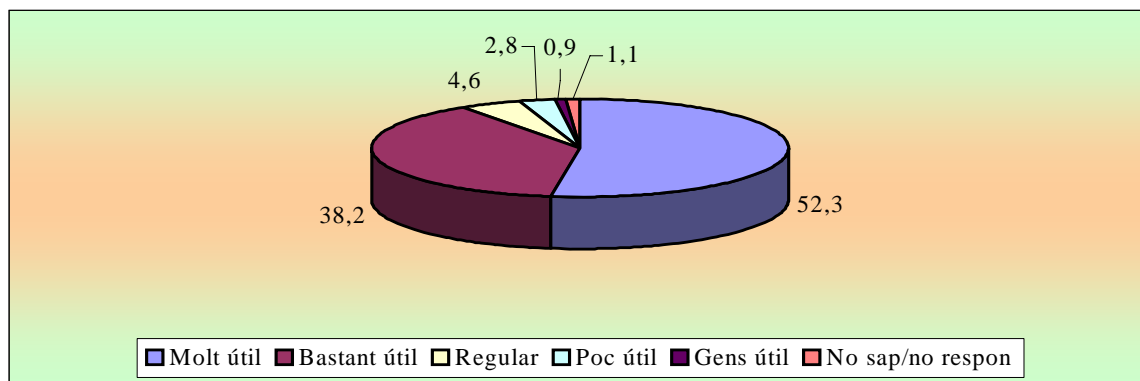
GRÀFIC 16 Utilitat conferida a que el mediador expliqui als immigrants el que és l'escola



Altra vegada, són els fills dels qui ens referim, en aquest cas no tenen alumnat d'origen estranger, els que menys valoren aquest paper. Així, es presenta relació inversa entre tenir alumnat d'origen estranger i valoració d'aquest paper del mediador. Per exemple, entre els que no en tenen la mitjana és 4,45 (desviació: 0,64), sent el 4,4 (desviació 0,69) entre els que en tenen fins un 5% i el 4,3 entre els que tenen més d'un 5% d'alumnat d'aquests orígens. Seguint amb la diferenciació per Delegacions, en aquesta ocasió són els docents de Barcelona ciutat els que menys utilitat li confereixen (mitjana 4,28; desviació: 0,86) i els de Girona (mitjana 4,28; desviació 0,82), mentre que són els de Baix Llobregat-Anoia els que es signifiquen per tot el contrari (mitjana 4,56; desviació 0,63).

En l'altre vessant, la utilitat de l'explicació a l'escola de qui són els gitanos, l'alt acord es manté (mitjana 4,40; desviació 0,79). Així el 52,3% ho considera «molt útil», el 38,2% «bastant», el 4,6% «regular», el 2,8% «poc» i el 0,9% «gens». La mitjana, confeccionada seguint els esmentats criteris, expressa el mateix: 4,4 (desviació 0,79).

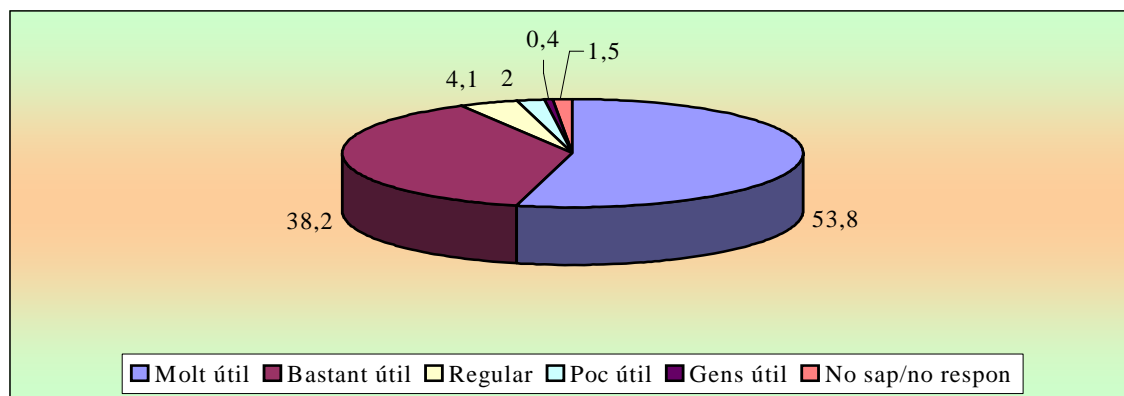
GRÀFIC 17 Utilitat conferida a que el mediador expliqui a l'escola qui són els gitanos



En aquest cas, tot i que s'observa una lleu tendència a que la utilitat conferida a això sigui menor entre els docents que tenen gitanos, aquesta no és estadísticament significativa com en casos anteriors; fet que ens fa pensar, tot i que no afirmar, que aquests docents que tenen l'experiència amb aquest alumnat creuen més important aproximar l'escola als gitanos que a l'inrevés. El que sí és destacable per la significació estadística que presenta, és que aquesta funció és considerada menys útil entre els docents de Barcelona ciutat (mitjana 4,25; desviació 0,97). El que s'ha d'assenyalar és que existeixen diferències en funció de l'edat, concretament una relació inversa entre edat i considerar útil aquest paper, que abans no apareixia. Així, mentre els més joves ho consideren entre «bastant» i «molt» útil (entre els menors de 30 anys la mitjana és 4,5; desviació 0,72) els de més edat ho consideren «bastant útil» (els majors de 50 anys presenten una mitjana de 4; desviació 1). Darrera això, que abans no apareixia, hi ha el fet que els de més edat valoren més el que pot fer d'aproximació dels gitanos a l'escola que a l'inrevés.

En darrer lloc, en relació a que s'expliqui a l'escola qui són els immigrants, seguim observant un alt acord, concretament el més alt acord; el 53,6% diu que seria «molt útil», el 38,2% «bastant», el 4,1% «regular», el 2% «poc» i l'1,5% «gens». La mitjana obtinguda seguint els esmentats criteris també ho expressa: 4,45 (desviació 0,7).

GRÀFIC 18 Utilitat conferida a que el mediador expliqui a l'escola qui són els immigrants



Seguint amb les diferenciacions, són els que tenen més concentració d'alumnat immigrant al seu centre els que valoren lleument per sota aquesta funció dels mediadors (els que tenen més d'un 5% d'alumnat d'origen estranger presenten una mitjana de 4,35 —desviació 0,83—, sent de 4,5 entre els que no en tenen —mitjana 0,62—). En quan a les Delegacions no s'observa cap diferència significativa, però sí en quan a l'edat. Altra vegada, com en el referent als gitanos els més joves ho valoren més positivament que els de més edat (entre els menors de 30 anys la mitjana és 4,59 —desviació 0,64— mentre que és 4,1 —desviació 0,98— entre els majors de 50 anys). Altra vegada es pot dir, al comparar amb resultats anteriors, que els de més edat són els que confirmarien la hipòtesi esmentada al ser els que estan més d'acord en que aproximïn els immigrants a l'escola i menys a l'inrevés.

De l'anterior se'n desprèn que a partir d'aquestes respostes, en general, no podem dir que els docents s'interessen més per aproximar els pares a l'escola que l'escola als pares. Tot i que sí en casos concrets com són els docents de més edat. Tot i aquest matís, no es defineix la tasca del mediador intercultural només com un instrument que té el docent a l'abast per «convèncer» i «fer complir les normes de l'escola» als pares. Això sí, no oblidem que els docents atribueixen, com afirma J. Garreta (2002), la responsabilitat de millorar la comunicació als pares. També resulta interessant palesar que diferenciant per Delegació d'Ensenyament tots els docents accepten de forma semblant el paper dels mediadors entre els docents (això sí, a excepció dels de Barcelona ciutat que es signifiquen per manifestar-se més en contra al parlar dels gitanos) però quan es tracta d'apropar als gitanos i immigrants a l'escola la delegació de Baix Llobregat-

Anoia s'hi mostra més a favor mentre es dona el contrari a Girona —que recordem que és una de les Delegacions on s'han realitzat més actuacions del mediador.

A continuació, per completar l'anterior, vam voler que espontàniament ens diguessin què demanarien a una persona com aquesta (mediador) per a millorar el seu treball amb els alumnes. Aquesta pregunta, oberta i múltiple⁶¹⁸, ens ha de permetre polir els resultats obtinguts. Una de les primeres coses a destacar, a més de l'aparició d'altres funcions, és que es mantenen força coherents amb les respostes donades. Així el 41,1% insisteix en la reciprocitat, és a dir, que s'actüï per apropar ambdues «bandes», i tot i que apareixen respostes en la direcció d'apropar els pares a l'escola també apareixen demandes en quan a que el professorat conegui el que volen, qui són, quina és la cultura... d'aquestes famílies (vegeu taula posterior). Però com hem dit es demanen altres coses a un mediador intercultural: lluitar contra l'absentisme (tasca, que com hem vist, ja realitzen alguns mediadors), facilitar estratègies pràctiques per treballar en una aula culturalment diversa⁶¹⁹ i realitzar el paper de traductores (que era una de les modalitats, reduïda i simplista, de la mediació). Abans de presentar la taula-resum dels resultats obtinguts, volem referir-nos breument a la traducció per la importància que li han atorgat els docents. Evidentment, referint-nos a la relació docents-progenitors d'origen immigrant la traducció és valorada com a molt necessària i imprescindible en determinats moments i amb determinats pares. Així, a la pregunta si la consideren necessària⁶²⁰ els docents responen: 36,1% «molt necessària», 39,1% «bastant necessària», 16,9% «regular», 5,3% «poc necessària» i 1,5% «gens necessària» (la resta, 1,2%, no respon). Per altra banda, la traducció a la llengua d'origen quan existeixen problemes de comprensió es realitza només en el 25,7% dels casos i en el 20,5% es fa al castellà. En la resta d'ocasions es recorre a documentació prèviament traduïda (i insuficient ja que només presenta, per sobre, el sistema educatiu de Catalunya) o no es fa res (vegeu Garreta, 2002).

⁶¹⁸ La pregunta es va formular així: «A una figura com aquesta què li demanaria que fes per millorar el seu treball amb els alumnes?».

⁶¹⁹ Aquesta demanda és una constant entre els docents. A J. Garreta (2002) es pot veure com els docents demanen orientacions clares per treballar en una aula culturalment diversa, volent que es vagi més enllà del discurs intercultural.

⁶²⁰ Concretament la qüestió es formulava: Creu que la traducció és o seria necessària quan els pares tenen dificultats d'entendre el que se'ls fa arribar?. La resposta era tancada i d'escala Likert.

Taula 22 Mediadors interculturals als que han recorregut els docents en funció de la Delegació d'Ensenyament

Mediador	Total	Delegacions d'Ensenyament						
		Barcelona Ciutat	Barcelona comarques	Baix Llobregat-Anoia	Vallès Occidental	Tarragona	Girona	Lleida
Explicar el sistema educatiu als pares	38,2	32,7	59,3	80,2	22,7	8,6	20,5	20,3
Apropar als alumnes al que demana l'escola	2,2	-	1,9	-	1,8	3,7	6,4	5,1
Explicar als pares el que demana el professor	45,5	34	60,5	87,5	38,2	23,5	34,6	25,4
Explicar al professor el que volen els pares	38,4	25,5	55,6	85,4	30,9	16	24,4	11,9
Coneixement recíproc	41,4	59,5	77,8	55,2	16,4	7,4	7,7	10,2
Formació del professorat	11,1	2	-	1	18,2	29,6	23,1	27,1
Lluitar contra l'absentisme	11,6	9,2	26,5	22,9	3,6	-	-	5,1
Estratègies pràctiques	9,6	3,9	1,2	2,1	19,1	19,8	17,9	16,9
Traduccions/interpretacions	4,1	2	1,9	8,3	5,5	6,2	5,1	1,7
Intervenció a l'aula	3,9	2	1,9	1	4,5	12,3	1,3	10,2
Res	1,6	2,6	0,6	-	-	3,7	3,8	1,7
No sap/no respon	5,7	3,3	0,6	1	9,1	8,6	12,8	11,9

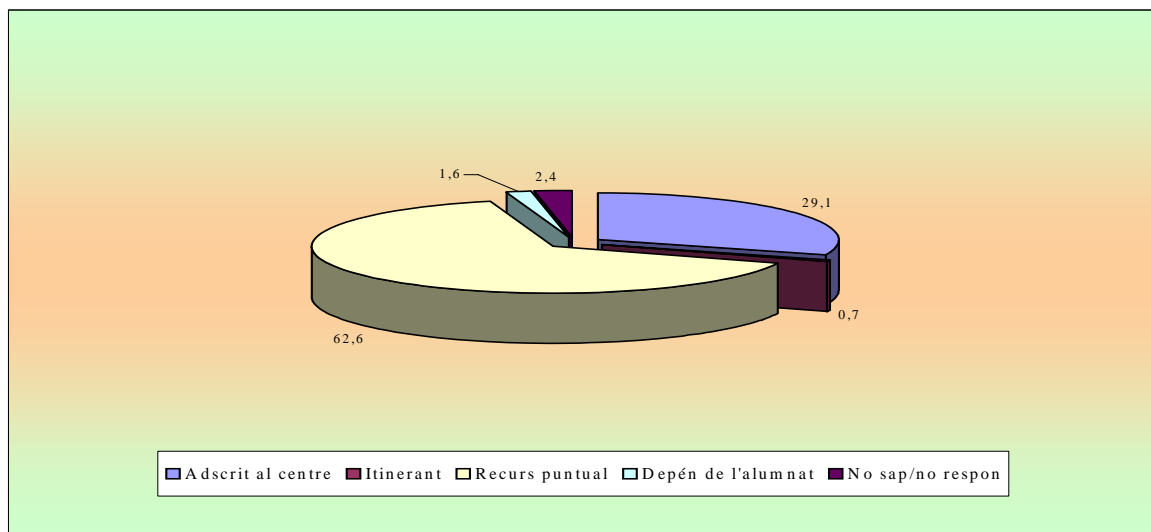
Iniciant les diferenciacions observades, la taula anterior posa en evidència que la percepció dels docents no és idèntica en les diferents Delegacions. Així, per exemple, la demanda de lluita contra l'absentisme prové principalment dels docents de Barcelona Comarques i del Baix Llobregat-Anoia, facilitar estratègies pràctiques del Vallès Occidental, Tarragona, Girona i Lleida i traduccions del Baix Llobregat-Anoia, Tarragona, Vallès Occidental i Girona.. Però, a més a més, existeixen diferències en funció de si es tracta de docents d'educació primària o de secundària obligatòria. En els primers es destaca la qüestió de l'aproximació dels pares a l'escola (49,7%) i de l'escola als pares (42,2%) —representant el 40% i 33,5% respectivament en l'ESO—, mentre que aquests darrers incrementen notablement la resposta que caldria que lluités contra l'absentisme escolar (16,5%, sent resposta del 6% dels docents de la primària). En darrer lloc, només mencionar que un reduït percentatge (1,6%) diu que no li demanaria res a un mediador. Aquest percentatge es nodreix principalment d'aquells de més edat (representa el 5,3% dels majors de 50 anys) i aquells que tenen una formació especialitzada (entre els que representa el 13% aquesta resposta). Quant a l'edat, hem de recordar que aquests també són els que es manifesten més d'acord amb l'aproximació unilateral, una persona que expliqui a les famílies gitanes o d'origen immigrant el que és l'escola, el seu funcionament, el rol del professorat i el que aquest demana als pares.

És evident, que hem de tenir ben en compte la limitació que presenta el i qualsevol qüestionari al poder recollir respostes socialment acceptables, més que el que pensen realment. De fet, una de les qüestions que ens plantejem pel futur, a més de desenvolupar la proposta de formació, és la realització d'un estudi qualitatiu que ens permeti aprofundir més en el discurs dels docents i veure si realment no hi ha resistència a aquesta figura o n'hi ha més de la que ens volen fer creure. Però, tot i això, ens indica la necessitat en algunes circumstàncies de que hi hagi un mediador ja que els docents creuen que els seria útil i que aquest hauria de tenir un doble paper, a més d'altres, que es pot resumir en el que hem vingut definint com a mediador intercultural: «que sigui un catalitzador de la relació i l'aproximació recíproca de la família i els agents educatius de l'escola».

En darrer lloc, ens vàrem interessar per aproximar-nos a com creuen que hauria d'encaixar aquesta figura a l'escola. Per aquest motiu vàrem preguntar sobre la permanència al centre, la remuneració i la formació que hauria de tenir, qüestions que pensàvem que haurien de permetre fer un perfil ideal des de la perspectiva dels docents, a més de veure l'encaix que té amb el que volen els mediadors.

Quant a la permanència al centre, els docents s'inclinen per a que sigui un recurs al que es cridi quan sigui necessari (62,6%), només un 29,1% diu que hauria d'estar permanentment al centre i el 0,7% diu que hauria d'estar adscrit a diferents centres i venir-hi regularment. En darrer lloc, a part dels que no responen (2,4%), n'hi ha que creuen que això és condicionat al nombre de gitanos i immigrants que tingui el centre (1,6%). Aquesta darrera opció és presa sobretot per aquells que no tenen aquests col·lectius a les seves aules o centres.

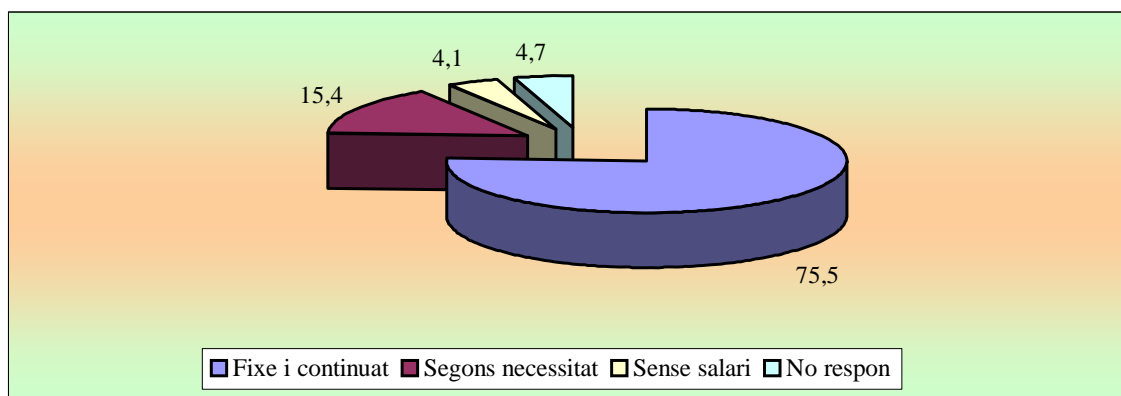
GRÀFIC 19 La presència dels mediadors interculturals als centres escolars



Diferenciant per centres, els de primària incrementen notablement resposta en que sigui un recurs puntual (66,7%) en comparació als docents de secundària obligatòria (57,8%), que en canvi s'inclinen més, en comparació, per que estigui permanentment al centre (33,8%, respecte al 24,4% dels de primària)⁶²¹. En darrer lloc, seguint amb la diferenciació en funció de la Delegació d'Ensenyament s'observa que a Baix Llobregat–Anoia (85,4%) i Barcelona ciutat (70%) s'inclinen per que es sol·licitin els seus serveis quan se'ls necessita. Mentre que són els docents del Vallès Occidental els que voldrien que hi fossin permanentment. En darrer lloc, mencionar que el recurs puntual s'incrementa entre els que no tenen gitanos i immigrants d'origen africà a les seves escoles i aules. Així, entre els que no en tenen a l'escola el 70,5% diu que ha de ser un recurs puntual, mentre que es redueix aquesta percepció entre els que en tenen (60,5%). Quant a tenir-ne a l'aula, aquests percentatges són (66,7%) i (59,5% dels que en tenen).

En segon lloc, quant a la remuneració però també el status del mediador es preferiria que fos un professional més i tingués el salari que li correspongui (75,5%), mentre que el 15,4% diu que se l'hauria de «gratificar» quan se'l necessiti i el 4% que ho hauria de fer voluntàriament — la resta no respon.

GRÀFIC 20 El salari d'un mediador intercultural

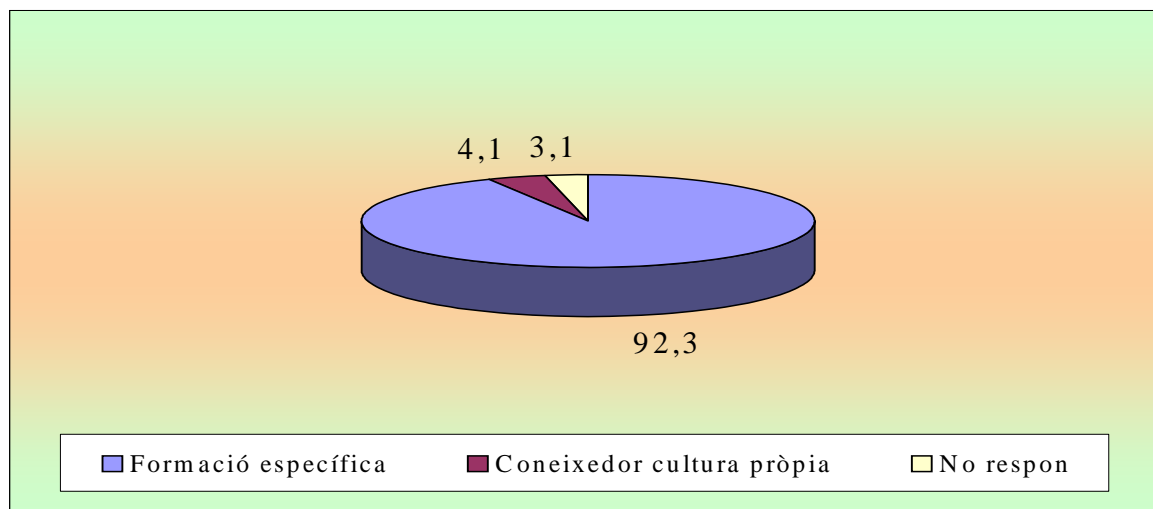


Els que volen que sigui un recurs permanent al centre són principalment aquells que no tenen formació sobre el tractament de la diversitat cultural (el 79% d'aquests opina així). Per situar-los territorialment, aquesta resposta s'incrementa i significa per més elevada entre els docents de les Delegacions de: Barcelona Comarques (92%) i Baix Llobregat-Anoia (91,7%); reduint-se de forma important entre els de Barcelona ciutat (59,5%) que s'inclinen per a que se'l pagui quan se'l necessita (33,3%) o entre els de Lleida (49%) que encara es decanten més per pagar-lo quan se'l necessiti (37,3%). En aquesta darrera elecció, els que no tenen alumnat d'origen immigrant o gitano en la seva aula incrementen també, dins el panorama ja presentat, la resposta de que sigui pagat quan se'l necessiti (18,5%).

En tercer lloc, en referència als coneixements que es creu que s'hauria d'exigir als mediadors majoritàriament consideren insuficient el pertànyer a la cultura minoritària, el 92,3% creu que és necessari que tinguin una formació específica. Només és el 4,1% —la resta, 1,6%, no respon— que diu és suficient amb conèixer la cultura minoritària.

⁶²¹ Cal mencionar que els docents de secundària obligatòria incrementen lleument la resposta que els caldria professorat especialitzat per treballar la diversitat cultural a l'escola en comparació als de la primària. I també són els que reben menys recolzament del programa existent (Educació Compensatoria) (vegeu Garreta, 2002).

GRÀFIC 21 Formació necessària per exercir de mediador intercultural



La resposta obtinguda és comuna a la majoria dels entrevistats i, tot i haver realitzat diferents encreuaments, només s'ha manifestat significativa alguna diferència entre docents en funció de la Delegació d'Ensenyament en la que treballen: a Barcelona ciutat incrementarien la resposta de que és suficient amb el coneixement de la cultura minoritària (fins el 8,5%), mentre que fan el contrari els Barcelona comarques creuen, majoritàriament, que és necessària una formació (96,3%).

En general, es pot dir que el perfil més acceptat seria el d'un professional que acudís quan se'l necessités —tot i que una quarta part preferirien que fos fix— i que tingués una formació específica. Concretant més, observem dues postures ben diferenciades, una més majoritària que l'altra, entre les quals n'hi pot haver altres més indefinides. En primer lloc, uns voldrien una persona que vingués en el moment que se'l necessiti, cobrés en funció del fet i no consideren que ha de tenir una formació específica en mediació, la pertinença al col·lectiu i el dominar aquesta/es cultura/es n'hi hauria prou —seria, per exemple, l'opinió dominant entre els docents de Barcelona Ciutat. Per altra banda, altres prefereixen un professional que estès permanentment al centre, cobrés en correspondència i tingués formació específica per fer aquesta feina. D'aquesta forma, la segona hipòtesi que dirigia aquesta fase quantitativa també es verifica o falseja en part. Que «pels docents el mediador intercultural és un recurs puntual, al que recórrer en el moment que es planteja una situació que no poden o volen assumir, pel qual els estaria bé que es tractés d'una persona coneixedora de la cultura minoritària (sent

prescindible la formació específica en mediació intercultural) i a l'abast; no sent necessària la seva adscripció al centre o a varis centres com un altre professional més» és en part cert i en part fals. Vist l'anterior, aquesta hipòtesi de treball és certa ja que alguns s'inclinarien per aquesta definició del mediador intercultural, mentre que no és així per altres que voldrien tenir-lo ben a prop. El més interessant és recordar que dins la lògica general presentada, hi ha docents que per tenir alumnat d'origen minoritari es diferencien. D'aquesta forma els que tenen gitanos i africans en les seves aules o centres redueixen resposta de que es tracti d'un recurs puntual (que se'l cridi quan se'l necessita i se'l pagui en correspondència) i augmenten resposta de que s'ha de tenir en consideració la concentració (és a dir, el nombre d'alumnat minoritari que hi ha) i, fins i tot, que hauria d'estar permanentment al centre. A la llum d'aquestes diferències, sembla que podem afirmar que la presència/absència és quelcom a tenir ben en compte en el moment de definir el «perfil ideal» del mediador intercultural.

CAPÍTOL V. CONCLUSIONS, DISCUSSIÓ I PERSPECTIVES DE FUTUR

1. Conclusions generals.

Tal com s'acostuma a dir popularment la pràctica sol anar al davant de la teoria. Per això, en els darrers anys s'ha vist com la mediació lingüística i la mediació cultural han esdevingut una pràctica cada cop més present i utilitzada en serveis i institucions⁶²² de Catalunya. La intervenció de tercers entre parts etnoculturalment diferenciades, tot i que ens pot semblar nou i paradigmàtic, en realitat és un fenomen antic⁶²³, tant com els mateixos contactes culturals i les relacions interètniques. És a dir, allí on s'han relacionat persones i grups amb idiomes, creences, costums, codis culturals, etc. heterogenis ha sorgit la necessitat de l'interpret o traductor i l'oportunitat de mediar entre les parts per resoldre els malentesos i conflictes. Malgrat això, aquesta pràctica pren revifalla els darrers anys i es manifesta plena d'interrogants sense que s'estigui produint paral·lelament una reflexió i clarificació dels seus fonaments. Per això, semblava un moment adequat per examinar-la, ja que s'estan produint diverses iniciatives socials i institucionals en les quals s'organitzen programes de formació i actuació de mediadors, gairebé sempre en relació amb les situacions de precarietat o marginació de grups etnoculturals diferents⁶²⁴. Es tracta d'intents d'establir ponts, lingüístics i relacionals, entre els col·lectius minoritaris i els departaments o centres de salut, educatius, etc. davant la constatació de les dificultats que tenen d'accés als recursos i la necessitat de conèixer i tractar millor aquests nous usuaris per part dels professionals (Desenvolupament Comunitari, 2000).

Entenem que la mediació intercultural és una modalitat o variant de la mediació social. Són ja molt coneguts els diferents àmbits i contextos en què s'aplica la mediació social (la família, el sistema judicial, els conflictes de treball, la pràctica pedagògica, etc.) però aquests camps no estan desconnectats entre si, sinó que sovint es superposen l'un sobre l'altre. La mediació intercultural s'està constituint com un àmbit original al costat de nous plantejaments del

⁶²² Escoles, centres de serveis socials, centres de salut, etc. posen de manifest la importància que està adquirint la mediació.

⁶²³ Pensem en el paper d'intermediaris que han jugat, en l'era de les colonitzacions, missioners, líders natiu, etc. (Giménez, 1997).

⁶²⁴ Aquesta reflexió l'hem realitzat utilitzant diverses fonts bibliogràfiques i empíriques. Així, tot i no ser les úniques experiències, ens ha resultat especialment interessant el fet a Quebec i a França. Tant els *agents* de Quebec com les *femmes-relais* de França intervenen en situacions molt diferents, les quals exigeixen metodologies variades que han de treballar-se per mitjà de la formació, a més han rebut apel·latius diferents que demostren el desconeixement d'aquesta pràctica, però que responen a les necessitats mal definides però urgents del sistema escolar, raó per la qual els ha fet interessants als nostres ulls.

pluralisme cultural. El principal motiu té a veure amb els desafiaments de les migracions internacionals i la configuració i reconfiguració de les noves i «velles» comunitats i grups ètnics. Ens trobem davant un àmbit extremadament particular en tant que introdueix la variable cultural, això és un conjunt de factors ètnics, lingüístics, religiosos, etc. que afectaran profundament la relació entre les parts involucrades, a la seva percepció del conflicte, les seves sortides, la comunicació o incomunicació entre elles i la figura del mediador.

Partim, doncs, que la mediació intercultural és una modalitat d'intervenció de terceres parts en i sobre situacions socials de multiculturalitat significativa, orientada a la consecució del reconeixement de l'altre i l'apropament de les parts, la comunicació i la comprensió mútua, l'aprenentatge i el desenvolupament de la convivència, la regulació de conflictes i l'adequació institucional, entre actors socials i institucionals etnoculturalment diferenciats (Giménez, 2000). En aquest sentit, nosaltres ens decantarem per incorporar algunes de les aportacions de Robert Baruch Bush i Joseph Folger (1996) que sostenen que la dimensió més important del procés de mediació és el desenvolupament del potencial de canvi que cada persona immersa en un conflicte porta en si mateixa, descobrint les pròpies habilitats i desenvolupant una major obertura cap a les altres parts. La mediació podria transformar la vida de la gent, proporcionar-li un sentit de la seva pròpia vàlua personal —revalorització— amb una major obertura i més acceptació de l'altre —reconeixement— (Folger i Baruch Bush, 2000) i no solament entendre-la com un procés compensatori de proporcionar oportunitats a persones desvalgudes que no saben defensar-se per si soles, perquè es pot reconvertir la qüestió en el sentit que la societat no els sap donar resposta (Essomba, 2001).

Tot i entendre-ho d'una forma concreta, hem pretès aproximar-nos a experiències concretes i models de mediació i aprofitar els referents teòrics d'altres països amb trajectòries diferents d'acollida de la diversitat cultural, com ara Quebec i França, la cara i la creu de l'educació intercultural.

- El primer referent que hem utilitzat és el quebequès, concretament l'*agent de liaison* o *de milieu* que seria, malgrat la diversitat de perfils, una figura que pretén no sols millorar la comunicació entre progenitors i professionals de la institució escolar, sinó també facilitar l'adaptació del currículum a la diversitat cultural. A més, cal assenyalar que molts

d'aquests *agents* complementen la seva actuació com a mediadors amb l'ensenyament de la llengua i cultura d'origen als alumnes minoritaris. En aquesta experiència han resultat especialment útils els treballs de Beauchesne (1987) i, més recentment, de Mc Andrew i Hardy (1992), així com els de formació dels *agents de liaison* i *de milieu* en medi pluriètnic realitzats per Letellier (1996a; 1996b).

- El segon referent és el francès, la *femme-relais*, figura que ens recorda les experiències de traducció que s'estan desenvolupant, moltes d'aquestes de forma totalment voluntària i anònima, a Catalunya, però que ha anat derivant, per les exigències del sistema educatiu, en una mediadora sociocultural⁶²⁵. En aquest context, els estudis i la formació realitzada per Cohen-Emerique (1994) és un referent important, a més de constituir la base de la mediació intercultural a: França, Quebec i Catalunya.

L'experiència d'aquests dos contextos ens posa sobre la pista de dinàmiques seguides així com de funcions realitzades i dificultats trobades: traduir o fer que es tradueixin les comunicacions verbals i escrites; donar a conèixer les característiques, exigències, expectatives i necessitats dels alumnes, progenitors i organització escolar entre els implicats; afavorir la comunicació; concebre, coordinar i actualitzar els projectes o programes que puguin generar millor relació entre la comunitat educativa; aconsellar sobre la forma d'integrar la perspectiva intercultural en el currículum escolar; treballar en projectes per incentivar la participació dels pares a l'escola i ajudar els alumnes a integrar-se harmoniosament a la institució escolar, entre altres. Malgrat el ventall de possibilitats d'aquesta figura trobem que també hi ha condicionants, la subordinació a les necessitats i exigències de les escoles que decideixen si li renoven la contractació o no, la limitació de la seva participació convertint-los en instrumentals per resoldre problemes de funcionament sense abordar —tan sols perifèricament— la resolució del veritable problema; etc.

El nostre estudi ha pretès conèixer i comparar la visió dels mateixos mediadors, complementant-la amb la dels coordinadors i formadors en mediació intercultural, més la dels docents que treballen a l'educació primària i secundària obligatòria a Catalunya. A

⁶²⁵ Vegeu Bagur (1995) i Cunha (1998).

continuació, sintetitzarem algunes de les qüestions que ens han semblat més interessants dels resultats obtinguts de tot el procés d'investigació.

En primer lloc, les dades recollides ens permeten definir qui està fent mediació intercultural a Catalunya. Una de les característiques dels mediadors entrevistats (que recordem que van ser tots els que vam detectar) que vam voler conèixer és l'edat, respecte a la qual s'observa una diferència notable entre col·lectius immigrants i gitanos. Concretament, l'edat augmenta considerablement en aquest segon grup, tot i que observem joves procedents dels dos col·lectius que els interessa la mediació com a futura inserció laboral. També cal dir que les dones es desvien i incrementen la mitjana del primer grup, en concret les mediadores no africanes: la xinesa i la brasilera. Quant al gènere, qüestió a la qual hem entrat indirectament, veiem que es troba bastant igualat, tot i que hi ha un insignificant predomini del gènere masculí. Per col·lectius, observem que, pel que fa al col·lectiu gitano, s'obre al gènere femení com un nou filó ocupacional que fins ara era reservat, únicament, al masculí.

Un element bàsic és veure en quin nombre es tracta de gitanos o d'immigrants —i de quin origen. Comparativament, hem observat l'encara reduït nombre de mediadors gitanos (5) enfront del d'immigrants (22), entre els quals, malgrat que hi hagi domini numèric dels marroquins, n'hi ha d'altres procedències⁶²⁶: algerians, senegalesos, gambians i, puntualment, dues mediadores no africanes (una brasilera i una altra xinesa). Respecte als d'origen immigrant és interessant tenir en compte els anys que porten vivint a l'Estat espanyol: els que menys en porten cinc, temps considerat suficient per «qualificar-los» per ajudar a integrar altres membres del propi col·lectiu.

Entre altres trets definatoris, el lloc de residència ens permet veure que estan molt repartits per Catalunya, això sí, estan més presents a les poblacions de les rodalies de Barcelona i Girona —fet relacionat amb la presència de la població gitana o determinats orígens immigrants. Finalment, cal afegir que respecte al domini de les llengües oficials de Catalunya, tot i que la majoria dels mediadors entenen els dos idiomes (català i castellà), pocs s'expressen en català. En aquest punt cal dir al seu favor que els d'origen immigrant

⁶²⁶ Una dada a recordar és que en la nostra recerca no hem trobat mediadors com ara equatoguineans, dominicans, etc., fet que recolza la tesi que aquestes minories passen més desapercebudes perquè no tenen el problema de llengua així com que no susciten estereotips tan negatius com ho fan, per exemple, els gitanos.

—lògicament en detriment dels mediadors gitanos— coneixen altres idiomes, com ara el francès i/o l'anglès i, per descomptat, dominen la llengua o fins i tot llengües del país d'origen. Tant pels mediadors com pels coordinadors i formadors, el coneixement d'aquestes llengües o llengua és imprescindible per intervenir, tot i que destaquen que aquest criteri no és una garantia suficient, la qual cosa erosiona l'aposta que alguns poden fer pel traductor o intèrpret lingüístic sense formació en mediació. A més, justifiquen —extensament— aquesta afirmació perquè creuen que a més s'ha de dominar el llenguatge no verbal, és a dir, l'expressió gestual que presenta significats heterogenis segons la cultura i que pressuposa una interpretació cultural i complementària de la informació. Això implica que els mediadors d'origen immigrant prefereixin intervenir amb els col·lectius més propers al seu, aspecte que ratifiquen els formadors i coordinadors ja que l'operativitat i efectivitat serà major quant més gran sigui la proximitat lingüística i cultural. Malgrat l'anterior, consideren que, en algun cas, es podria fer comediació amb persones autòctones o païes.

El camí fins a esdevenir mediador ha estat silenciós, llarg, anònim i sense esperar cap tipus de reconeixement de la societat, almenys fins al moment que se'ls ha proposat fer-ho de forma reconeguda i més o menys retribuïda. Els entrevistats han recordat experiències anteriors, en referència a d'altres figures «mediadores» (patriarca, jutge de pau, etc.), igual que assenyalen el deure d'ajudar la família i, per extensió, el «grup cultural»; en aquest sentit realitzaven experiències d'acompanyament, traducció, informació, etc. anònimes que demostraven l'existència d'una solidaritat que, malauradament, creuen que s'ha perdut progressivament. Com veiem, aquest paper el realitzaven i, encara, el realitzen —de forma voluntària— moltes persones davant la marginalització i l'estigmatització que pateixen alguns col·lectius en la nostra societat. La novetat és que ara la societat majoritària potencii aquesta pràctica, més comprensible quan pensem que ha tingut com a finalitat l'assimilació, i el mediador amb la seva «institucionalització» s'hagi convertit en una altra figura de control i persuasió.

Quant als requisits personals per ser mediador, depenen de si es demanen a un mediador en exercici o bé als formadors i/o coordinadors de formació. Els primers creuen que té a veure ser acceptats i valorats pel propi col·lectiu, i els segons s'inclinen pel poder de convicció i decisió dins la seva comunitat. Tot i això, la majoria han estat triats per la seva prèvia relació amb l'administració arran del seu treball a les associacions. Pel que fa a la selecció dels mediadors

per fer els cursos, entre els entrevistats gitanos no hi ha hagut cap procés o requisit previ, se'ls ha proposat directament una formació base com a eina de millora per a la seva feina o bé s'han cercat joves (hi apareix una dona) que podrien ser un bon referent per al col·lectiu juvenil. D'altra banda, quant als immigrants s'ha prioritzat: ser mediador natural, una edat mínima de 25 anys, vinculació al col·lectiu d'origen, conèixer la llengua del país d'origen i les del país d'acollida (sovint n'hi ha prou amb el castellà), haver viscut l'experiència migratòria i dur cert temps d'estada a la societat d'acollida (a partir de cinc anys).

Si aquesta era la realitat, l'ideal s'assembla als criteris de selecció per als cursos de formació. L'edat ideal per fer de mediador —tots els mediadors gitanos valoren aquest factor com a sinònim d'experiència i prestigi—, es defineix per la mínima de 30 anys i sense fixar cap màxim. Precisament, en la no-limitació, hi veuen un perill els coordinadors i formadors. Respecte als gitanos per la identificació del mediador amb la figura de patriarca que actua d'àrbitre o de jutge i, a més, perquè els sembla més fàcil treballar amb persones joves, que tenen un caràcter més dúctil i mal·leable, i els permet modificar creences, prejudicis i estereotips. Quant als d'origen immigrant, més que per situar una edat s'inclinen per definir la frontera per la maduresa i l'experiència. A més, i això és compartit per gitanos i immigrants, l'esmentat reconeixement de l'entorn i la confiança atorgada pel seu col·lectiu són essencials per treballar.

L'acceptació que intervinguin els dos gèneres és una opinió comuna, tot i que segons on calgui intervenir es considera més idoni un gènere que l'altre: els homes serien preferits quan es tracta de qüestions laborals i d'habitatge i les dones en temes sanitaris (planificació familiar, visites ginecològiques, etc.) i d'altres específiques com els maltractaments. En síntesi, es diu que cal adequar el perfil a l'especificitat del servei, les característiques personals dels usuaris⁶²⁷, el lloc de procedència, etc.

Un tercer tret en la definició de l'ideal és el necessari coneixement de la societat en què es viu i media; sobretot, s'emfasitza en el coneixement de l'Administració i els tràmits burocràtics; s'hi

⁶²⁷ Hi hauria un consens per part dels entrevistats que a l'hora d'actuar el mediador, si escau, ho fes amb el seu gènere. A més, la discriminació i l'interès per les dones es justifica com a mecanisme necessari per a la seva inserció laboral, ja que estan triplement marginades: per ser dones, pel paper anquilosat que els atorga la seva cultura i per pertànyer a minories ètniques; a més suposen un estímul i un referent positiu per al seu col·lectiu i d'altres avantatges (major motivació per la formació, experiència en el tema familiar, desig d'integració a la societat, ajuda per als seus fills, etc.).

insisteix que no ha de pressuposar una adaptació a la forma de viure del món paio (pels gitanos) o de la societat receptora (pels immigrants). Per això, els formadors i coordinadors creuen que en els cursos se'ls ha de proporcionar suficient formació dels recursos i serveis als quals pot accedir el seu col·lectiu. Una altra qüestió és el coneixement de la llengua catalana, que és necessària per dur a terme l'anterior. Entre els mediadors gitanos es creu bàsic i a més resulta que la majoria el tenen; els immigrants també reconeixen que és essencial per a la seva integració, però pocs dominen l'expressió oral i escrita del català. Els formadors i coordinadors reiteren la necessitat que coneguin el català escrit, per això alguns aconsellen als mediadors que acudeixin a cursos de normalització lingüística⁶²⁸. Si hi ha quelcom encoratjador en aquest punt és que existeix un interès per part dels mediadors per anar aproximant-se a la societat catalana a partir de la seva llengua. A més, més enllà de l'aprenentatge lingüístic, es vol anar cap al coneixement de l'entorn social —en el sentit que els mediadors puguin aprofundir en la cultura pròpia de Catalunya—, per la qual cosa creuen que primer és necessari dominar el català. Per això, a l'hora d'ofertar formació s'hauria tenir en compte aquest dèficit circumstancial i integrar la capacitat lingüística i el coneixement (social, cultural...) del context d'intervenció.

A diferència d'altres modalitats de mediació en què les parts involucrades tenen un bagatge cultural similar i es reconeixen mútuament com a pertanyents a la «mateixa cultura», en la mediació intercultural la pertinença ètnica o cultural de la figura del mediador s'ha de tenir molt en compte. La gran majoria de mediadors entrevistats són d'aquest parer i prefereixen que el mediador pertanyi al grup minoritari per la simple raó que coneix millor que un altre les interioritats dels codis culturals del col·lectiu minoritari amb qui ha de mediar. Alhora, també és bo que dominin —mercès al temps d'estada al país— la societat majoritària i/o receptora. En canvi, tot i que els formadors i els coordinadors també hi estan d'acord, es qüestionen si no podria anar bé que no pertanyés a cap ja que seria més neutral. Aquesta postura —diferent a la donada pels mediadors, per als quals era indispensable— té en compte els avantatges (proximitat, coneixement interioritzat de la cultura, domini de la llengua d'origen, etc.) i també els inconvenients: es troba en una situació intermèdia pressionat des de diferents vessants, etc. L'elecció de mediadors de les minories obeeix a l'opció per la discriminació positiva dels col·lectius més desfavorits socialment i cultural

⁶²⁸ Val a dir que alguns mediadors immigrants han començat a fer cursos de llengua catalana a les associacions, sobretot

—encara que pels mediadors la seva professió no està reservada a un col·lectiu de persones minoritàries, així és a la realitat—, ja que s’ha potenciat un determinat perfil de mediador que interessa a les institucions i administracions. La importància d’aquest fet, pels que aposten perquè el mediador pertanyi a la minoria, és que comparteix la vivència del racisme i la marginació en carn pròpia. En el cas dels mediadors immigrants aquest aspecte és primordial per ells a l’hora de contractar-los: haver patit i superat, satisfactòriament, el trauma que comporta la migració, ja que llavors es pot entendre des de dins el que es sent en aquest moment; experiència que s’aguditzava en els mediadors del gènere femení. Pels formadors, haver superat el dol migratori pot ajudar al permetre recolzar psicològicament altres persones que ho estan patint. Sentir-se compresos, escoltats... pot contribuir, fins i tot, a retornar a l’equilibri personal. Quant a decantar-se per un mediador que ha viscut la migració o per un descendent d’aquests, la majoria preferiran els primers, considerant que els altres no compleixen el requisit d’haver viscut el trauma de la migració. Però els entrevistats que formaven part de la mal anomenada «segona generació» atorguen més valor a la preparació o els cursos de formació, així com conèixer bé les dues llengües i dominar els serveis oferts a Catalunya.

El mediador, a més, hauria de tenir unes habilitats específiques, reflexió compartida per tots els entrevistats, però mentre els mediadors les consideren innates o que s’aprenen en contextos informals, per mitjà de l’experiència personal, els formadors i coordinadors creuen que els mediadors s’haurien de beneficiar d’un entrenament estructurat i sistemàtic en habilitats de comunicació. Els gitanos són més contundents en considerar aquestes habilitats innates i valoren atributs com ara: ser una persona seriosa, saber escoltar l’altre, ser solidari, tenir el respecte i la confiança del col·lectiu minoritari, ser decent, etc., qualitats que no tothom té i que ells diuen haver demostrat al llarg de la seva trajectòria personal. També afegeixen que es tracta d’una feina molt vocacional, que no compensa i que es fa per voluntat d’ajudar. D’altra banda, els mediadors d’origen immigrant valoren la confidencialitat, la discreció personal, així com la capacitat empàtica i assertiva, la flexibilitat, la maduresa, l’equilibri, la paciència i l’optimisme i la capacitat d’entendre el col·lectiu minoritari a l’haver viscut o estar vivint la mateixa o semblant situació.

Es pot també sostenir que les competències d'un mediador són tan variades que un individu difícilment podrà dominar-les totes a un nivell igualment alt. Hi ha doncs bones raons per percebre la tasca no des d'una perspectiva individual, sinó d'equip, en el qual podria tenir cabuda un petit nombre de mediadors de la comunitat majoritària, sempre que posseïssin les habilitats i els coneixements apropiats. Deixant de banda, la qüestió pragmàtica de la força d'un equip ben organitzat i amb destreses i coneixements complementaris, existeix també la qüestió de la importància de la imatge: quina imatge transmet un equip culturalment no divers? L'equip culturalment divers transmet a la gent la noció que la tasca és de tots els membres de la societat i no limitada exclusivament a un col·lectiu específic. És a dir, és una altra forma de vèncer la marginació que sofreixen les minories, del tipus que sigui.

Abandonant el futurible desitjable, el tipus de mediació que s'està duent a terme en aquest moment a Catalunya es pot definir com una diversitat de respostes i d'enfocaments sota un mateix nom, fet que reafirma que estem en procés de construcció i definició d'un nou espai de treball i marc d'intervenció social. Al concebre la mediació com una modalitat d'intervenció social, l'estem enquadrant i, a la vegada, distingint d'altres mecanismes d'acció social com pot ser l'associacionisme, l'animació sociocultural, el treball social, la defensa comunitària, etc. tot i que el context d'intervenció sigui molt similar per als mateixos mediadors. Per tant, som conscients de la dificultat per arribar a conclusions unitàries entre tots els entrevistats (mediadors, formadors i coordinadors), però sí podem emmarcar —a grans trets— les actuacions i les reflexions comunes que poden sustentar un debat.

Des de l'òptica dels entrevistats els grups culturals minoritaris pateixen exclusió social: desigualtat de condicions de vida, existència de barreres lingüístiques, culturals etc. que fan que la negociació no es doni en condicions d'igualtat. L'asimetria de poder i les desigualtats que existeixen entre majoria i minories presideixen i condicionen les relacions entre els dos grups culturals, com ara: l'etnocentrisme, les identitats ètniques, etc. que no permeten fluir la reciprocitat i l'intercanvi entre iguals, indispensables per poder negociar. Tot i així, en una negociació en què una part és més forta que l'altra, la finalitat del mediador permetria tres estratègies: la primera seria que ambdues parts facin concessions anàlogues, la segona que ho faci la part amb més poder i, la tercera, que sigui la part més dèbil. Els mediadors que hem conegut —en molts dels casos— opten per la via de la menor resistència i tracten que cedeixi

la part dèbil, sobretot pel fet que és l'altra part la que els paga⁶²⁹. Malgrat això, els mediadors argumenten una fidelitat al col·lectiu a què pertanyen que posa en dubte aquesta possible neutralitat i objectivitat que tant els preocupa.

La definició del paper, les funcions i les tasques del mediador en aquest moment es troben en procés de construcció, adaptant-se sempre al context i als actors amb què intervé. Del llistat de les funcions i tasques que poden fer els mediadors assenyalat pels formadors i coordinadors destaquem: la informació, la interpretació lingüística, la descodificació cultural, la negociació en conflictes de valors, la gestió de conflictes en comunitats diverses, la defensa i promoció dels usuaris, la facilitació de la comunicació, l'orientació i l'acompanyament als usuaris, al recolzament personal dels usuaris, la dinamització comunitària, etc. Tanmateix, a la pràctica no s'ocupen pas de tot això. Els gitanos sovint només són utilitzats com a «dispositiu tampó» en situacions problemàtiques, se'ls demana intervenció en la negociació i la resolució de conflictes; i, en canvi, els immigrants esdevenen sovint intèrprets obligats en les relacions entre professionals i immigrants i afavoridors de l'aculturació del col·lectiu minoritari. Per això, quan es demana als mediadors que defineixin les seves funcions amb relació a l'àmbit educatiu, tots responen que és extremadament difícil el seu paper i a l'enumerar el contingut de les tasques i activitats que realitzen apunten que tampoc les tenen escrites. Els gitanos, en aquest sentit, es defineixen com uns bombers que van a apagar el foc, atenant les urgències del sistema; la mediació, per aquest col·lectiu, té a veure amb l'eliminació, o almenys la contenció, de la violència i el conflicte, així com la prevenció i resolució de conflictes interètnics i la vetlla de l'absentisme i l'abandonament escolar. En canvi, els immigrants segueixen insistint que la mediació que fan es centra més en el problema lingüístic, tot i que treballen el xoc cultural i la creació de relacions i espais de comunicació, la part més folklòrica vindria representada per les mediadores no africanes (la brasilera i la xinesa que són molt requerides en els tallers de danses, menjars, etc. durant la celebració de jornades interculturals). Els dos col·lectius són reveladors de com s'està portant a terme la mediació, en un sentit instrumental i reparador que les minories són un problema per a la societat, deixant de banda el seu poder transformador i catalitzador. La mediació pren el rol d'un "instrument i una tècnica necessària per tractar una simptomatologia de malaltia social" (Essomba, 2001: 75). En aquest sentit, la societat pateix una sèrie de mancances com ara l'isolament, la dificultat de comunicació, una extrema mobilitat, etc. i, per això, calen persones que facilitin el contacte. En l'àmbit educatiu,

⁶²⁹ Aquest fet ja apareixia en altres experiències, per exemple la duta a terme al Quebec.

veiem que darrere d'això apareix la lluita contra el fracàs escolar de les minories però sovint sense introduir cap canvi en la institució escolar.

La tipologia que estableixen els formadors i coordinadors dels mediadors interculturals en el camp educatiu està en relació amb el que hem exposat en línies anteriors: els «traductors», els «funcionaris» (en el sentit que depenen del contractador) i els «mediadors pròpiament». Entrant més al detall veiem que els «traductors» serien els que són contractats per fer interpretació lingüística; en alguns casos els entrevistats els consideren necessaris perquè així ho demanen els centres escolars, però en d'altres aquesta mesura pot obviar altres problemes al concentrar-se tan sols en la llengua. Per la seva part, els mediadors «funcionaris» es diferenciarien entre: «l'àrbitre», líder que s'ha cercat des de l'administració per solucionar els problemes, en principi és una figura que és considerada vàlida en la comunitat particular i reconeguda des de l'administració o institució per establir i mantenir l'ordre però que pot fracassar quan el mediador no aconsegueix la confiança del seu col·lectiu ni de l'administració que l'ha potenciat de forma artificial —dins d'aquesta tipologia veuríem els que realitzen una mediació entesa com si fos un partit de futbol en què la raó la té el mediador, que és qui decideix el que s'ha de fer; és una postura que apaga momentàniament el foc i per això preocupa molt els entrevistats, perquè les seves repercussions solen ser nefastes tant pel mediador com per les parts—; en segon lloc «l'acompanyant», que actua més en l'ajuda, l'acollida i l'acompanyament del col·lectiu minoritari seria l'expressió més espontània i menys institucionalitzada de les tres, tot i que no repercutiria en l'autonomia de l'usuari; per últim, «l'interlocutor», que és aprofitat per l'administració per fer la feina més bruta, en teoria seria el mitjancer entre els dos col·lectius, però que, en realitat, no media perquè la mediació es desenvolupa en condicions d'asimetria i desigualtat; alguns d'ells esdevenen, com han dit alguns dels nostres interlocutors, paràsits del sistema, «correvidiles» que s'utilitzen des d'una intervenció vertical, és a dir, el mediador vist com un recurs o instrument al servei de l'entitat o administració i que actua sovint únicament en els aspectes culturals —el llenguatge, la religió, etc.— i socials com a causants de les dificultats que apareixen per l'entesa; per això s'insisteix a intervenir i modificar el col·lectiu minoritari. En darrer lloc, la tercera tipologia seria els «mediadors pròpiament» que, més independents que els altres, volen apropar les parts, millorar la comunicació i la comprensió mútua, etc. en el sentit que hem definit la mediació intercultural. Cal dir que d'aquest tipus n'hem trobat ben pocs.

Ens sembla evident que aquestes tipologies condicionen el futur de la mediació intercultural, així com els passos a realitzar en el procés de mediació. Una nota comuna entre els entrevistats és que el procés de mediació és considerat molt complex i s'ha d'adequar a cada cas, sent molt difícil la transferència de gestions i actuacions, tot i que preval en tots els casos el diàleg, l'intercanvi, la búsqueda dels codis dels conflictes, etc. Si això no es fa adequadament el col·lectiu minoritari reaccionarà amb resistència o submissió passiva i els professionals es veuran envaïts per un sentiment d'impotència o amenaçats per la seva identitat. Es considera una prioritat la unificació d'aquesta diversitat (entre altres coses, perquè uns perjudiquen els altres si no actuen correctament o limiten la seva actuació) i l'homologació de qui és i què fa cadascú. Deixar-ho en traductors i mediadors interculturals sembla que seria el més pertinent. A més, si es definís clarament què ha de fer cadascú, la demanda sabria que en pot esperar.

El circuit o els passos que segueixen la majoria de mediadors a l'hora d'actuar presenten un panorama no gaire engrescador, sovint no els tenen sistematitzats i actuen improvisadament amb la saviesa que atorga l'experiència del dia a dia. Malgrat això, darrerament s'ha introduït la figura del coordinador, que rep les demandes i, si escau, les deriva⁶³⁰ al mediador o a un altre professional quan es produeixen peticions que no corresponen pròpiament al que ha de fer el mediador. També els més organitzats realitzen una primera entrevista per evitar situacions equívocues. Tot i això, la majoria de demandes es fan dirigint-se directament a un mediador o al servei on treballa.

Per part dels formadors i coordinadors s'enuncien una sèrie de punts a treballar a l'hora de mediar, i que no sempre es fa, com ara: explicar el que significa ser mediador (per evitar els citats malentesos), decidir amb qui consultar i com fer-ho (per assegurar-se que les opinions recollides representen a tots els interessats, i no solament els que saben articular millor les seves pròpies necessitats), esbrinar el coneixement i l'opinió existent sobre els serveis ofertats per les organitzacions (estar segur que les dues parts entenen el tema), ajudar a obtenir informació correcta i actual d'aquests serveis; produir un *feed-back* útil a les organitzacions, millorar la comunicació entre els interlocutors, ajudar les organitzacions a respondre eficaçment a les opinions recollides, etc.

⁶³⁰ Si es disposa de més d'un mediador llavors es decideix qui actua en funció de l'especialització en el terreny de cadascú.

Quant als passos que es segueixen, la majoria de mediadors actuen parlant amb les parts per separat: d'una banda, queden a la mateixa institució que fa la demanda amb els professionals i, de l'altra, es dirigeixen al domicili dels usuaris del col·lectiu minoritari per transmetre la informació que han obtingut dels primers —indicador del sentit que pren la informació. Un altre tret a considerar és que el mediador, en la majoria dels casos, pren part activa i decisòria en el procés de mediació, en la línia de les tipologies presentades. El punt en què coincideixen els entrevistats té a veure amb el fet que han d'eliminar estereotips, prejudicis, creences, etc. arrelades en les parts i que sense la seva desaparició o posada en evidència és difícil mediar. Per a la realització d'una mediació utilitzen, més uns que els altres: la interpretació lingüística, la sociocultural, la conscienciació sobre prejudicis, estereotips, preconcepcions, l'acompanyament a l'usuari, la transmissió de pautes de confiança, la informació dels serveis de la societat majoritària, la informació de les cultures als professionals i dels factors que incideixen en els processos migratoris, etc. que depenen molt de la flexibilitat de la persona, de la seva capacitat negociadora i de saber manejar situacions problemàtiques. El seu paper de tercer hauria de gaudir de certa distància tècnica, sense convertir-se en un procés d'assimilació o d'indiferència com acostuma a succeir.

Si ens centrem en els àmbits en què s'utilitza aquesta pràctica i, concretant-ho en els que existeix més demanda, destacarem: el sanitari, l'habitatge i l'educatiu (bàsicament, en les institucions escolars de primària i secundària). Com a àmbits transversals que impregnen les actuacions dels mediadors sorgeixen: les qüestions legals, l'associacionisme, el treball i, de forma incipient, la necessitat en els joves del lleure. Hem trobat mediadors que col·laboren en diferents indrets com ara: els hospitals, les oficines de tramitació de documentació i assessorament jurídic, els punts d'informació i assessorament en temes generals, els serveis generals de mediació lingüística i cultural, els projectes de fundacions tant de caràcter formal com no formal, les associacions minoritàries, les campanyes d'empadronament, dintre dels sindicats en unes seccions determinades, entitats no governamentals, etc. A més, la meitat dels mediadors col·laboren (o han col·laborat) amb les institucions escolars (alguns, a més, amb els serveis de traducció del Departament d'Ensenyament). Algunes d'aquestes iniciatives d'incorporació de mediadors, del col·lectiu immigrant, formen part de plans integrals d'acollida d'iniciativa civil, i cada vegada més promoguts per les institucions, han contribuït de manera notable a ampliar el radi de la interculturalitat a Catalunya.

En el sistema sanitari sorgeixen problemes relacionats amb les normes de salut, d'higiene; i les dificultats d'accés (pel desconeixement, la manca d'informació i la desconfiança) dels col·lectius minoritaris als serveis i institucions. En el cas dels immigrants són més manifestes les diferències entre les concepcions del cos, de la salut i de la malaltia que no poden resoldre's amb una simple interpretació lingüística per part d'un traductor. La relació de les dones amb els serveis sanitaris posa de manifest l'existència de percepcions i valors diferents, per exemple, la planificació familiar, l'ús d'anticonceptius, etc. Són situacions que desconcerten els professionals i que la majoria de les vegades relacionen amb diferències per gènere: exigència d'educació sanitària segregada, tabús sexuals, etc. que produeixen una tensió per no saber si optar pel principi d'igualtat o el de respecte cultural.

En altres àmbits, com el d'habitatge, es creu que hi ha necessitat d'intermediaris, bàsicament, per problemes de discriminació i estereotips. Per això, és necessari l'acompanyament i la informació per accedir a un habitatge de lloguer a un preu assequible, evitant abusos tant del propietari com de l'agència immobiliària.

Retornant al nucli central del nostre interès, l'educació, els discursos obtinguts distingeixen entre la importància que atorguen al sistema educatiu i, més concretament, a les institucions escolars els mediadors (pagats per l'administració) i, per l'altra, la que li atorguen les famílies minoritàries. Pels mediadors interculturals s'ha de conèixer a fons el sistema i la normativa de les institucions escolars per tal de mediar i, en molts casos, convèncer de la seva importància el grup ètnic o el col·lectiu d'origen. En el cas dels immigrants s'hi afegeix el coneixement del sistema educatiu del país d'origen per comparar-los. D'altra banda tenint ben present l'heterogeneïtat interna dels dos col·lectius que ens ocupen i la simplificació a què ens aboquen les conclusions, observem que la percepció que es té del sistema educatiu és diferent entre els seus components. Les famílies gitanes que per la seva situació marginal no compten amb les mateixes oportunitats i no veuen el sistema escolar com una oportunitat de promoció social, mentre que aquells que han estudiat i han realitzat passes en l'aculturació el valoren de forma diferent. La conseqüència és que alguns gitanos quan veuen aquesta aculturació reafirmen el seu parer que l'escola no és el camí a prendre. Entre les famílies d'origen immigrant és més freqüent considerar l'escola una eina bàsica, però insuficient, per al procés d'inserció laboral dels seus fills i alberguen unes expectatives més positives en la continuïtat dels estudis per

inserir-se al mercat laboral, com a mitjà de promoció i ascensió social, tot i que això no és decisiu per a les noies ni tampoc per alguns pares que necessiten que els seus fills portin diners a casa.

Els problemes amb què es troben els docents, segons els coordinadors i formadors més crítics, vénen de dos fronts: per una part, la concentració d'alumnat i, per l'altra, el desconeixement de les llengües oficials dels alumnes, en concret del català (aquesta darrera qüestió ha estat confirmada en l'enquesta a docents força preocupats pel tema). Respecte a la primera qüestió, amb el darrer decret⁶³¹ sembla que s'involucrarà tots els centres sostinguts amb fons públics (privats o públics) a acollir i proporcionar una resposta a tot l'alumnat, incloent el minoritari. Quant al segon front, sembla que l'administració l'està reconduint mitjançant els mediadors traductors que treballen com a intèrprets lingüístics en l'acollida de les famílies novingudes i els alumnes amb mesures com els TAE. Tot i reconèixer que són passos endavant per part del Departament d'Ensenyament, també són criticats per ser insuficients. En el primer cas perquè alguns centres públics no participen d'aquesta diversitat i la majoria dels centres concertats tampoc. En el segon, perquè només es basa en el domini del traductor de les llengües catalana, castellana i d'origen per poder realitzar la traducció simultània del missatge oral o escrit (recordem el que feien inicialment les *femmes-relais*)⁶³². A més, insisteixen que hi ha un desconeixement o manca d'utilització d'aquest servei per gran part de les institucions escolars, un canvi continuat de traductors als centres, una excessiva preocupació de l'administració per la llengua catalana en detriment del xoc cultural, que a més existeixen pors i recels des de la comunitat minoritària vers aquest intrús en la seva vida, i la poca formació d'aquests professionals. Fins i tot, alguns coordinadors i formadors creuen que rere aquesta mesura el Departament d'Ensenyament només persegueix quedar bé amb les associacions d'immigrants i, a la vegada, tenir-les ben lligades (de fet aquestes també se'n beneficien econòmicament). Per això, des de l'associació de mediadors interculturals Alcàntara⁶³³ de Barcelona, de la qual formen part alguns dels mediadors immigrants entrevistats, s'està lluitant perquè es reconegui

⁶³¹ Decret 31/2002, de 5 de febrer, pel qual s'estableix el règim d'admissió d'alumnat als centres docents públics, concertats o sufragats amb fons públics.

⁶³² Aquesta experiència presenta una sèrie de trets comuns a l'aparició de la mediació a Catalunya com ara: l'estatus i la remuneració econòmica precàries, l'excedència d'horari i de funcions pel qual se la contracta, confusió entre les funcions i tasques que ha de realitzar, entre altres. Però en aquest cas és destacable com han passat de traductores a mediadores (Zemigolou-Plouhinec, 1993).

⁶³³ Alguns mediadors s'han unit com a socis en l'Associació Alcàntara de mediadors interculturals de Catalunya, la qual pretén fer visible la necessitat d'aquesta figura, per mitjà de la seva qualificació, formació i reconeixement, no sols com

la necessitat d'oferir mediadors a les institucions i no solament utilitzar intèrprets lingüístics. En la seva opinió, la persona que realitzi aquest treball hauria de conèixer el paper, les funcions i els límits del mediador, igual que les estratègies i les tècniques adequades per contribuir a la gestió de conflictes entre persones culturalment diverses. Una altra crítica contundent recau en la manera com l'administració catalana explica el funcionament del sistema educatiu a les famílies minoritàries, com ara el tríptic del sistema educatiu, el pla d'acollida, etc. Si bé aquestes informacions adreçades a les famílies estan escrites en diferents idiomes, la qual cosa demostra que hi ha una voluntat d'aproximació per part de l'administració cap a les famílies nouvingudes, la realitat evidencia que s'adapta ben poc als col·lectius minoritaris per raons com ara que s'han escrit en llengües desconegudes per una part dels progenitors (per exemple, l'àrab culte, quan la majoria són berbers) o que les famílies no estan acostumades a aquesta forma de comunicació o accés a la informació, entre altres.

La necessitat de la mediació intercultural, la descobrim no sols en els discursos dels implicats, també els docents la justifiquen. La comunicació que el professorat manté amb la realitat de les famílies minoritàries, que, almenys simbòlicament, els és desconeguda, els pot suposar incertesa i fins i tot ansietat en la mesura que pot qüestionar les rutines i els models de pensament habituals a l'escola i pel mateix fet d'haver de contactar directament amb els alumnes i amb els seus pares. Això pot ser encara més cert per al professorat que, en contextos multiculturals, es troba amb la gestió d'uns valors que teòricament els enfronta a les famílies pels diferents rols —d'institució i socialització— que han de jugar i les contradiccions que es poden derivar de les seves funcions. És evident que el professorat entra en contacte amb les famílies i a vegades el comportament d'aquestes els és difícil de comprendre, com també succeeix a la inversa. D'aquesta interacció poden sorgir conflictes de valors, entre els quals es pot destacar: les relacions que s'estableixen entre homes i dones, el no-reconeixement de l'estatus professional del professorat (quan són dones), la concepció que el fill és un subjecte amb drets i és lliure de realitzar les seves eleccions i prendre decisions, percepcions divergents del procés d'aprenentatge, la falta d'una llengua comuna per comunicar-se, etc.⁶³⁴ Algunes d'aquestes dimensions s'enfronten a la identitat del professorat i li pot provocar resistències

un nou jaciment de treball sinó com una imprescindible professió per a la integració laboral de les minories (vegeu Associació Alcàntara, 2000).

⁶³⁴ Al context francès es pot veure un recull dels xocs culturals o incidents crítics de Cohen-Emerique detectats per situacions reals de professionals en situació intercultural (Cohen-Emerique, 1984) i al quebequès sobre la diversitat cultural i religiosa a les institucions públiques, i particularment a l'escola, estudiant els Estats Units, França i Gran Bretanya i el que s'anomena «obligation d'accommodement raisonnable» a Bernatchez i Bourgeault (2002).

—també és cert que no tot el professorat reacciona igual— o bé es poden generar entre els pares per la imatge que s’han construït dels docents i de l’escola.

L’enquesta ens ha permès detectar que els docents s’atribueixen poca responsabilitat quant als obstacles de comunicació entre l’escola i els progenitors gitanos o d’origen immigrant i que l’esforç principal i els canvis els han de fer les mares i pares, que han d’assistir més a les reunions, interessar-se i implicar-se més en el procés d’ensenyament-aprenentatge dels seus fills. Els principals obstacles detectats pels docents són el baix nivell cultural dels pares, el conflicte cultural de la família amb l’escola, el desconeixement del sistema educatiu que tenen els pares i la manca d’interès d’aquests darrers. Així, les demandes més freqüents per part del professorat als mediadors és que expliquin el sistema educatiu als pares, precisar el que demana el professor... però també són conscients que requereixen d’una informació i formació per poden treballar en contextos multiculturals. Alhora s’ha generat una dinàmica de desconfiança i de recel de les famílies cap al sistema escolar —sobretot entre els gitanos— que fa difícil que els progenitors acudeixin a les institucions escolars. Distingint per col·lectius, per les famílies gitanes és sobretot per por que se’ls retregui el seu comportament, els retirin les ajudes, etc., i pels africans perquè, generalment, no comprenen la llengua en què estan escrits els comunicats, no creuen que el seu paper hagi d’assumir aquesta funció i, si hi anessin, consideren que es perdrien en les explicacions fetes a les reunions de pares.

Una conseqüència derivada de la necessitat d’apropar els pares a l’escola és incentivar la participació dels progenitors a les associacions de mares i pares de l’escola (AMPA), al consell escolar, a les reunions de classe, etc. Alguns dels mediadors creuen que els pares no gosen anar sobretot a causa del problema lingüístic; d’altres informants —sobretot els que participen de la formació— van més enllà i pensen que caldria replantejar la relació família-escola perquè l’existent és gairebé nul·la, apunten que caldrà introduir una sèrie de modificacions quant a l’horari de les reunions, canviar de registre les notificacions als alumnes, etc. Tot i així, com planteja algun coordinador de formació, no és un problema limitat a les minories⁶³⁵, sinó que

⁶³⁵ “De vegades es diu que cal mediar amb els pares i les mares dels infants, per tal que entenguin l’escola i la manera com funciona, etc. En canvi, ningú recorda de fer el mateix amb la resta de pares i mares autòctons. És que només cal mediar amb les famílies immigrades? No recordem que la participació a les eleccions per a la constitució de consells escolars està sota mínims, en un 15% a tota Catalunya, que les APAs estan buides, i que cada cop costa més que els pares i mares es mobilitzin, fins i tot, en les reunions de classe dels propis fills? És que estem prenent mesures per a un col·lectiu determinat i no estem donant oportunitats perquè això es normalitzi en el conjunt de la població? És que atendrem millor la població immigrada que la majoritària, com si fos una discriminació positiva? I per què els pares i les

s'amplia a tota la comunitat educativa i inclou, més enllà de l'aula, les associacions (de veïns, de pares, etc.); reconèixer que les institucions no funcionen implica reconèixer-ho també per tota la societat. En síntesi, en el context educatiu la mediació sovint no es basa a resoldre o solucionar un conflicte, sinó a intentar omplir els buits o les llacunes de comunicació. La mediació, doncs, hauria d'introduir nous mitjans de regulació social, per això sovint és comparada amb el «cavall de Troia» que entra en llocs que estaven completament tancats i hermètics, com són les institucions escolars.

Quant a la situació laboral, la majoria (per no dir tots) dels mediadors confessen que es troben en una difícil situació (inestabilitat en la contractació, jornada i salari), independentment, de si tenen un diploma o certificat de mediadors o no. La precarietat afecta la continuïtat, i aquest fet impossibilita que es vegin els resultats de la mediació a llarg termini, que reflecteixin una transformació. El problema és que no és habitual que l'administració faci fixos els mediadors després de tres anys consecutius de feina, a la qual cosa s'afegeix que la contractació del personal immigrant es realitza per mitjà d'una empresa. Les condicions de treball tampoc són considerades excel·lents, un punt comú és la insatisfacció per les hores que han de fer, que s'ha d'estar de servei tot el dia i tota la nit, el cap de setmana... sobretot quan viuen i treballen al mateix barri, i que s'agreuja en el cas del gènere femení (tenen altres feines afegides: tenir cura dels fills, preparar el menjar, etc.)⁶³⁶. Tampoc no se'ls paga les despeses del telèfon mòbil, els desplaçaments, etc. La precarietat econòmica fa que la majoria dels mediadors compatibilitzen la mediació amb altres feines, més o menys relacionades. Per exemple, el col·lectiu gitano aplica estratègies pròpies per tal d'accedir als recursos, en una combinació de tàctiques de supervivència i de relació amb la majoria. Es tracta d'una estratègia cultural productiva que combina diverses ocupacions per la majoria dels individus, amb la qual cosa s'exigeix una capacitació múltiple i, per consegüent, poc especialitzada. En canvi, l'immigrant acostuma a compaginar-ho amb el treball en diferents entitats, administracions, fent unes hores aquí, unes allà, com a mediador.

En aquest punt volem recordar la valoració que fan els mediadors sobre la dependència que tenen del seu contractador, distingint entre els gitanos, que d'alguna manera ja estan acostumats a tenir quelcom més o menys fix; tot reclamant independència de l'administració o

mares es queixen quan hi ha discriminació positiva a l'hora de donar beques, i no quan es produeix en la mediació?" (Essomba, 2001: 77).

del contractador⁶³⁷ veuen millor el lligam que els immigrants, als quals els preocupa la dependència, sobretot els perquè porten més temps que veuen que fan el que vol l'administració, actuant des d'un punt de vista asimètric i desigual. Per això, alguns d'aquests consideren que s'ha de lluitar i resituar la part minoritària al lloc on ha d'estar, reivindicant treballar en una associació per als altres; també és cert que a d'altres els preocupa més la seva situació personal que la del col·lectiu, dins d'aquests segons potser situaríem els mediadors de la «segona generació», que perceben la dependència de l'administració com seguretat, tranquil·litat i possibilitat d'inserció en la societat receptora. Per això, un tema de debat seria assolir la independència per mitjà de la creació d'associacions o cooperatives amb la finalitat de prestar serveis de mediació intercultural i amb la proposta d'exercir-la des d'una posició independent. Per això, es veu convenient potenciar la unió i formació d'associacions de tipus professional, per tal d'influir sobre el seu paper, controlar l'accés, i promoure el prestigi i el reconeixement necessaris per esdevenir una autèntica professió. D'aquesta manera podrà actuar des de la situació de triangle o posició tres, sense dependre de cap de les dues parts, oferint els seus coneixements, competències i actituds professionals a disposició de qui requereixi els seus serveis i en podran fer la seva professió.

El conjunt dels mediadors entrevistats no volen que la seva professió sigui de segona categoria, mal pagada i poc reconeguda, ja que provocaria més discriminació cap a les minories ètniques en lloc de disminuir-la. Aposten doncs per la professionalització de la seva figura, fins i tot alguns la reclamen a curt termini, i altres creuen que és una figura transitòria. La categoria professional dels mediadors és un dels debats que queden per abordar públicament (un tema que molts ja comenten en l'àmbit privat). És de suposar que en el moment que les seves funcions i el seu paper estiguin ben definits es podran unificar els criteris respecte a la seva equiparació professional, com ells mateixos diuen; un altre tema és que la resta d'agents els consideri com a tals.

La professionalització d'aquesta figura, potenciada sobretot per l'administració, però també per altres institucions, obre el debat sobre la seva necessitat, els aspectes positius i negatius que comportaria aquest pas des de les expressions més espontànies i més informals, la necessitat de

⁶³⁶ Tal com passava a les *femmes-relais* al context francès.

⁶³⁷ Pel que suposa de lligam adduint que els agradaria dependre de la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya, sempre que hi hagués diners.

sistematitzar els continguts per formar professionals més específics d'aquesta disciplina, així com si és necessari formar altres professionals del camp social i educatiu per millorar els resultats de la mediació intercultural. En el nostre estudi la majoria dels mediadors es decanta per aquesta necessitat de professionalització i equiparació amb altres estudis del camp social. Més concretament, els mediadors més joves, de la «segona generació», veuen la mediació com un nou mercat laboral ja que les feines habituals en què es mouen comencen a estar saturades i la mediació es converteix per ells en un nou filó laboral. Entre els coordinadors i formadors apareixen dues opinions diferenciades al respecte: una postura és més partidària d'un treball des de la ciutadania lligada a projectes socials o de foment de la convivència intercultural; mentre que una altra posició, sense negar aquest aspecte, és més partidària de professionalitzar aquesta figura com un servei especialitzat. La primera concepció percep la mediació com una figura que no dupliqui funcions, sinó més aviat com un treball social on les habilitats comunicatives i l'empatia social de les persones és la principal característica. Pels segons, en canvi, es valora que aquesta persona sigui del mateix origen que el col·lectiu, estigui reconeguda, etc. i se'l contracti per fer aquesta feina de forma que hi esdevingui un professional. En aquesta segona postura una part creu que el mediador s'hi ha dedicar a temps complet, amb contracte estable, amb presència física en algunes institucions, etc. mentre que, la resta s'inclina perquè siguin reconeguts com a professionals però actuïn de forma transitòria o temporal, fins que no sigui necessària la seva presència, moment en què tendirà a desaparèixer, entre altres coses perquè assumiran les seves tasques els professionals, progressivament sensibilitzats i formats en temes d'immigració i interculturalitat. Una altra versió apunta directament que sigui una funció dels professionals que ja intervenen amb els col·lectius en risc de marginació social i cultural; això no treu que alguns d'ells suggereixin la possibilitat de discriminar positivament les minories com a professionals.

El risc de la professionalització del mediador és que la seva figura es cronifiqui i es converteixi en imprescindible per al diàleg. Sense ser una via eterna, que comportaria la institucionalització i consegüent «funcionarització», esdevenint un esglaó més de la cadena, sinó com una peça del procés de transició cap a la normalització de les relacions interculturals. El mediador al desitjar ser un professional vol justificar la seva tasca o el seu sou, i pot prendre responsabilitats i càrregues que no són les seves i que poden dur a conflictes —competència entre professionals. En definitiva, no tots veuen la mediació com indefinida, perquè seria

contradictori plantejar-se una via de normalització de la vida social entre diferents cultures i que alhora aquesta tasca sigui perpètua.

L'esmentada competència interprofessional, és a dir, l'establerta entre professions afins (com el treballador social, educador de carrer, etc.) i la imatge que pensen que tenen d'ells altres professionals, les superposicions i les competències en les accions, així com les resistències a la seva intervenció ha estat una altra de les qüestions en què ens hem aturat. El mediador a l'interior de la institució escolar, basada tradicionalment en rols, entra en conflicte amb alguns actors escolars. Pel que ens comenten els entrevistats, l'entrada de persones alienes a l'engranatge de les institucions no ha estat fàcil, sobretot pel fet de no estar ben definit o aclarit el seu rol. Per tant, els coordinadors i formadors creuen que s'ha d'acotar molt per no generar desconfiances i malentesos, sobretot al principi. Sembla que els problemes de competències s'han produït més amb els mediadors d'origen immigrant, ja que els treballadors socials els veien com competència directa i això provocava malestar. En algunes ocasions han sorgit conflictes perquè s'han vist relegats a un segon plànol, i solament se'ls demanava que fessin de traductors i, en cas necessari, que es posessin a favor seu. Entre els professionals també s'observa el temor que els mediadors siguin etnocèntrics i parcials i manipulin o esbiaixin la traducció i la interpretació del que uns i altres diuen. Els mediadors estan, a la vegada, dins i fora del col·lectiu, dins perquè hi pertanyen i fora perquè treballen per a «l'altre», mentre que els professionals sempre —mentre no vinguin de minories ètniques— estaran fora⁶³⁸. Ells, a la vegada, es queixen que no volen convertir-se en els ajudants dels professionals ni substituir-los. En aquest darrer punt hi ha moltes reticències tant per part dels mediadors, com dels coordinadors i formadors, ja que s'ha aprofitat —en molts casos— aquesta figura per delegar-li els problemes i les responsabilitats que corresponen a d'altres professionals, fet que ha conduït els esmentats conflictes amb els professionals que intervenen a les escoles. Costa encara que els professionals i els usuaris, sobretot, adoptin el mediador com un nou recurs a la seva disposició. Per això, alguns opten per utilitzar altres mediadors naturals, com germanes dels nens, oncles, etc., que són molt criticats pels mediadors entrevistats.

Una qüestió lligada al reconeixement professional del mediador intercultural és la formació requerida per accedir-hi. Les institucions que actualment estan oferint formació en mediació

⁶³⁸ La relació dins i fora de les *femmes-relais* amb el col·lectiu minoritari l'ha estudiat Cohen-Emerique (1993) i per les mateixes *femmes-relais* es pot ampliar a Profession Banlieue (1999).

intercultural a Catalunya s'ubiquen bàsicament a l'àrea de Barcelona, el que comporta la seva centralització. Respecte als gitanos hem detectat la Fundació Pere Closa de Badalona i la Universitat Ramon Llull i, pel que fa als d'origen immigrant, l'Associació per a la Promoció i l'Estudi de Desenvolupament Comunitari⁶³⁹ de Barcelona ciutat. Alhora suscita interès en les organitzacions vinculades als sindicats, com ara l'Associació d'Ajuda Mútua a Immigrants a Catalunya (AMIC) del sindicat Unió General de Treballadors (UGT), així com en fundacions o associacions com SER.GI i GRAMC. També s'han realitzat experiències puntuals a les comarques de Tarragona i de Lleida, dins de les iniciatives comunitàries europees *Integra* i *Horizon*, del programa *Leonardo da Vinci*.

La formació en mediació que tenen els mediadors entrevistats, la més estesa, és la del terreny, la del dia a dia. Molts d'ells no en són conscients, és a dir, no s'adonaven que estaven aprenent —a força de pals de cec i amb un treball de formiga— el difícil ofici de mediador, del que llima arestes i troba situacions intermèdies equitatives per a tots els implicats. Sovint es portava a terme gratuïtament amb la finalitat d'ajudar, sense esperar res a canvi, ara els serveix per anar actuant. A part de l'experiència personal en aquest terreny els gitanos no tenen formació específica en mediació. La justificació que fan, els que són de comarques, és la distància i l'esmentada centralització dels estudis. En canvi, dins la formació permanent acudeixen a les jornades d'ensenyants amb gitanos, jornades de cultura gitana, etc. és a dir, a les realitzades pel propi col·lectiu. Els immigrants estan més preparats: han rebut formació a l'inici o abans de treballar, trobem des del Projecte Europeu *Alcántara* (450 hores) a mòduls (60 hores) realitzats per Desenvolupament Comunitari, formació bàsicament teòrica, ja que una quarta part no han realitzat pràctiques en institucions i/o associacions.

La major crítica, per part dels mediadors, a la formació que s'està realitzant és que no és pràctica, s'hauria de combinar més la seva experiència amb la teoria, així com incorporar alguns formadors dels col·lectius minoritaris. Com alguns entrevistats diuen seria bo que hi hagués diverses formes d'entendre la formació dels mediadors i així s'establiria un debat i una revisió del que no es fa prou bé des dels pocs que l'ofereixen. Però també es fan valoracions positives de la formació: els ha millorat l'autoestima —la búsqueda de la pròpia història

⁶³⁹ Desenvolupament Comunitari oferta mediació des d'un Pla Integral gestionat per una empresa, finançat per Benestar Social i pactat pel Consell Comarcal i els Ajuntaments. Els seus treballs específics actuals giren al voltant de quatre línies de treball: formació de mediadors interculturals, disseny i gestió de serveis de mediació intercultural, assessorament a mediadors i formació a professionals en temes de comunicació intercultural.

personal, treballar l'autobiografia, veure les seves potencialitats i recordar experiències anteriors—, la comprensió de l'entorn, el respecte mutu, l'escolta activa, el respecte al torn de paraula, aprendre a dialogar i a discutir sense enfadar-se ni violentar-se... tot això els ha servit com a persones i per saber relacionar-se amb els altres com a mediadors. D'aquesta manera, els que han rebut formació els interessaria continuar aprofundint en alguns aspectes com ara: la neutralitat, la negociació i gestió de conflictes, l'elaboració d'informes, etc. En repetides ocasions, també es parla de la necessitat de suport psicològic com a formació permanent per superar els problemes d'estrès i esgotament que comporta aquesta formació.

Tant els formadors com els coordinadors valoren positivament la formació ofertada, sense donar massa explicacions del que fan ni els materials que utilitzen, i evitant criticar massa el que fan altres. Destaquen però que s'han desvetllat en els alumnes moltes expectatives de trobar feina i esdevenir professionals al fer els cursos, quan la realitat és més pessimista i en algunes comarques el mercat sembla estar saturat ja que s'ha cobert per algun mediador i no sembla que s'incrementarà l'oferta de llocs de treball. Per això, alguns formadors creuen que no s'han de generar frustracions innecessàries pel simple fet d'aconseguir subvencions (del Fons Social Europeu) des de determinades institucions. D'altra banda consideren que aquesta figura encara és bastant desconeguda per l'administració—més enllà del que han potenciat—i la majoria de la població i, per tant, s'hauria de fer una campanya de sensibilització i promoció realista. El grup entrevistat que forma i/o coordina la formació creu que seria perillós formar mediadors indefinidament, sense preocupar-se per la seva inserció laboral. Per això, una forma de regular l'accés a les ocupacions futures que vagin sortint seria: regular la validació o homologació de la titulació obtinguda, adequar del contingut curricular, homogeneïtzar i triar millor els alumnes, donar contraprestacions (com guarderia, remuneració econòmica al deixar de treballar, ajudes pels desplaçaments, etc.), entre altres.

Seguint aquesta resposta s'obre el dilema de la formació del mediador com un professional especialitzat en un determinat àmbit, o bé la proposta del treball polivalent ja que s'encavalquen sovint els temes. Dels entrevistats 16 es declaren polivalents en la seva actuació i sols 11 s'han anat especialitzant en l'àmbit educatiu. Distingint per col·lectius, hi ha un predomini clarament significatiu d'aquest àmbit pel que fa als mediadors d'ètnia gitana. Aquest punt també té a veure amb la zona d'actuació dels mediadors, que evidentment

s'incrementa, en extensió, als immigrants —s'ha trobat que fins i tot un mediador marroquí intervé en vint-i-dos municipis.

Respecte a l'impacte de la mediació, segons els coordinadors i formadors no s'hauria de fomentar la dependència per mitjà del voluntarisme i la dedicació excessiva, sinó que s'ha de promoure l'autonomia en les relacions dels col·lectius implicats, la qual cosa implica fugir de l'assistencialisme, de les accions purament reparadores i de l'etnificació dels conflictes socials; significa rebutjar el paper de víctima que permetria gaudir d'una certa commiseració i d'atencions especials. Tot i així, algunes respostes dels mediadors indiquen que el treball de mediació es considera una eina més de reforç en el marc d'una actuació àmplia de sensibilització, d'educació intercultural... però que s'hauria d'intercalar amb altres recursos existents. És a dir, que encara que es desenvolupin actuacions concretes per difondre-la, no s'ha de deixar de banda en l'elaboració de plans d'integració, i que les activitats incorporin més mesures de caràcter global.

Pels coordinadors, els indicadors per valorar la qualitat d'un servei de mediació intercultural tenen, bàsicament, a veure amb l'augment del nivell d'autonomia i satisfacció dels usuaris, així com generar aproximacions entre ells, reconeixent que el mediador per si sol mai superarà els handicaps ni els estigmes socials, sinó que s'ha de fer un canvi i reordenació ampli que impliqui tota la societat. Per això, suggereixen dues estratègies prèvies a la mediació intercultural: dissenyar el procés de pràctiques dels mediadors als serveis i institucions, i promoure la sensibilització de la mediació en la formació (inicial i contínua) dels altres professionals. Respecte a la valoració dels serveis de mediació ens diuen que encara és molt aviat per parlar si és efectiva a llarg termini, ja que la majoria d'ells van començar a partir de 1998. Pels informants cal encara treballar la mediació com a catàlisi i transformació de les relacions humanes en el si d'una societat majoritària. Sense que es vegi la mediació com la «panacea salvadora» a la qual atribuïm responsabilitats que haurien de recaure de fet en la pròpia societat, considerem la figura del mediador com un agent de canvi, com un «mirall revelador del conflicte», però mai de substitució, sinó de procés d'implicació social. Tot i així, pensem que la col·laboració és massa recent o puntual per comportar modificacions en el treball d'equip. Malgrat això, la majoria són exclosos de les reunions d'equip i de planificar accions conjuntes, en les quals els agradaria participar. Això ho atribueixen a l'absència d'un

codi deontològic (deontologia i regles professionals)⁶⁴⁰, però també als mencionats conflictes interprofessionals i a l'escàs reconeixement que tenen.

Al llarg de la recerca ens hem adonat que la trajectòria d'aquesta figura ha anat variant des dels seus inicis, fins i tot en el terme ja que no sempre s'ha anomenat així (altres noms han estat: educadors especialitzats en minories ètniques, gestors de conflictes en societats plurals...). L'aspecte terminològic és significatiu perquè verifica el procés canviant i dubitatiu en el qual s'inscriu aquesta figura, que a més agreuja la confusió d'experiències i situacions que es porten a terme. Tot aquest context, per altra banda, s'ha comparat amb el sorgiment i la construcció d'altres professions (com la d'educador social) que han assolit una consolidació en el si de la nostra societat al llarg del temps, però la diferència rau en el fet que la mediació «professional» s'ha desvirtuat considerablement del seu concepte originari, convertint-se en una eina més de control i supervisió per part de l'administració cap als col·lectius exclosos, pervertint els seus efectes. La diversificació de noms afecta també les funcions que s'espera que compleixi (intèrpret lingüístic, gestor de conflictes, etc.). En síntesi, el que cal fer seria plantejar una adaptació progressiva d'aquest discurs més teòric al que s'entén com a mediador a la pràctica quotidiana. Les experiències recollides arreu de Catalunya apunten al qüestionament i l'ambigüitat del terme, ja que la seva significació teòrica no té res a veure amb la pràctica que s'està desenvolupant. Quant a l'acceptació del contingut del terme «mediador» (entès com un pont entre cultures que proporciona les claus i les representacions culturals i socials de diferents societats: minories i societat majoritària) per part dels mediadors, veiem que alguns prefereixen una opció més reivindicativa i incisiva del que li falta al col·lectiu per estar en igualtat de condicions abans de negociar.

Una figura que va néixer per fer front a unes necessitats de comunicació entre escola i pares o per resoldre conflictes darrerament ha de respondre a nombroses exigències, que l'han dut a l'heterogeneïtat funcional, en situacions i amb metodologies variades en què no sempre estant ben preparats. Per això, és imprescindible una adequada formació de base i contínua. El que sembla també cert és que no hauria d'acabar esdevenint un professional que sols apropi les minories a l'escola sense que la informació i la comunicació flueixi en ambdues direccions. De fet hauria d'arribar un moment en què el mediador fos innecessari, ja que això significaria que

⁶⁴⁰ En aquest cas ens serveix la referència del context francès del *Centre National de la Médiation* de París, que compta amb la Carta i el Codi deontològic de la mediació (vegeu Six, 1997).

les parts haurien iniciat la comunicació per si soles. Aquesta figura no hauria de convertir-se en un professional a través del qual i amb el seu ajut tot l'alumnat minoritari s'incorporés a l'escola sinó sols quan fos necessari i sense convertir-lo en un esglaó més de la cadena escolar. Tal circumstància només faria que crear filtres i noves distàncies entre l'escola i determinats alumnes. Això sí, aquesta figura ben definida pot millorar la comunicació i l'adaptació del currículum a la diversitat cultural.

2. Algunes propostes d'actuació en el tema de la mediació intercultural.

No voldríem acabar aquest estudi sense formular algunes propostes d'actuació en matèria d'educació intercultural, entenent aquesta com un procés dinàmic d'interacció cultural en què el procés d'integració de les minories seria el resultat d'una voluntat convergent entre les minories ètniques i la societat majoritària —sense assimilació— amb respecte mutu per les característiques de cadascú i un procés d'inserció plena a la societat, i en el qual s'inscriu l'objecte del nostre estudi, la mediació intercultural. Així assenyalarem, a trets generals, algunes de les propostes —que fan referència tant a l'enfocament pedagògic que cal donar al tema com a les actuacions concretes que es podrien dur a terme des de diferents àmbits— que es dedueixen del nostre estudi pel que fa als mediadors, les institucions escolars, l'alumnat, el professorat, els progenitors, els formadors de formadors en educació intercultural, els programes i serveis del Departament d'Ensenyament, l'administració educativa, l'educació en el lleure, la universitat i els instituts de ciències de l'educació.

- a) En relació a la mediació intercultural creiem que la figura del mediador intercultural a les institucions educatives pot tenir un efecte beneficiós si es duu a terme correctament⁶⁴¹, per això cal formar mediadors dels mateixos col·lectius minoritaris com a elements facilitadors de la comunicació intercultural, però partint que en aquesta formació també hi poden participar païos o autòctons; alhora, complementant aquesta iniciativa, creiem necessari potenciar una línia de formació inicial i contínua en temes d'educació intercultural, mediació i resolució de conflictes... pels professionals del camp social i educatiu. A més,

⁶⁴¹ En aquest sentit caldria veure concretament la figura del mediador, quines relacions té amb la família i amb els docents, quina posició ocupa dins la comunitat i en les xarxes socials més àmplies, com viuen els infants aquesta figura, etc.

s'hauria de continuar l'experiència de traductors lingüístics en moments puntuals juntament amb la proposta de traduir les informacions, notes, dubtes... dirigides a les famílies en les llengües minoritàries. En aquest sentit, també seria útil tal com es fa al Quebec o a França la utilització de vídeos informatius en diferents idiomes per donar a conèixer el funcionament del sistema educatiu. Cal afegir que aquesta acció no pot ser duta a terme només per part dels mediadors —en funció de les condicions socials i laborals de la població afectada—, sinó que altres⁶⁴² professionals del camp social i educatiu (docent, educador social, treballador social, psicopedagog...) han d'intervenir per millorar la relació família i escola (Garreta, 2002). Amb aquesta finalitat també es proposa la participació de persones o entitats com ara col·laboradors, interlocutors, monitors, etc., preferentment vinculats a la cultura d'origen, per realitzar funcions de suport i tots plegats millorar l'adaptació del currículum a la diversitat escolar (Carbonell, 2000).

- b) Pel que fa a les institucions escolars (primària i secundària)⁶⁴³ caldria potenciar un clima obert a la multiculturalitat existent a l'entorn i respectuós amb les seves manifestacions; apostar per dinàmiques que facilitin la relació entre les persones de diversos orígens culturals; l'ús d'una metodologia adequada als requeriments interculturals basada en el diàleg i la participació de tota la comunitat educativa; realitzar una revisió dels materials i els textos didàctics que s'utilitzen per evitar els prejudicis⁶⁴⁴ i la desinformació que sovint transmeten sobre les cultures minoritàries traduït en el currículum⁶⁴⁵; realitzar setmanes o jornades interculturals⁶⁴⁶; desenvolupar un pla real d'integració de la diversitat, etc. (Consell Escolar de Catalunya, 1999).

⁶⁴² Cal dir que s'ha de reflexionar sobre el paper potencial dels infants o dels joves com a mediadors o com a agents aculturadors, experiències que no sempre són massa convenients.

⁶⁴³ Tots els centres sostinguts amb fons públic i dotats de recursos similars tenen l'obligació d'atendre convenientment i amb les mesures didàctiques adients l'alumnat que per les seves característiques culturals, ètniques o socials o per trobar-se sense la documentació en regla els seus pares així ho requereixin, per això s'ha d'establir de manera consensuada el sistema d'escolarització de l'alumnat amb problemes socials o procedent de grups culturals o ètnics diferenciats. Cal establir una via personal i institucional que faciliti la comunicació entre centres i les famílies afectades, deixant de banda que l'acció mediatora pugui estendre's a altres dimensions de l'atenció personal. Les aules o unitats dels centres educatius per a l'aprenentatge d'un idioma, assumpció de comportaments i d'habilitats socials o valors hauria d'estar limitada temporalment.

⁶⁴⁴ En aquest sentit caldria veure quins estereotips culturals mediatitzen les relacions entre l'escola i el col·lectiu, com es construeix la idea de comunitat específica per part dels docents i l'escola, com es construeix la idea d'escola per part dels membres de la comunitat, igual que els aspectes de manteniment explícit i implícit dels trets culturals en destí i de les generacions més joves, etc.

⁶⁴⁵ En aquest cas el fet a Quebec és un referent a tenir en compte. A més, es pot consultar Jordán i Castella (1998).

⁶⁴⁶ Hi ha diverses tipus d'experiències d'aquest estil, però el més important és veure amb quin objectiu s'organitzen i quin disseny adopten, reflexionant al final sobre els efectes eventuals que podran tenir tant en termes de clima de les relacions interculturals com en termes d'incorporació de continguts (conceptuals, procedimentals i actitudinals) al currículum.

- c) Pel que fa a l'escolarització de l'alumnat minoritari s'ha de tenir en compte que els factors psicològics relacionats amb una bona acollida i un entorn afectiu positiu tenen tant pes com els mateixos coneixements; també cal elaborar adaptacions curriculars, de caràcter temporal a curt o mig termini, amb l'objectiu d'adaptar-se a les seves necessitats educatives, per poder observar els seus progressos i prendre, en conseqüència, les decisions corresponents. A més, de cara a l'atenció correcta d'aquests infants caldria incorporar classes extraescolars de la llengua materna⁶⁴⁷; conèixer i reforçar la cultura d'origen per poder afavorir el desenvolupament personal d'aquest alumnat; lluitar de forma més decidida per assolir l'èxit escolar per a tots; desenvolupar estratègies i experiències pedagògiques adequades (mètodes cooperatius, estratègies sociomorals, enfocament socioafectiu, la resolució de conflictes ètnics i culturals, els dilemes escolars, etc.)⁶⁴⁸, entre altres.
- d) En relació al professorat cal fomentar una formació àmplia per als docents en temes d'interculturalitat i de marginació i, en general, de diversitat cultural i de desigualtat, de manera que no quedi tot reduït a la part més folklòrica i banal de les cultures i a unes poques escoles amb «el problema», sinó que s'incorporin als centres continguts, objectius, activitats, mètodes, relacions d'aula, etc. Per aquesta raó, la interculturalitat s'hauria d'assenyalar com un tema central en la formació permanent, igual que la mediació i resolució de conflictes, de caràcter eminentment pràctic, basats en exemplificacions concretes. També seria aconsellable realitzar assessoraments concrets sobre aquests temes en centres amb propostes d'investigació-acció i d'aprenentatge de l'autocontrol de les expectatives negatives que es puguin tenir envers els alumnes minoritaris (prejudicis que poden afectar les relacions i el mateix rendiment dels alumnes). Altres qüestions d'interès són: realitzar convenis que permetin l'entrada de professionals (educadors o d'altres especialistes) procedents del col·lectiu minoritari, de forma que puguin col·laborar amb els educadors de plantilla i, simultàniament, revaloritzar la imatge del grup minoritari davant el conjunt de l'alumnat i de tota la comunitat educativa, cercar la col·laboració de

⁶⁴⁷ L'escola ha de mantenir una actitud favorable i respectuosa envers el manteniment de la llengua i cultura d'origen, així com, si és possible, donar a la llengua àrab el tractament d'una llengua estrangera més. Hauria d'estar dins del currículum ordinari en situació d'optativa i a secundària com a segona llengua estrangera o en crèdits variables, i sempre oberta a tot l'alumnat. En aquest sentit seria interessant preparar-los per treure's el certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes.

⁶⁴⁸ Podeu consultar Jordán i Pinto (1998).

voluntariat (persones i organitzacions) en les classes; evitar l'absentisme i qualsevol mecanisme de desescolarització encoberta; dissenyar i activar els plans d'acollida (recollir i precisar les necessitats específiques de l'alumnat, considerar l'educació intercultural com la millor resposta educativa per tots els integrants de l'escola, prestar una atenció especial a les diferències ètniques o culturals, potenciar el respecte i la solidaritat entre persones i pobles i fer efectiu el dret a la diferència com un valor social i personal, i, per últim, en l'àmbit del centre proposar la formació de persones arrelades culturalment amb esperit crític, obert i enriquidor i amb compromís social vers altres cultures⁶⁴⁹).

- e) En l'àmbit dels progenitors, un punt a treballar seria establir canals de comunicació permanents entre famílies i escola. En aquest sentit s'hauria de pensar a potenciar: grups de treball, espais d'intercanvi... on no solament es rebi una formació concreta (com ja s'està portant a terme), sinó on es pugui donar suport al procés de reflexió en l'àmbit de l'educació intercultural, desmuntant els prejudicis que tendeixen a reiterar la importància de les diferències entre les persones (Carbonell, 2000). Però tot i que aquest punt és necessari, no és suficient quant a les famílies minoritàries, que presenten «necessitats especials» que cal incorporar al projecte curricular dels centres. En aquest darrer cas (especialment els d'origen estranger que no parlen català o castellà), caldria promoure cursos específics que recolzen la tasca del mediador quan aquest hi és per ajudar a superar les barreres sorgides de la desinformació i del desconeixement. A més, s'hauria d'obrir la institució escolar a d'altres agents socials que treballen els processos de la desigualtat social, articulant mecanismes d'ajuda a les famílies minoritàries en l'educació dels seus fills, per exemple, voluntariat (entre els estudiants universitaris, animadors socioculturals, persones de tercera edat), que col·laborin, en algunes iniciatives com ara, classes de reforç, ajudes en la realització dels deures, etc. orientant aquest alumnat en l'adquisició d'hàbits i tècniques d'estudi. Aquesta ajuda periescolar podria compensar i igualar oportunitats escolars entre aquells alumnes que per la seva condició socioeconòmica o cultural parteixen amb un clar desavantatge. Per poder posar en marxa aquesta iniciativa el treball en xarxa i la coordinació entre les diferents institucions socials es fa cada vegada més necessari i patent. A més, també dins dels nuclis familiars és important afavorir la

⁶⁴⁹ En les primeres fases d'acollida caldria: recollir les dades més significatives de l'alumne i de la seva família, agrupar els germans al mateix centre, procurar que el centre sigui proper al domicili, traduir els comunicats a una llengua que coneguin, fer col·laborar la família en les activitats del centre, etc.

comunicació entre els progenitors i els fills per evitar els conflictes que es generen majoritàriament a l'adolescència i amortir els eventuais «xocs generacionals».

- f) En l'àmbit de l'administració educativa, fins que el Govern de la Generalitat, en compliment del mandat de la Constitució i de la LOGSE, no presenti al Parlament una proposta de Llei d'Educació de Catalunya sembla que s'haurà de reconsiderar el dret dels pares a triar centre educatiu d'entre els finançats amb diners públics, també és necessari la constitució d'un fons econòmic específic per portar a terme iniciatives i accions de lluita contra el racisme i l'exclusió sociocultural (Carbonell, 2000). Es podria consultar col·lectius rellevants de l'àmbit escolar i sociolaboral, així com grups d'experts; valorar les recerques, informes i normativa legal entorn de l'atenció a la diversitat cultural; crear un banc de dades de referents interculturals estandarditzats, d'experiències ben descrites, de materials didàctics, experimentats i avaluats, de materials de formació, incloent una bibliografia comentada i classificada sobre interculturalitat, marginació, pobresa i col·lectius en risc de marginació social i cultural. També es demostra necessària la coordinació de totes les instàncies, administració educativa, programes i serveis específics, administració local, institucions, agents socials, etc. perquè actuïn plegats. Les comunitats autònomes haurien de desenvolupar, en el seu àmbit de competència, propostes com ara: realització de projectes amb caràcter experimental d'educació intercultural; instruccions i recomanacions als centres educatius i a la inspecció —després d'haver fet l'estudi jurídic adient i partint d'un plantejament global i coherent— amb relació a temes com la garantia del dret bàsic d'accés a l'educació, la matriculació, els trasllats d'expedients, la sol·licitud de llibres d'escolaritat, l'absentisme, etc. En síntesi, l'atenció integral que demana aquest tema suposa el compromís de tots els recursos concrets de les administracions competents en els seus àmbits corresponents (benestar social, educació, urbanisme...) amb personal qualificat a l'hora de posar en marxa iniciatives d'interacció comunitària amb altres agents socials.
- g) Per als formadors de formadors en educació intercultural a més de la formació inicial haurien de reciclar-se en formació permanent amb cursos i seminaris específics; a fi que n'estiguin sensibilitzats i la traslladin i multipliquin, aquesta així com la necessitat de tenir en compte en el Projecte Educatiu de Centre, el Projecte Curricular i en les pràctiques

quotidianes l'atenció a la diversitat; en aquest sentit, seria idoni conèixer altres experiències de formació d'altres països amb més tradició migratòria (Colectivo IOÉ, 1999).

- h) Respecte als programes i serveis pedagògics del Departament d'Ensenyament es podria comptar amb la possibilitat d'incorporar professionals de suport especialitzats, professorat d'idiomes per a estrangers, mediadors culturals i lingüístics, educadors de carrer, treballadors socials, etc. que poguessin ser destinats als centres temporalment o de forma itinerant. A més, en primer lloc, cal replantejar el Programa d'Educació Compensatòria i la formació dels seus membres (mestres i treballadors socials) entre altres coses actualitzant els instruments i els criteris de diagnosi i d'intervenció a les institucions escolars. A més, aquest programa, que hauria de canviar el nom, s'hauria de consolidar com a referència per a la prevenció de l'exclusió social i el tractament de la diversitat cultural a l'escola, abandonant la provisionalitat en què està sempre immers; en segon lloc, novament cal recordar la necessitat de replantejar la coordinació i treball conjunt entre els programes i serveis —especialment PEC, SEDEC i EAP—, igual que valorar les possibilitats de col·laboració amb altres, com ara el Programa de Salut, i, finalment, caldria potenciar als Centres de Recursos Pedagògics una base de dades i material de consulta i aplicació sobre la diversitat cultural.
- i) Pel que fa a l'àmbit del lleure s'haurien de potenciar actuacions per afavorir la integració de l'alumnat en risc de marginació social i cultural. En aquest sentit caldria potenciar: tallers de dinamització social i socialització; l'intercanvi cultural als casals; la implementació de projectes i activitats de caràcter intercultural en el lleure. També seria interessant la introducció de continguts sobre educació intercultural i mediació per obtenir la titulació de monitor, etc. (Essomba, 2000).
- j) En l'àmbit de la universitat, la formació en interculturalitat i mediació hauria d'iniciar-se en els ensenyaments universitaris des del primer cicle, des d'un vessant interdisciplinari i obligatori, per a les diplomatures de Magisteri, Educació Social, Treball Social o les Llicenciatures en Pedagogia, Psicopedagogia... , encara que darrerament ja introdueixen uns continguts (mínims) sobre la matèria. De la mateixa manera, els mestres que volen dedicar-se professionalment al Programa d'Educació Compensatòria, una escola d'una Zona d'Atenció Educativa Preferent, etc., haurien de tenir la possibilitat, des de la formació

inicial a la universitat, de rebre una formació específica i l'acreditació corresponent —i l'administració educativa ho podria tenir en compte en la selecció posterior. Però no sols s'haurien d'ampliar i canviar els continguts sinó que es podria revisar l'orientació del pràcticum organitzat de manera que serveixi per al professorat en exercici igual que per a la preparació de l'alumnat en pràctiques, per això també caldria preveure reforçar la figura del tutor. A més, s'haurien de potenciar propostes d'investigació-acció⁶⁵⁰ lligades a problemàtiques específiques.

- k) En l'àmbit dels Instituts de Ciències de l'Educació (ICE) s'hauria d'iniciar una campanya de formació permanent sobre els temes d'exclusió social i diversitat cultural en tots els centres tinguin o no diversitat, ja que cal preparar l'alumnat per viure en una societat culturalment diversa. El resultat final del procés formatiu hauria d'incidir en els projectes que porta a terme el centre, especialment, en el projecte educatiu i el projecte curricular —sense oblidar el Pla d'Acollida—; en aquest sentit també s'haurien de promoure seminaris i grups de treball sobre educació intercultural (lectura d'articles, estudis de casos, participació d'experts en la matèria, videofòrums, etc.) iniciatives que, en ocasions, s'han fet⁶⁵¹ però en les quals caldria insistir.

3. Esbós d'un pla de formació en mediació intercultural.

En aquest apartat voldríem assenyalar, a trets generals, com es portaria a terme el disseny d'una formació bàsica per formar mediadores interculturals, aquesta proposta no exclou, en cap cas, la formació de professionals del camp social i educatiu en mediació intercultural. La proposta té la seva incidència en les Terres de Ponent en diferents àmbits; especialment farem referència al camp educatiu.

⁶⁵⁰ Una experiència a destacar per interès i proximitat, en aquest sentit, és la creació del Laboratori de Gestió (Resolució) de Conflictes i Educació, en el marc de la Universitat de Lleida (vegeu Molina, 1998), en què es dissenyen tres tipus d'accions acadèmiques entre la investigació i la formació: docència, en aquest sentit el curs 2000/2001, entre altres cursos, es va endegar un postgrau en mediació i resolució de conflictes que inclou un mòdul educatiu dins del qual s'explica la mediació i educació intercultural; recerca, que vol promoure la investigació en aquest tema, de fet s'obren places a doctorat; i, per últim, l'orientació i assessorament a diverses entitats i institucions interessades en el tema. Pel que fa a aquest darrer apartat les potencials demandes es preveu que sorgeixin dels instituts de secundària, a més d'altres nivells d'ensenyament (primària, centres d'atenció educativa preferents, etc.) i altres àmbits comunitaris i cívics (associacions de veïns, comunitats, ajuntaments, etc.).

⁶⁵¹ En aquest sentit els ICE presenten una llarga trajectòria de grups que treballen aquests temes.

Aquesta proposta, que podria incloure's dins el programa europeu *Leonardo da Vinci* d'acció comunitària en matèria de formació professional, es realitzaria conjuntament amb altres organismes de Lleida —institucions públiques i privades que participen en les accions de formació professional— a més d'altres procedents dels estats membres de la Unió Europea⁶⁵². Aquesta proposta pretendria, a més del que és pròpiament preparar mediadores interculturals per intervenir en institucions educatives, donar una sortida laboral a dones⁶⁵³ amb formació universitària que s'hagin quedat excloses del mercat laboral per no haver-se reciclat i que estan inscrites en una borsa de treball. Aquest col·lectiu va ser detectat per mitjà del Pla d'Ocupació Municipal⁶⁵⁴ per a dones majors de 30 anys. Al valorar els resultats del pla d'ocupació s'arriba a la conclusió que aquest col·lectiu femení no podrà accedir als llocs de treball sense prèviament realitzar un reciclatge adequat dins el seu perfil professional. Paral·lelament, algunes de les institucions que formen part de l'experiència han portat a terme iniciatives europees com *Youthstart* o *Integra*, que els han permès treballar amb socis de diferents països. Cal afegir que a Lleida es comença a detectar la necessitat de la figura professional del mediador en l'àmbit intercultural davant l'índex significatiu d'immigració i es preveu que això s'incrementi en els propers anys sense comptar la població gitana, assentada (*gitano blanc*) i marginal (*peluó*), que viu tant a la capital com a les diferents comarques. A més, actualment s'estan realitzant algunes iniciatives⁶⁵⁵ de mediació amb població gitana i immigrant que es porten a terme per persones no professionals, a les quals els manca una formació adequada.

Sintetitzant, l'acció formativa inclouria: la selecció de l'alumnat —una vegada detectades les necessitats a les comarques lleidatanes—, l'acollida dels alumnes, la impartició del curs, el

⁶⁵² De fet l'any 1999 es va demanar finançament per dissenyar un pla de formació a Lleida dins d'aquesta iniciativa en un Programa *Leonardo da Vinci* amb diferents entitats de Lleida, Estat espanyol i altres socis europeus, pròximament es repetirà l'intent.

⁶⁵³ La proposta de treballar amb el gènere femení no exclou en cap cas que es pogués realitzar un curs d'homes en la mateixa situació que les dones (aturats amb estudis universitaris), així com també es podria adaptar-lo a un col·lectiu específic amb menys formació que pertany a una minoria ètnica i que pogués treballar de mediador intercultural, però en aquest moment per la situació laboral apuntada i per considerar que són les dones que acostumen a relacionar-se més amb l'escola, malgrat les dificultats, podran aproximar-se més fàcilment a altres mares, etc.

⁶⁵⁴ El desenvolupament d'aquest pla va permetre detectar, el darrer any, un col·lectiu de 458 dones parades, de les quals diferenciem un grup format per 100 dones que responen a les següents característiques: formació universitària (diplomades, llicenciades), situació d'atur de llarga durada, dificultats d'accés al seu nivell professional, perquè no han tingut una primera experiència laboral, a més no s'han reciclat degudament, sobretot amb relació a les noves tecnologies, i la seva edat està compresa entre 30 i 40 anys.

⁶⁵⁵ En aquest sentit, com havíem presentat, pel curs 2001/2002 hi ha un mediador gitano que treballa a les institucions escolars, també cal destacar la iniciativa voluntària dels mediadors immigrants en l'àmbit sanitari, entre altres.

seguiment de l'alumnat mitjançant les tutories⁶⁵⁶, la coordinació del curs, el disseny i seguiment de les pràctiques, l'anàlisi de les experiències pràctiques i, finalment, el seguiment de la inserció laboral.

El model pedagògic parteix d'un enfocament intercultural i està concebut per treballar amb un grup de participants mixt (de diverses cultures) i heterogeni (edat, nivell de formació, etc.). Malgrat aquesta diversitat, es preveu la necessitat que es trobin interessos compartits, nexes d'unió en la construcció d'un grup cohesionat i que aprengui a treballar en equip. Aquestes característiques podrien fer que tinguessin la capacitat de treballar en diversos entorns, situacions i amb persones de diferents cultures i situacions econòmiques.

Com a criteris a seguir en el procés de selecció de les aspirants a mediadores destacaríem: el grau de motivació, els objectius personals, l'actitud, la capacitat de relació, l'experiència laboral, la formació... A l'hora de fer una entrevista per detectar tot això també es faria la presentació i l'explicació del projecte (objectius, metodologia, activitats, continguts, requisits i compromisos fonamentals exigibles als participants). Amb la finalitat de dotar d'un caràcter formal els compromisos i els acords establerts des dels coordinadors i formadors del projecte i els participants, es preveu la necessitat de disposar d'un contracte de realització i de participació entre ambdues parts, que es distribuirà als participants, llegirà i aclariran els continguts, finalment es signarà si hi ha acord.

Es planteja la formació com un procés d'una durada de dos anys en què es treballa quelcom més que uns continguts, un entramat d'aprenentatges complexos. També es volen incorporar eines destinades a influir en l'altre, a desenvolupar la seva capacitat, mantenir el sentit de la seva identitat ètnica, a gestionar i resoldre els conflictes i a assolir una comunicació intercultural. El desenvolupament d'aquest procés es fa possible en el marc d'una metodologia específica, que centra el treball en el grup i amb el grup, és flexible i es va adaptant als participants. El grup mateix, al ser tan heterogeni, propicia l'aprenentatge i l'experimentació en el moment de la comunicació interpersonal i la negociació intercultural, aprenentatges aquests centrals per al desenvolupament de la mediació. Les pràctiques vindran reforçades pel

⁶⁵⁶ Programa amb la forma de tutoria, que consistiria en un equip bicultural —un formador del sector amb àmplia experiència a col·laborar amb grups minoritaris i un mediador de la minoria ètnica amb molta experiència i oriünd de la zona on té lloc el programa.

seguiment dels participants mitjançant les tutories dels formadors i dels representants de les organitzacions en què es realitzen aquestes pràctiques, així com també per l'elaboració d'un informe final i les entrevistes de seguiment i intercanvi entre els coordinadors de formació i els tutors en els centres de pràctiques. Les pràctiques cobren una especial importància, ja que, una vegada assolida la formació comuna, els participants experimenten els coneixements i les habilitats apreses en els diferents escenaris de pràctiques. Les institucions són escollides d'acord amb el treball desenvolupat en els diversos camps de la intervenció socioeducativa, preferentment amb població minoritària, tant formal com no formal. Per a l'adequació dels escenaris de pràctiques amb els participants, es tindrà en compte el seu perfil i el seu pla personal.

Concretament, el programa, tenint en compte el que hem anat detectant en l'estudi, consistiria en quatre mòduls confeccionats tenint present que caldria realitzar un entrenament estructurat i sistemàtic de les habilitats de comunicació perquè sigui efectiva interculturalment⁶⁵⁷. Seguint Maya (2002), els programes d'ensenyança més efectius són aquells que combinen components cognitius i conductuals, i que inclouen almenys tres tipus de competències en els continguts de formació: el coneixement de les cultures en contacte, les habilitats cognitives que promouen relacions prosocials i, per últim, les destreses per a la solució de problemes i la formació de relacions. Per això, l'autor proposa un llistat de vuit competències bàsiques⁶⁵⁸, realitzat a partir d'alguns dels inventaris més significatius: la comprensió de la pròpia cultura, la comprensió de l'altre, la tolerància a l'ambigüitat, la flexibilitat cognitiva, l'empatia, la capacitat de suspendre el judici temporalment, les aptituds de resolució de problemes i les habilitats per a la formació de relacions. En síntesi, les mediadores disposarien de coneixements sobre les cultures amb què entren en contacte, d'altres habilitats cognitives que predisposen a una relació positiva amb els membres d'altres grups i un conjunt de destreses específiques per a la solució de problemes

⁶⁵⁷ En aquest sentit fa referència a la capacitat de la persona per comunicar-se amb eficàcia en diferents contextos culturals, que abasta tota una sèrie de competències cognitives, afectives i conductuals interrelacionades (Cui i Van den Berg, 1991).

⁶⁵⁸ L'autor revisa d'altres programes que presenten diversos problemes com ara els quatre següents: objectius massa generals, en el seu lloc Maya (2002) incorpora vuit habilitats interculturals, que proporcionen una guia per decidir quines competències volem potenciar específicament amb la intervenció; d'altres sols tracten aspectes informatius quan les evidències mostren que els programes més efectius són aquells que incideixen en aspectes cognitius, afectius i conductuals, per això és recomanable incorporar activitats de tipus experiencial, com el *role-playing*, de manera que, d'acord amb el model de Kirpatrick (1999), es promoguin canvis en quatre nivells diferents: la reacció, l'aprenentatge, el comportament i els resultats; en tercer lloc, el sistema de recolzament social de l'individu constitueix una xarxa informal d'entrenament, amb un paper complementari però decisiu en l'adquisició i manteniment de les habilitats de comunicació; i en darrer lloc, els mediadors interculturals han de funcionar eficaçment en ambdues cultures, o almenys, saber gestionar el procés d'aculturació entre ambdues.

o la formació de relacions. Així, partint que el procés d'aculturació és, potser, després de la separació dels familiars i de les dificultats econòmiques, un dels problemes més comuns a què s'enfronten els immigrants, les habilitats interculturals ajudaran el subjecte en la seva autoestima, la satisfacció amb la vida i la integració comunitària.

- a) El primer mòdul, introductor, pretén clarificar i explicar el rol i les funcions del mediador intercultural. Els actors que intervenen, el triangle en la mediació, les funcions, els límits, el perfil barrejant la teoria amb exercicis pràctics. Per exemple, identificar a través d'exemples les habilitats i qualitats necessàries per un mediador intercultural; analitzar experiències que coneguin a fi de diferenciar papers.
- b) El segon desenvolupa dos qüestions paral·leles i complementàries: el paper de la mediatra en relació a la comunitat minoritària, i el paper respecte a les institucions i/o serveis de la comunitat majoritària. La primera part d'aquest mòdul pretén enfocar maneres d'operar amb les minories ètniques, inclou el desenvolupament de mètodes de consulta adequats per diverses circumstàncies, el coneixement del sistema educatiu i els serveis i programes pedagògics, la forma d'esbrinar les percepcions que té la comunitat d'un tema o servei, els mètodes per presentar la informació d'una forma assequible, i les estratègies per ajudar els usuaris a influir en la provisió d'aquests serveis. La segona part es centra en les maneres de funcionar d'una manera eficaç amb les organitzacions, per exemple, com donar un *feed-back* apropiat després d'una consulta amb la comunitat, manera de tractar de reduir els estereotips i, per últim, les estratègies que es poden utilitzar per suggerir l'acció apropiada per adaptar els serveis a les necessitats dels usuaris.
- c) Un tercer mòdul sobre la comunicació prioritzarà: saber establir el contacte; amplificar la capacitat de comunicar-se; obtenir la informació: recollir les informacions sensorials, localitzar les pressuposicions, la forma i el context de la comunicació, les aproximacions del llenguatge, etc.; suscitar i reconduir l'objectiu de la mediació. Aquests objectius s'assoliran amb un mètode interactiu, experimental i sota el control dels participants en la formació. En aquest sentit es realitzarà un treball sobre si mateix, estructurar i experimentar la pròpia ètica, la flexibilitat comportamental. Aquest darrer punt és important per la capacitat de descentració, de prendre la posició de l'altre, de sentir els seus valors i experimentar el seu marc de referència. Comprendre el que està en joc en

una interrelació, per un i per l'altre, percebre el context en què aquesta relació s'inscriu, quines pressuposicions i projeccions poden marcar, facilitar o impedir la relació. Tot això ajudarà a aprendre a conduir i seguir, ser directius sobre el procés però no sobre el contingut. En aquest mòdul es presentaria des de la perspectiva d'un mediador expert un estudi de cas més complex d'un projecte integrat de consulta comunitària i *feed-back* en una organització, que s'utilitzaria per a l'autoavaluació dels mateixos mediadors. Aquest procés consistirà a identificar tant situacions problemàtiques a què el mediador s'ha d'enfrontar, com exemples de bona pràctica dels mediadors experts de les minories ètniques. Després es gravaran en vídeo entrevistes amb aquests mediadors en les quals es descriuen les seves experiències en situacions concretes.

- d) El quart mòdul emfasitzaria el disseny i avaluació de programes o projectes d'intervenció amb minories, des del qual s'elabora un projecte de treball situat en una realitat social concreta (justificació, població destinatària, objectius, activitats, recursos humans i materials, temporalització, avaluació, pressupost). Al final de la formació s'haurà de realitzar un treball monogràfic sobre un tema escollit per l'alumne que serà supervisat per un tutor al qual es podrà accedir per atendre els dubtes i els problemes que hi hagi.

Hem de pensar que algunes de les mediadores aporten experiència pròpia al programa, per tant, és important involucrar-les activament en la creació d'aquest. Per això, s'utilitza estudis de casos basats en situacions autèntiques. En els casos es podria veure com es dona l'aïllament de mediadors de les comunitats minoritàries, per això el manteniment de xarxes com a punts de reforç i font d'aprenentatge seria un aspecte crític dels programes per a mediadors. És imprescindible valorar les experiències anteriors dels mediadors i les adquirides en les pràctiques i donar-les espai per a la seva expressió dins del programa, són aquestes experiències les que constitueixen el nucli del programa i els participants aprendran més compartint-les entre ells que sols a través dels estímuls que podem oferir.

En aquest sentit, seria adient comptar amb: serveis de mediació a distància, via internet; xats al serveis de les mediadores per compartir la informació i experiències de cadascun, en què podran tenir debats *on-line* amb els professors encarregats; fòrums de consultes i iniciatives de mediadors; correu electrònic com a forma de relació entre les mediadores i els formadors

dels cursos; entre altres iniciatives. Altra cosa és que els mediadors comptin amb l'equipament adequat per dur-ho a terme, però també es poden utilitzar els recursos d'institucions públiques col·laboradores.

Com a mètodes de difusió per implicar i sensibilitzar a tots els sectors on es pugui desenvolupar la mediació es faria arribar un tríptic informatiu que es complementaria amb un seminari i unes jornades de treball. Així com la publicació d'articles divulgatius en els periòdics locals, rodes de premsa i notes informatives en els diferents mitjans de comunicació (premsa, ràdio, televisió, revistes especialitzades...) de les terres de Lleida.

Per últim, caldria donar eines per superar l'estrès i l'esgotament personal que poden patir aquestes dones. En aquest sentit seria útil potenciar grups de treball, reflexió... per intercanviar experiències i punts de vista així com rebre un perfeccionament continu com estan fent les *femmes-relais* a França. A més, s'hauria de crear noves eines pedagògiques que facilitessin el seu treball (cassettes, vídeos, publicacions, programes informàtics, etc.) tal com suggerien els *agents* al Quebec.

Aquest esbós de programa de formació per a mediadors interculturals no invalida que també es faci formació als professionals de l'educació, salut, camp social, etc. La formació en mediació intercultural seguiria el proposat en els tallers de Margalit Cohen-Emerique (1994), que es realitzen a partir d'una anàlisi de l'acte professional en el que té d'específic i de les dificultats que desfermen en una situació multicultural adaptant-los sempre a les característiques del context català. Això es realitzaria amb la finalitat que la formació sigui el desenvolupament d'una comprensió intercultural, és a dir, un enfocament que permeti identificar, prendre consciència i controlar, en la mesura del possible, els obstacles que es produeixen en la interacció intercultural.

4. Els límits de la investigació.

Tot treball de recerca, i aquest no serà una excepció, no està exempt de limitacions, per exemple, pel fet d'haver optat per un determinat enfocament, escollit un tipus de metodologia... afegint a això la dificultat de poder generalitzar en l'espai i en el temps els resultats obtinguts.

Però també és cert que creiem que tenir coneixement d'aquestes carències ens facilita la reflexió present i futura sobre el que representa avui en dia l'educació i, en concret, les possibilitats de la mediació intercultural a les institucions educatives catalanes i, a la vegada, ens obre futures línies de treball. Aquest document proporciona alguns elements, a les persones interessades en el tema, per iniciar una reflexió sobre els múltiples interrogants que tenim oberts en aquesta temàtica i els reptes que això planteja a la comunitat educativa. Per això, les abundants citacions remetent a una bibliografia⁶⁵⁹ —principalment francòfona— que permetrà, als qui ho desitgin, realitzar una feina posterior d'aprofundiment en temes concrets.

Hem de partir que la pràctica de la mediació intercultural exercida de manera més o menys voluntària i amb manifestacions tan diverses per part de persones d'alguns col·lectius minoritaris (els mediadors naturals) és una resposta a unes necessitats socials que la societat s'hauria de preguntar si s'han de considerar en comptes de delegar la resolució. Les diferències existents entre aquesta multitud de pràctiques que s'estan portant a terme entorn de la mediació reclamen una reflexió per unificar, ordenar i acotar aquesta pràctica. Això hauria de permetre anar distingint el que és mediació intercultural respecte a altres tipus d'activitats amb les quals se la pot relacionar i vincular. Per això, en aquesta recerca, hem tingut moltes dificultats per delimitar el sentit estricte del mediador, que, per molts, podia ser tant un animador, com un formador, un assessor, un intèrpret lingüístic, un negociador, un àrbitre, etc., com hem vist, el perfil d'intervenció és en molts casos bastant similar.

Hem d'afegir una altra precisió al tema: tot i que el títol de la nostra recerca es refereix a les institucions educatives, bàsicament, ens hem referit a les institucions escolars (de primària i de secundària) —centres privilegiats de negociació intercultural de la comunitat educativa, ja que els mediadors és allí on reben més demandes—, no obstant, també hem trobat uns pocs mediadors que intervenen en: casals, equipaments cívics, ludoteques, etc., malgrat això en aquestes institucions és on realitzen, prèvia demanda, la part més folklòrica i banal de la seva intervenció. Reconeixem, doncs, que ens mancava un treball més específic de l'educació no formal, especialment de l'educació en el lleure, encara bastant verge per a la mediació intercultural.

⁶⁵⁹ Per altra banda, hem afegit una sèrie de llocs web per ampliar alguns temes, per exemple, de l'islam (<http://www.webislam.com>), sobre migracions (www.imsersomigracion.upco.es), de diversos conflictes (www.geocities.com/Athens/8945/index.html), entre altres.

En aquesta recerca tampoc ens ha semblat oportú presentar estratègies i metodologies pedagògiques específiques per al tractament de la diversitat cultural a les institucions escolars⁶⁶⁰, tot i que algunes es desprenen de la seva lectura, ens semblaria interessant fer-ho més endavant. També, proposem que seria molt interessant treballar per a la millor implicació de tots els progenitors en les activitats educatives (des d'activitats extraescolars a col·laboracions en l'AMPA...).

Evidentment, tot i que el nostre estudi es centra en aquesta figura «professional», volem expressar que la institució escolar, i, més concretament, el professorat, hauria de redefinir i millorar les relacions humanes, utilitzant tècniques de comunicació, negociació i potenciant la creativitat i la cooperació entre tots els membres de la comunitat educativa. De fet, és una opció defensada per alguns crítics a la mediació.

5. Les línies d'investigació futures.

Tot treball d'investigació enceta noves preguntes, interrogants i reptes pel futur. Al llarg d'aquest estudi, explícitament i implícita, també s'han obert noves línies de reflexió i discussió, concretament sobre la mediació intercultural i la seva aplicació a les institucions educatives, que no sempre han estat tancades, entre altres coses, pel mateix debat existent entorn d'aquestes. Per això, volem deixar portes obertes per al nostre futur investigador i apuntar les línies d'investigació que podrien examinar-se des de la perspectiva de l'estudi realitzat, ja sigui de resultes d'aspectes complementaris que serien oportuns considerar, com també d'aquelles qüestions que es plantegen arran dels resultats que s'han pogut obtenir i que poguessin aprofundir en aspectes concrets.

Dins l'estudi de la mediació intercultural estaríem interessats i motivats per:

- Aprofundir, des d'una perspectiva qualitativa, en els discursos dels docents per verificar els nostres resultats actuals;

⁶⁶⁰ Un material de consulta útil serien els llibres de Jordán (1996; 1998; 2001).

-
- Analitzar amb més profunditat les resistències que poden aparèixer en la implantació d'un mediador intercultural en els centres educatius;
 - Seguir el desenvolupament futur d'aquesta figura i, especialment, l'evolució de les mediadores que puguin sortir del curs dissenyat (si finalment es pot dur a la pràctica);
 - Estudiar com es va adaptant la formació ofertada a Catalunya pels mediadors a les noves necessitats i problemàtiques específiques;
 - Entre altres⁶⁶¹.

El camp d'estudi és molt ample i, evidentment, no es redueix estrictament a l'àmbit educatiu i, menys encara, a les institucions escolars. L'estructura i complexitat de les relacions entre majories i minories està travessada per diferents eixos, com la dinàmica socioeconòmica, les polítiques estatals d'immigració i de ciutadania... i, evidentment, per les actituds i els comportaments de la població autòctona o paia i les estratègies dels mateixos col·lectius minoritaris com a actors socials. L'àmbit de la institució escolar mostra l'amplitud i complexitat d'aquesta proposta.

En aquest sentit, no es podrà resoldre fins que la proposta de treballar per la interculturalitat sigui presa com un desafiament per totes les institucions socials, des de la família passant per les empreses i les administracions públiques. Per això, creiem que cal impulsar un major nombre de recerques que possibilitin la comprensió de la situació de les respostes, les estratègies, l'univers simbòlic i les construccions socioculturals que realitzen comunitats i individus en els processos d'assentament i d'integració (Paludàrias, 1998c). En aquestes recerques, la participació activa dels implicats (mediadors entre altres) es revela cabdal per a la construcció de la interculturalitat i permet l'elaboració de projectes d'intervenció social i educativa que poden respondre més acuradament a les necessitats i demandes que formula tota població.

Obríem el document amb una cita, en llengua francesa, sobre el significat de la mediació intercultural entesa com un pont entre col·lectius... si bé és cert que en aquest estudi es

⁶⁶¹ A més, tot i no ser recerca, es pot treballar en la direcció de col·laborar amb als mediadors interculturals en el seu treball; recolzar iniciatives d'associacionisme professional per part dels mediadors; coordinar accions dels mediadors dins iniciatives més àmplies per a la convivència interètnica; cooperar amb institucions i serveis públics, a escala local, autonòmica i nacional, entorn del reconeixement i la viabilitat de la figura mediadora com a recurs d'intervenció social amb la població minoritària; sensibilitzar els professionals sobre el nou recurs d'intervenció social que suposa un mediador; fomentar cursos específics per als professionals per conèixer les situacions del col·lectiu minoritari i els diversos codis culturals.

reconeix la figura del mediador per donar resposta a les necessitats que no són encara ateses, contemplant-ho més a llarg termini s'hauria de preveure la incorporació de l'acció mediatora intercultural a les competències de tots els professionals, progressivament sensibilitzats i formats en temes d'exclusió, educació intercultural, etc. però mentre s'aconsegueix això apostarem per una estreta relació amb els mediadors interculturals que, degudament preparats i formats, poden arribar a ser un recurs formatiu pràctic per optimitzar la pràctica educativa sense oblidar la responsabilitat que tenim tots (Noguera, 1996) en aquest repte.

CAPÍTOL VI. BIBLIOGRAFIA

1. Referències bibliogràfiques.

ABAJO ALCALDE, J.E. *La escolarización de los niños y niñas gitanos, el desconcierto de los mensajes doble-vinculares y la apuesta por los vínculos sociales y afectivos*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, 1998.

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. *Vers une pédagogie interculturelle*. París: Anthropos, 1986.

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. «L'école face au défi pluraliste». A: CAMILLERI, C.; COHEN-EMERIQUE, M. (dir.). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989, pàg. 225-245. (Col·lecció Espaces interculturels).

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. *La educación intercultural*. Barcelona: Idea Books, 2001. (Col·lecció Universitaria-Educación).

ABOU, S. *Identité culturelle. Relations inter-ethniques et problèmes d'acculturation*. París: Anthropos, 1981.

AGUADO, M.T. «La Educación Intercultural: concepto, paradigmas, realizaciones». A: JIMÉNEZ, M.C. *Lecturas de Pedagogía Diferencial*. Madrid: Dykinson, 1991, pàg. 89-104.

AGUADO, M.T. *Educación multicultural. Su teoría y su práctica*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 1996.

AGUADO, M.T.; JIMÉNEZ, C.; JIMÉNEZ, R.A. *Educación multicultural. Bases teórico-prácticas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 1997. [Inclou vídeo].

AJA, E. «Educació obligatòria i immigració: marc jurídic» A: CARBONELL, F. (coord.). *Educació i immigració. Els reptes educatius de la diversitat cultural i l'exclusió social*. Barcelona: Editorial Mediterrània, 2000, pàg. 19-48.

AKKARI, A.; FERRER, F. «La educación intercultural en España y Suiza; un enfoque comparativo». A: *Revista Española de Educación Comparada*. (Núm. 6). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia/Sociedad Española de Educación Comparada, 2000, pàg. 285-316.

ALBERDI, I. «La escolarización primaria en los países más pobres. Aspectos sociales de un problema de recursos humanos. Un caso de análisis sociológico aplicado al desarrollo económico». Madrid: Universidad Complutense, 1991. [Document inèdit].

-
- ALCÀNTARA ASSOCIACIÓ. «Curs de formació de mediadors interculturals». Barcelona: Alcàntara, 2000. [Document inèdit].
- ALEGRE, M.A.; HERRERA, D. *Escola, oci i joves d'origen magribí. El sentit de la inserció social de les segones generacions de famílies immigrades. El cas de Mataró*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000. (Materials de Joventut, 14).
- ÁLVAREZ, M. «El chequeo institucional». A: ÁLVAREZ, M. *Cómo analizar la organización y problemas en la organización de centros. Curso de formación para equipos directivos*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 1993. (Sèrie Cuadernos).
- ÁLVAREZ DORRONSORO, I. «Estado-nación y ciudadanía en la Europa de la inmigración». A: CARBONELL, F.; FUNDACIÓ SER.GI (coord.). *Sobre interculturalitat*. Girona: Fundació SER.GI/Palahí, 1996, pàg. 57-72. (Documents de treball de la cinquena i de la sisena Escola d'Estiu sobre Interculturalitat i del primer i segon Fòrum Internacional).
- ALZATE, R. *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio editorial Universidad del País Vasco, 1998.
- ALZATE, R. «Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de Resolución de Conflictos». A: BRANDONI, F. (comp.). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Barcelona: Paidós, 1999, pàg. 31-55.
- ANDALUCÍA ACOGE. «La mediación intercultural. Quadern de formació». Sevilla: Curs de formació de mediadors en educació intercultural, 1995. [Document inèdit].
- ANDALUCÍA ACOGE. *El acercamiento al Otro. Formación de mediadores interculturales*. Sevilla: Dirección General de Acción e Inserción Social. Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía, 1996.
- ANTA, J.L. *Donde la pobreza es marginación. Un análisis entre gitanos*. Madrid: Humanidades, 1994.
- ARDEVOL, E. «Vigencias y cambio en la cultura de los gitanos». A: SAN ROMÁN, T. *Entre la marginación y el racismo. Reflexiones sobre la vida de los gitanos*. Madrid: Alianza Universidad, 1986, pàg. 61-108.
- ARENAS, J. *La inmersió lingüística. Escrits de divulgació*. Barcelona: La Llar del Llibre, 1986.
- ARENAS, J. «La inmersió lingüística; un factor educatiu de cohesió social» A: ARNAU, J.; ARTIGAL, J.M. (eds.). *Els programes d'inmersió: una perspectiva europea*. Barcelona: Universitat de Barcelona, 1998, pàg. 371- 380.

-
- ARNAU, J.; ARTIGAL, J.M. «El programa d'immersió a Catalunya». A: ARTIGAL, J. M. (coord.). *Els programes d'immersió als territoris de llengua catalana*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 1995, pàg. 21-47. (Col·lecció Polítiques, 10).
- ARTIGAL, J.M. (coord.). *Els programes d'immersió als territoris de llengua catalana*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 1995. (Col·lecció Polítiques, 10).
- ASSOCIACIÓ FUTUR. «Memòria de l'Associació d'Acció Social Promoció Juvenil Futur del Curs 1995/1996». Lleida: Associació Futur, 1996. [Document inèdit].
- ASSOCIACIÓ D'ENSENYANTS AMB GITANOS. *Boletín del Centro de Documentación*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb Gitanos, 1999. (Monogràfic: Interculturalisme i formació, 16-17).
- ASSOCIACIÓ D'ENSENYANTS AMB GITANOS. *Boletín del Centro de Documentación*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb Gitanos, 2001. (Monogràfic: 20 anys, 19-20).
- BAGUR, M. *FIA-ISM et le collectif des mediatrices qualifiees regroupées en son sein*. París: Femmes Inter Associations-Inter Service Migrants, 1995.
- BANKS, J.A. «Multicultural Education: Development, Paradigms and Goals». A: BANKS, J.A.; LYNCH, J. (ed.). *Multicultural Education in Western Societies*. Nova York: Praeger, 1986a, pàg. 2-28.
- BANKS, J.A. «Race, Ethnicity and Schooling in the United States: Past, Present and Future». A: BANKS, J.A.; LYNCH, J. (ed.). *Multicultural Education in Western Societies*. Nova York: Praeger, 1986b, pàg. 30-50.
- BANKS, J.A. *Multiethnic Education, Theory and Practice*. Boston: Allyn and Bacon, 1988.
- BANKS, J.A.; LYNCH, J. *Multicultural Education in Western Societies*. Nova York: Praeger, 1986.
- BARLETT, E.R. «L'escolarització dels infants immigrants en l'Informe del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya». A: *Revista Perspectiva Social*. (2n semestre, núm. 42). Barcelona: Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona, 1999, pàg.159-170.
- BARRETE, C.; GAUDET, E.; LEMAY, D. *Guide de communication interculturelle*. Quebec: Éditions du Renouveau Pédagogique, 1993.
- BARUCH BUSH, R.A.; FOLGER, J.P. *La promesa de mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica, 1996.

- BEAUCHESNE, A. *Les agents de liaison de Montréal, Toronto et Vancouver*. Sherbrooke: Faculté d'Éducation, Université de Sherbrooke/Éditions du CRP, 1987. (Col·lectiu de Recherches Interculturelles).
- BEAUCHESNE, A.; HENSLER, H. *L'école française à clientèle pluriethnique de l'Île de Montréal*. Quebec: Les publications du Quebec, 1987. (Dossiers del Conseil de la langue française, 25).
- BELL, D. *Las contradicciones culturales del capitalismo*. Madrid: Alianza Universidad, 1989. (Col·lecció Ciencias Sociales).
- BELTRÁN, J. «Parentesco y organización social en los procesos de migración internacional chinos. Del sur de Zheijang a Europa y España». Madrid: Departamento de Sociología. Universidad Complutense de Madrid. 1996. Tesi doctoral.
- BELTRÁN, J.; SÁIZ, A. *Els xinesos a Catalunya. Família, educació i integració*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill/Editorial Alta Fulla, 2001. (Col·lecció Cultura Popular, 17).
- BEN JELLOUN, T. *El racisme explicat a la meva filla*. Barcelona: Empúries, 1998.
- BÉNÈS, M.F. «Les politiques scolaires adreçades a alumnat d'origen immigrant». Ponència presentada a la Trobada Bilateral Catalunya-Quebec. Diversitat cultural, identitat i llengua: el paper de l'educació. Barcelona, 24-26 d'abril de 2001. [Document inèdit].
- BENESTAR SOCIAL. *Pla Interdepartamental d'Immigració*. Barcelona: Departament de Benestar Social. Generalitat de Catalunya, 1994.
- BERNATCHEZ, S.; BOURGEAULT, G. «La prise en compte de la diversité culturelle et religieuse à l'école publique et l'obligation d'accommodement». Mont-real: Université de Montreal, 2002. [En premsa].
- BERNSTEIN, B. «Education cannot compensate for society». A: COSIN, B.R. et al. *School and Society*. Londres: Routledge & Open University, 1971, pàg. 64-70.
- BERNSTEIN, B. *Pedagogía, control simbólico e identidad*. Madrid: Morata/Paideia, 1998.
- BERTHELOT, J. *Aprendre à vivre ensemble. Immigration, société et éducation*. Quebec: Éditions Saint-Martin, 1991.
- BESALÚ, X. «Educación intercultural en Europa». A: *Revista d'estudis socials i de sociologia aplicada, Documentació Social*. (Núm. 97). Madrid: Càritas Española, 1994, pàg. 115-128.

- BESALÚ, X. «Currículum nacional y currículum intercultural en Cataluña y España». A: BESALÚ, X.; CAMPANI, G.; PALAUDÀRIAS, J.M. (comp.). *La educación intercultural en Europa. Un enfoque curricular*. Barcelona: Pomares-Corredor, 1998, pàg. 153-170.
- BLANCO, C. *La integración de los inmigrantes en Bilbao*. Bilbao: Ayuntamiento de Bilbao, 1990. (Col·lecció Estudios Bilbainos, Bilbotar Ikastuntza Sorta).
- BLONDIN, D. *L'apprentissage du racisme dans les manuels scolaires*. Mont-real: Les Éditions Agence d'Arc inc, 1990.
- BOURGEAULT, G. «Famille, école et médiation». Ponència presentada a la Trobada Bilateral Catalunya-Quebec. Diversitat cultural, identitat i llengua: el paper de l'educació. Barcelona, 24-26 d'abril 2001. [Document inèdit].
- BOURGEAULT, G.; GAGNON, F.; Mc ANDREW, M.; PAGÉ, M. «L'espace de la diversité culturelle et religieuse à l'école dans une démocratie de tradition libérale». A: *Revue Européenne des Migrations Internationales*. (Vol.11, núm.3). Poitiers: Université de Poitiers, 1995, pàg.79-103.
- BOUVEAU, P.; COUSIN, O.; FAVRE, J. *L'école face aux parents. Analyse d'une pratique de médiation*. París: ESF éditeur, 1999.
- BURGUET, M. «La resolución de conflictos en el ámbito escolar». *Revista de Intervención Socioeducativa. Educación Social*. (Núm. 8). Barcelona: Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés, 1998, pàg. 36-48.
- BURGUET, M. *Criteris pedagògics per a la gestió de conflictes en societats plurals. Quadern d'estudi* (Núm. 3). Barcelona: Centre Pau i Treva, ICESB-Pere Tarrés. Universitat Ramon Llull, 2000.
- CABRÉ, A. *El sistema català de reproducció. Cent anys de singularitat demogràfica*. Barcelona: Institut Català de la Mediterrània/Proa, 1999.
- CALVO BUEZAS, T. *¿España racista? Voces payas sobre los gitanos*. Barcelona: Anthropos, 1990.
- CAMILLERI, C. *Antropología cultural y educación*. Suiza: UNESCO, Oficina Internacional de Educación, 1985. (Col·lecció Ciencias de la Educación).
- CAMILLERI, C. «Le culture et l'identité culturelle: champ notionnel et devenir». A: CAMILLERI, C.; COHEN-EMERIQUE, M. (dir.). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989a, pàg. 21-73. (Col·lecció Espaces interculturels).

- CAMILLERI, C. «La communication dans la perspective interculturelle». A: CAMILLERI, C.; COHEN-EMERIQUE, M. (dir.). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989b, pàg. 363-397. (Col·lecció Espaces interculturels).
- CAMILLERI, C. «Stratégies identitaires: les voies de la complexification». Comunicació presentada al VI Congrés de l'ARIC. Mont-real: ARIC, 10-14 de maig 1996.
- CANTOS, À. «L'experiència amb immigrants a la ciutat de Mataró, un pla d'actuació que evoluciona». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Immigració: racisme i cohesió social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000, pàg. 82-85. (Quaderns de serveis socials, 17).
- CARBONELL, F. *Immigración: diversidad cultural, desigualdad social y educación*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 1995.
- CARBONELL, F. *Immigrants estrangers a l'escola. Desigualtat social i diversitat cultural en l'educació*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular/Editorial Altafulla, 1997.
- CARBONELL, F. «Desigualtat social, diversitat cultural i educació». A: AJA, E.; CARBONELL, F.; COLECTIVO IOÉ.; FUNES, J.; VILA, I. *La immigració estrangera a Espanya. Els reptes educatius*. Barcelona: Fundació «La Caixa», 1999, pàg. 99-116. (Col·lecció Estudis Socials, 1).
- CARBONELL, F. (coord.). *Educació i immigració. Els reptes educatius de la diversitat cultural i l'exclusió social*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill/Mediterrània, 2000. (Col·lecció Polítiques, 27).
- CARDINET, A. *Pratiquer la médiation en pédagogie*. París: Dunod, 1995.
- CARDINET, A. *École et médiations*. Ramonville Saint-Agne: Éditions Érès, 2000. (Col·lecció Trajets).
- CARNEVALE, P.J. «Strategic choice in negotiation». A: *Negotiation Journal*. (Febrer, núm. 2). Nova York, 1986, pàg. 41-56.
- CARRASCO CALVO, S. «Formación de formadores y formadoras. En el campo de la Interculturalidad (Una experiencia desde la Administración Educativa de Cataluña)». A: *Butlletí del Centre de Documentació. Monogràfic: Interculturalisme i formació*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb Gitanos, 1999, pàg. 47-58.
- CARRASCO PONS, S.; SOTO, P.; TOVÍAS, S. «Un programa interdisciplinar». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. Barcelona: Praxis, 1997, pàg. 44-47. (Monogràfic: Hacia una educación intercultural).
- CARRASCO PONS, S.; SOTO, P. «La concentració de minories a les escoles de la

-
- ciutat». A: *Revista Barcelona Educació. Projecte Educatiu de Ciutat*. (Gener-abril 1999, núm. 10). Barcelona: Institut d'Educació. Ajuntament de Barcelona, pàg. 36.
- CASAS, M. «Fills de la immigració. Segones generacions d'immigrants marroquins a Barcelona». Barcelona: Fundació Bofill, 2000. [Document inèdit].
- CASCÓN, P. «¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. (Gener 2000a, núm. 287), pàg. 57-60.
- CASCÓN, P. «Educar en y para el conflicto en los centros». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía* (Gener 2000b, núm. 287), pàg. 61-66.
- CASCÓN, P. «La mediación». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía* (Gener 2000c, núm. 287), pàg. 72-76.
- CASTELLA, E. «La inmigración y la escolarización de alumnado de incorporación tardía». A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999, pàg. 153-160. (Biblioteca d'Aula, 141).
- CASTELLA, E. «Les polítiques escolars adreçades a alumnat d'origen immigrant». Ponència presentada a la Trobada Bilateral Catalunya-Quebec. Diversitat cultural, identitat i llengua: el paper de l'educació. Barcelona, 24-26 d'abril 2001. [Document inèdit].
- CASTELLA, E. «Atenció educativa a l'alumnat fill de famílies immigrants». Barcelona: Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 2002. [Document inèdit].
- CASTELLS, M. *La era de la informació. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red*. (Vol.1). Madrid: Alianza, 1997a.
- CASTELLS, M. *La era de la informació. Economía, sociedad y cultura. El poder de la identidad*. (Vol.2). Madrid: Alianza, 1997b.
- CEBRIÁN, A. *Marginalidad de la población gitana española*. Murcia: Universidad de Murcia, 1992.
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA (CIDE). *El sistema educativo español*. Madrid: MEC, 1992.
- CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA. *Pour mieux connaître... l'immigration et la citoyenneté*. Ottawa: Direction générale des communications, Citizenship and Immigration, 1997.

- CLADELLES, LL; GARCÍA, G.; RANCÉ, LI. «Alumnes d'incorporació tardana en escoles on s'aplica el Programa d'Immersion Lingüística». A: ARNAU, J.; ARTIGAL, J.M. (eds.). *Els programes d'immersió: una perspectiva europea*. Barcelona: Universitat de Barcelona, 1998, pàg. 251- 262.
- COBB, S. «Pròleg». A: SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 1996, pàg.15-19.
- COHEN, R. *Student resolving conflict. Peer mediation in schools*. Glenview: GoodYearBooks, 1995.
- COHEN-EMERIQUE, M. «Chocs culturels et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociales». A: *Cahiers de sociologie économique et culturelle*. (Desembre). 1984, pàg. 101-112.
- COHEN-EMERIQUE, M. «Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide». A: CAMILLERI, C.; COHEN-EMERIQUE, M. (dir.). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989, pàg. 77-115. (Col·lecció Espaces interculturels).
- COHEN-EMERIQUE, M. «L'approche interculturelle dans le processus d'aide». A: *La revue française de service social, Relations interculturelles et travail social*. France: Association Nationale des Assistants de Service Social. (4t trimestre, núm. 171). 1993, pàg. 17-20.
- COHEN-EMERIQUE, M. *La négociation/médiation dans les conflits culturels*. París: Biennale de l'Éducation et de la Formation. (Abril) 1994.
- COHEN-EMERIQUE, M. «La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration». A: *Vie Sociale. Les acteurs de l'intégration*. (Núm. 2). 1999, pàg. 139-155.
- COLECTIVO AMANI⁶⁶². *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Popular, 1995. (Sèrie Tiempo Libre, 1).
- COLECTIVO IOÉ⁶⁶³. *La inmigración extranjera en Catalunya. Balance y perspectivas*. Barcelona: Institut Català d'Estudis Mediterranis. Generalitat de Catalunya, 1992.
- COLECTIVO IOÉ. *Marroquins a Catalunya*. Barcelona: Institut Català d'Estudis Mediterranis, 1994.
- COLECTIVO IOÉ. *La educación intercultural a prueba: Hijos de inmigrantes marroquíes en la escuela*. Granada: Proyecto Sur/Laboratorio de Estudios Interculturales, 1996.

⁶⁶² El col·lectiu Amani està format per Beatriz Aguilera, Juan Gómez, Mar Morollón i Juan de Vicente.

⁶⁶³ El col·lectiu IOÉ està format per Walter Actis, Carlos Pereda i Miguel A. de Prada.

-
- COLECTIVO IOÉ. «La immigració estrangera a Espanya, 2000». A: AJA, E.; CARBONELL, F.; COLECTIVO IOÉ.; FUNES, J.; VILA, I. *La immigració estrangera a Espanya. Els reptes educatius*. Barcelona: Fundació «La Caixa», 1999, pàg. 14-67. (Col·lecció Estudis Socials, 1).
- COLOMA, J. «La familia como agencia de socialización». A: FERMOSE, P. et al. *Sociología de la Educación*. Barcelona: Alamex, 1990, pàg. 171-191.
- COLLEMAN, J.S. *Equality of Educational Oportunity*. Washington: US Department of Health, Education and Welfare, 1966.
- COMAS, D.; PUJADAS, J.J. «Familias migrantes: reproducción de la identidad y del sentimiento de pertinencia». A: *Revista de Sociologia. Papers*. (Núm. 36). Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 1991, pàg. 33-56.
- COMAS, M. (coord.). *La mediació intercultural. Ofici o funció?*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill i Estudi i Cooperació (ESICO), 30 de març 2000. (Debats de l'Aula Provença, 34).
- COMAS, M. (coord.). *L'atenció als menors immigrants no acompanyats a Catalunya. Anàlisi de la realitat i propostes d'actuació*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 2001. (Col·lecció Finestra Oberta, 19).
- COMISSIÓ D'ESTUDI DE L'ESCOLARITZACIÓ D'ALUMNAT PROCEDENT DE FAMÍLIES IMMIGRADES. *Informe final. Escolarització d'alumnat fill de famílies immigrants*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1999.
- COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *Rapport annuel de l'Opération Renouveau 1986. Services des études*. Quebec: CÉCM, 1986.
- COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *Rapport annuel de l'Opération Renouveau 1987. Services des études*. Quebec: CÉCM, 1987.
- COMMISION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *Mémoire des écoles catholiques de Montréal sur l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration du Ministère des Communautés Culturelles et de l'Immigration*. Quebec: CÉCM, 1991a.
- COMMISION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *Le programme d'enseignement des langues d'origine*. Mont-real: CÉCM, Office des Relations Interculturelles, 1991b. (Document de gestió pedagògic pels directors de les institucions escolars).

-
- COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *Programme d'Enseignement des langues d'origine. Document de gestion pédagogique à l'intention des directrices et des directeurs d'école*. Mont-real: CÉCM, Service des Relations Interculturelles, 1995.
- COMMISSION DES ÉCOLES CATHOLIQUES DE MONTRÉAL. *¿Qué aprende vuestro niño en el programa de enseñanza de la lengua de origen (PELO)?*. Mont-real: Ministère de l'Éducation, 1997.
- CONSEIL DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET DE L'IMMIGRATION. *La gestion des conflits de normes par les organisations dans le contexte pluraliste de la société québécoise*. Quebec: Conseil des Communautés Culturelles et de l'Immigration du Quebec, 1993.
- CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES. *L'immigration et les régions du Québec. Une expérience à revoir et à enrichir*. Mont-real: Conseil des Relations Interculturelles, 1997a.
- CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES. *Au Québec pour tous ses citoyens. Les défis actuels d'une démocratie pluraliste*. Mont-real: Conseil des Relations Interculturelles, 1997b.
- CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES. *La capacité du Québec d'accueillir de nouveaux immigrants en 1998, 1999 et 2000*. Mont-real: Conseil des Relations Interculturelles, 1997c.
- CONSEIL SCOLAIRE DE L'ÎLE DE MONTRÉAL. «Les enfants des milieux défavorisés et ceux des communautés culturelles». Mont-real: Conseil Scolaire de l'Île de Montréal, 1991. [Document inédit].
- CONSEIL SCOLAIRE DE L'ÎLE DE MONTRÉAL. «Politique du Conseil Scolaire de l'Île de Montréal (Le «Conseil») en matière d'éducation interculturelle». Mont-real: Conseil Scolaire de l'Île de Montréal, 1993. [Document inédit].
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Pour un accueil et une intégration réussite des élèves des communautés culturelles*. Quebec: Conseil Supérieur de l'Éducation, 1993.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Des conditions pour faire avancer l'école*. Quebec: Conseil Supérieur de l'Éducation, 1994.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Pour la réforme du système éducatif. Dix années de consultation et de réflexion*. Quebec: Conseil Supérieur de l'Éducation, 1995.

- CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ÉDUCATION. *Rapport annuel 1995-1996*. Québec: Gouvernement du Québec, 1996.
- CONSELL ESCOLAR DE CATALUNYA. *La diversitat a l'escola. Jornada de reflexió*. Tortosa: Consell Escolar de Catalunya. Generalitat de Catalunya, 1997.
- CONSELL ESCOLAR DE CATALUNYA. *L'atenció a l'alumnat immigrant i de minories ètniques en el nostre sistema educatiu* (Núm. 18). Barcelona: Consell Escolar de Catalunya. Generalitat de Catalunya, 1999.
- CORTINA, A. «Resolver conflictos, hacer justicia» A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. (Núm. 257), 1997, pàg. 54-56.
- COSER, L. *The Functions of Social Conflict*. Glencoe, Illinois: Free Press, 1956.
- CRESPO, R. «Inmigración y escuela» A: *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1997, pàg. 625-663.
- CRESPO, R.; DELGADO, C. *Atles de recursos sobre immigració estrangera de la província de Barcelona*. Barcelona: Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona, 2000.
- CRESPO, R. «Les cultures dels immigrants: la religió i la tradició de l'Àfrica subsahariana com a factor d'adaptació». A: MARQUÉS, S.; PALAUDÀRIAS, J.M. (eds.). *Societats pluriculturals i educació: la interculturalitat com a resposta*. Girona: Servei de Publicacions de la Universitat de Girona/Ajuntament de Girona, 2001, pàg. 93-104. (Aula d'Humanitats, 12).
- CUI, G.; VAN DEN BERG, S. «Testing the construct validity of intercultural effectiveness». A: *International Journal of Intercultural Relations*. (Núm. 15). Nova York, 1991, pàg. 227-241.
- CUMMING-PORWIN, W.; LESSARD, C.; Mc ANDREW, M. «L'adaptation de l'institution scolaire québécoise à la pluriethnicité: continuité et rupture face aux discours officiels». A: *Revue des Sciences de l'Éducation*. (Vol. XX, núm. 4). Mont-real: Université de Montréal, 1994, pàg. 679-696.
- CUNHA, M. *Le travail de médiation dans les quartiers populaires. Regards des institutions*. Saint Denis: Profession Banlieue, 1998.
- CURLE, A. *Making Peace*. Londres: Tavistock, 1971.
- DAGENAIS, D. «L'enseignement scolaire des langues d'origine». Mont-real: Université de Montréal, 1991. [Document inèdit].

- DE MUNCK, J. «La mediación en la gestión de conflictos». A: CARBONELL, F.; FUNDACIÓ SER.GI (coord.). *Sobre interculturalitat*. Girona: Fundació SER.GI/Palahí, 1996, pàg. 201-206. (Documents de treball de la cinquena i sisena Escola d'Estiu sobre Interculturalitat i del primer i segon Fòrum Intercultural).
- DEL CAMPO, J. «Multiculturalidad y conflicto: percepción y actuación» A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999, pàg. 47-54. (Biblioteca d'aula, 141).
- DELCROIX, C. «Stepping forward to help communication». A: *Innovation, The European journal of social sciences*. (Vol. 9, núm. 1). Viena, 1996.
- DELCROIX, C.; BESKI, CH.; MATHIEU-RADJA, Z.; BERTAUX, S. *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*. Service des Droits des Femmes. París: La Documentation Française, 1996.
- DELGADO, M. *Diversitat i integració*. Barcelona: Empúries, 1998.
- DEPARTAMENT DE CULTURA. *Legislació i polítiques lingüístiques Catalunya-Quebec*. Actes del Col·loqui Internacional sobre Polítiques i Legislacions Lingüístiques Comparades. Barcelona 4-6 d'octubre 1999. Barcelona: Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya, 2000. (Publicacions de l'Institut de Sociolingüística Catalana, Sèrie Documents de Treball, 13).
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. «Instruccions del Programa de Marginats socials». Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1988. [Document inèdit].
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Educació Primària: Currículum*. Barcelona: Servei d'Ordenació Curricular. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1992.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Pla de Formació Permanent*. Barcelona: Subdirecció General de Formació Permanent. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1995.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Educació intercultural. Orientacions per al desplegament del currículum*. Barcelona: Subdirecció General d'Ordenació Curricular. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya: Barcelona, 1996a.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Atenció a la diversitat a l'ESO: 50 idees per a l'acció*. Barcelona: Servei de Gestió de Programes Educatius. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1996b.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *10 Anys de Programes Educatius*. Barcelona: Servei de Gestió de Programes Educatius. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1996c.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Actuacions específiques previstes per al curs 1998/1999 per a l'atenció a la diversitat de l'alumnat*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1998a.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Els reptes de la interculturalitat*. Barcelona: Departament d'Ensenyament/Institut Català de la Mediterrània d'Estudis i Cooperació, 1998b.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Informe sobre les actuacions per a l'escolarització d'alumnes estrangers*. Barcelona: Direcció General d'Ordenació Educativa. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1998c.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Servei d'Ensenyament del Català. 20 Anys*. Barcelona: Servei de Difusió i Publicacions. Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 1998d.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Polítiques d'educació intercultural a Europa*. Dossier de treball del curs internacional. Barcelona: Departament d'Ensenyament/Institut Català de la Mediterrània d'Estudis i Cooperació, 1999a.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Normativa curs 1999/2000. Full de disposicions i actes administratius*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1999b.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Dades estadístiques d'alumnes estrangers*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1999c.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Instruccions sobre organització i funcionament del Programa d'Educació Compensatòria per al curs 1999/2000*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1999d.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Instruccions relatives a l'organització i funcionament dels Tallers d'Adaptació Escolar i Aprenentatges Instrumentals Bàsics*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 1999e.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Matriculació d'alumnes. Centres públics i concertats curs 2000/2001*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 2000a.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Educació 2000-2004*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 2000b.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Dades estadístiques d'alumnes estrangers*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 2001a.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Pla d'acollida del centre docent*. Barcelona: Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya, 2001b.

-
- DESENVOLUPAMENT COMUNITARI. «Curs Bàsic per a la formació en mediació intercultural». (Febrer-març 1998). Barcelona/Reus: Desenvolupament Comunitari/Institut Municipal de Formació i Empresa «Mas Carandell», 1999. [Document inèdit].
- DESENVOLUPAMENT COMUNITARI *La mediación intercultural. Un puente para el diálogo*. Barcelona: Desenvolupament Comunitari/Fundació «La Caixa»/Ministeri de Treball i Afers Socials, 2000.
- DESPRÉS-POIRIER, M. *Le système d'éducation du Québec*. Mont-real: Gaëtan Morin, 1995.
- DEUTSCH, M. *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven CT: Yale University Press, 1973.
- DIEZ, F.; TAPIA, G. *Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires: Paidós, 1999. (Col·lecció Paidós Mediació, 9).
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *El sistema sanitari. Font de salut*. Quaderns d'informació per als immigrants estrangers. (Núm. 1). Barcelona: Diputació, 1996.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *II informe sobre immigració i treball social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1997.
- DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Les rapports d'altérité: nous et les autres... les autres... les autres. Guide de l'animateur*. Quebec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1991a. (Éducation Interculturelle, 1).
- DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Les canadiens et les québécois face à l'immigration. Guide de l'animateur*. Quebec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1991b. (Éducation Interculturelle, 2).
- DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Le système scolaire, les minorité ethniques et l'éducation interculturelle. Guide de l'animateur*. Quebec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1991c. (Éducation Interculturelle, 3).
- DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *L'identité et les identités québécoises. Guide de l'animateur*. Quebec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1991d. (Éducation Interculturelle, 4).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Ressources en éducation interculturelle. Guide de l'animateur*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1991e. (Éducation Interculturelle, 5).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Guide d'exploitation d'outils audiovisuels*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1992. (Éducation Interculturelle, 6).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *L'interculturel au quotidien. Pistes de travail pour des activités en français, biologie et sciences humaines*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1993. (Éducation Interculturelle, Secondaire).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Parents partenaires. Répertoire de projets et de pratiques favorisant la participation des parents en milieu scolaire multiethnique*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1995a. (Éducation Interculturelle, 7).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *La prise en compte de la diversité culturelle et religieuse en milieu scolaire. Module de formation à l'intention des gestionnaires*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1995b. (Éducation Interculturelle, 8).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *La prise en compte de la diversité culturelle et religieuse en milieu scolaire. Analyse des marges de manoeuvre*. Québec: Ministère d'Éducation, Direction de la Coordination des Réseaux, 1995c. (Éducation Interculturelle, complément al mòdul de formació, 8.1).

DIRECTION DES SERVICES AUX COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Étude sur les services d'accueil. Exposé de la situation*. Québec: Ministère de l'Éducation. Direction de la coordination des réseaux, 1995d.

DURIEZ, P. *Les médiation en France: vers un état des lieux*. (Vol. 2). Burdeos: CLCJ/INJEP, 1997. (Col·lecció Médiations et médiateurs: Définitions-Typologies-Pratiques).

ESSOMBA, M.A. «Política educativa en materia de atención a hijos e hijas de familias inmigradas en Catalunya». A: SOS RACISME. *Informe anual 1999. Sobre el racismo en el Estado español*. Barcelona: Icària, 1999a, pàg. 173-181.

ESSOMBA, M.A. «Los objetivos de la educación intercultural. Aspectos diferenciales de su función y naturaleza». A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999b pàg. 11-14. (Biblioteca d'Aula, 141).

- ESSOMBA, M.A. «L'educació en el lleure». A: CARBONELL, F. (coord.). *Educació i immigració. Els reptes educatius de la diversitat cultural i l'exclusió social*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill/Mediterrània, 2000, pàg. 74-77. (Col·lecció Polítiques, 27).
- ESSOMBA, M.A «El mediador d'integració d'immigrants». A: TOLRÀ, J. (coord.). *El mediador d'integració social*. Barcelona: Fundació Autònoma Solidària/Departament de Treball/Fons Social Europeu Programa Horizon, 2001, pàg. 73-77.
- FAYMAN, S. *L'expérience de la médiation sociale et culturelle. Etat des lieux dans quelques départements*. Saint-Denis: Profession Banlieue/FIA-ISM, 2000.
- FEITO, R. *Los retos de la escolaridad obligatoria*. Barcelona: Ariel Practicum, 2000.
- FERLAND, M.; ROCHER, G. *La loi 101 et l'école primaire à clientèle pluriethnique*. Quebec: Éditeur officiel, 1987. (Dossiers del Conseil de la langue française, 26).
- FERNÁNDEZ ENGUITA, M. «Redes económicas y desigualdades sociales». A: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. (Núm. 37). Bellaterra: Publicaciones de la Universitat Autònoma de Barcelona, 1993, pàg. 41-79.
- FERNÁNDEZ ENGUITA, M. *La escuela a examen*. Madrid: Pirámide, 1995.
- FERNÁNDEZ ENGUITA, M. *Escuela y etnicidad: el caso del pueblo gitano*. Granada: Laboratorio de Estudios Interculturales, 1996.
- FERRER, F. «La educación intercultural en Europa». A: FERMOSE, P. *Educación Intercultural: la Europa sin fronteras*. Madrid: Narcea, 1992, pàg. 111-127.
- FISAS, V. *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icària/UNESCO, 1998.
- FISHER, R.; URY, W. *Comment réussir une négociation*. París: Interédicions, 1981.
- FLECHA, R.; GÓMEZ, J. «De la formación para la exclusión a la formación para la igualdad». A: *Butlletí del Centre de Documentació. Monogràfic: Interculturalisme i formació*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb gitanos, 1999, pàg. 10-19.
- FLERAS, A.; ELLIOT, J.L. *The Challenge of Diversity: Multiculturalism in Canada*. Toronto: Nelson Canada, 1992.
- FOLBERG, J.; TAYLOR, A. *Mediación, resolución de conflictos sin litigio*. Mèxic: Limusa, 1992.
- FOLGER, J. P.; BARUCH BUSH, R.A. «La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador». A: FRIED SCHNITMAN, D. (comp.). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Barcelona: Granica, 2000, pàg. 73-99.

- FREUD, S. *A General Introduction to Psycho-Analysis*. Nova York: Garden City Publishing, 1943.
- FULLANA, J. (coord.). «Estudi sobre l'èxit i el fracàs escolar dels alumnes fills d'immigrants estrangers africans escolaritzats a les comarques de Girona». Girona: Departament de Pedagogia. Universitat de Girona/GRAMC/Fundació Bofill, 1999. [Document inèdit].
- FUNES, J. (dir.). *Mediación y justicia juvenil*. Barcelona: Fundació Jaume Callís, 1995.
- FUNES, J. «Migració i adolescència». A: AJA, E.; CARBONELL, F.; COLECTIVO IOÉ.; FUNES, J.; VILA, I. *La immigració estrangera a Espanya. Els reptes educatius*. Barcelona: Fundació «La Caixa», 1999, pàg. 117-141. (Col·lecció Estudis Socials, 1).
- GAGNON, F.; Mc ANDREW, M.; PAGÉ, M (dir.). *Pluralisme, citoyenneté & éducation*. París: L'Harmattan, 1996.
- GALICHET, F. *L'éducation à la citoyenneté*. París: Anthropos, 1998. (Col·lecció Exploration Interculturelle et Science Sociale).
- GAIRÍN, J. «Los conflictos». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. (Núm. 222). Barcelona, 1994, pàg. 22-25.
- GARCÍA LÓPEZ, R.; MARTÍNEZ MUT, B.; ORTEGA RUIZ, P. *Educación compensatoria. Fundamentos y programas*. Madrid: Santillana, 1987. (Col·lecció Aula XXI).
- GARRETA, J. «Expectativas educativas y sociales de las familias inmigrantes» A: *Revista de Sociología Papers*. (Núm. 43). Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 1994, pàg. 115-122.
- GARRETA, J. «La integració sociocultural de les minories ètniques. Estudi comparatiu entre immigrants extracomunitaris i gitanos residents a les províncies de Lleida i Osca». Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 1998a. Tesi doctoral.
- GARRETA, J. «Escuela y minorías. Inmigrantes y gitanos ante el modelo educativo español». A: *Revista de educación. La formación permanente del profesorado*. (Núm. 317), 1998b, pàg. 229-256.
- GARRETA, J. «La diversidad cultural en los manuales escolares: crónica de una selección y revisión necesarias». A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999a, pàg. 133-142. (Biblioteca d'Aula, 141).
- GARRETA, J. *La integració en l'estructura social de les minories ètniques. Gitanos i immigrants extracomunitaris a les províncies de Lleida i Osca*. Lleida: Universitat de

- Lleida, 1999b. (Col·lecció Espai/temps).
- GARRETA, J. *Diversidad cultural y educación en Quebec*. Lleida: Milenio, 2000a. (Col·lecció Educació. Sèrie Estudios, 1).
- GARRETA, J. *Els musulmans de Catalunya. Immigració i noves comunitats islàmiques*. Lleida: Pagès editors, 2000b. (Col·lecció Guimet, 42).
- GARRETA, J. «El miratge intercultural. L'escola de Catalunya davant la diversitat cultural». Lleida: Universitat de Lleida, 2002. [Document inèdit].
- GARRETA, J.; LLEVOT, N. «Progenitores y educación. Análisis de entrevistas con extracomunitarios residentes en Lleida» A: LARA, J.; MARIN, R. *Educación multicultural para la paz*. Sevilla: Algaida, 1998, pàg. 201-211.
- GARRETA, J.; LLEVOT, N. «Los mediadores culturales: puente entre progenitores de las minoría étnicas y la institución escolar». A: *Revista de Pedagogía Social. Monográfico de Educación Intercultural*. (Núm. 1). Múrcia: Área de Pedagogía Social. Universidad de Murcia, 1999, pàg. 95-114.
- GARRETA, J.; LLEVOT, N. «El sistema educativo en el Quebec: estructura y funcionamiento». A: GARRETA, J. *Diversidad cultural y educación en Quebec*. Lleida: Milenio, 2000, pàg. 83-162. (Col·lecció Educació. Sèrie Estudios, 1).
- GARRETA, J.; SAMPER, LL.; LLEVOT, N.; CHASTENAY, M.H. «Les rapports interethniques à l'école catalane: recherches récentes». A: Mc ANDREW, M.; GAGNON, F. (dir.). *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées. (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*. Mont-real/París: L'Harmattan, 2000, pàg. 203-214. (Col·lecció Espaces Interculturels).
- GARRIDO, M.J.; TORRES, J. «El problema de la educación de la población gitana». A: SAN ROMÁN, T.: *Entre la marginación y el racismo*. Madrid: Alianza, 1986, pàg. 129-140.
- GAUDET, E.; LAFORTUNE, L. *Pour une pédagogie interculturelle*. Quebec: ERPI, 1997.
- GIMÉNEZ, C. «La integración de los inmigrantes y la interculturalidad. Bases teóricas de una propuesta práctica». A: *Arbor*, CLIV, 1996, pàg 119-147.
- GIMÉNEZ, C. «La naturaleza de la mediación intercultural». A: *Revista Migraciones* (Núm. 2). Madrid: Instituto Universitario de estudios sobre migraciones. Universidad Pontificia Comillas, 1997, pàg. 125-159.
- GIMÉNEZ, C. «Mediación con los más marginados». Ponència presentada al I Simposium Pacificación y Resolución de Conflictos. Centre Universitari de recerca i intervenció en resolució de conflictes, ICESB-Pere Tarrés, «Pau i Treva». Universitat Ramon Llull. Barcelona, 27-28 d'abril 2000. [Document inèdit].

-
- GIMÉNEZ, C. «La mediació cultural a la comunitat de Madrid» Ponència presentada al Tercer simposi: llengua, educació i immigració. Integració Sociocultural i Comunitat Educativa. Girona, 23-25 de novembre 2000. Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Girona i de Barcelona/Fundació «La Caixa», 2001.
- GIMÉNEZ RAMÍREZ, A. *Llamamiento de Dios al pueblo Gitano*. Jerez de la Frontera: Talleres Gráficos de Anfra, 1993.
- GIRARD, K.; KOCH, S.J. *Resolución de conflictos en la escuelas. Manual para educadores*. Buenos Aires: Granica, 1997.
- GOFFMAN, E. *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrutu Editores, 1970.
- GÓMEZ REBOLLEDO, M. «Marco legislativo de los servicios sociales». A: DIPUTACIÓ DE BARCELONA. *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Servei de Serveis Socials, 1997, pàg. 389-399.
- GOMIS, P.L. *Guía práctica del Programa Leonardo. Primer programa de formación profesional de la Unión Europea. 1995-2000*. Madrid: CECE/ITE, 1995.
- GOMIS, P.L. *Guía práctica del Programa Sócrates. 1995-2000*. Madrid: CECE/ITE, 1996.
- GORDON, M.M. *Assimilation in American Life*. Nova York: Oxford University Press, 1964.
- GOTTHEIL, J.; SCHIFFRIN, A. (comp.). *Mediación: una transformación de la cultura*. Buenos Aires: Paidós, 1996.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *L'école québécoise, énoncé de politique et plan d'action*. Quebec: Ministère de l'Éducation, 1979.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *L'immigration au Québec de 1998 à 2000. Prévoir et planifier. Aperçu statistique du phénomène des demandeurs d'asile au Québec, au Canada et dans les principaux pays occidentaux*. Quebec: Gouvernement du Québec, 1997a.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *Décret concernant le découpage du territoire du Québec en territoires de commissions scolaires francophones et en territoires de commissions scolaires anglophones*. Quebec: Gouvernement du Québec, Éditeur officiel du Québec, 1997b.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur l'enseignement privé*. Quebec: Éditeur officiel du Québec, 1997c.

-
- GRUP FUS. *Educació i immigració extracomunitària*. Barcelona: Grup FUS/Fundació Serveis de Cultura Popular, 1999.
- GUILLIGAN, C. *In a Different Voice: psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1982.
- HAFADI, A. «Les intermédiaires: stratégies ou bricolage?». A: *Révue Hommes et Migrations*. (Abril, núm. 1164). París, 1993.
- HALL, E.T. *Au-delà de la culture*. París: Seuil, 1979.
- HANNOUN, H. *Els ghettos de l'escola. Per una educació intercultural*. Vic: Eumo, 1987.
- HANSEN, P. «Educación intercultural e inmigración en la Unión Europea: visiones, paradojas, exclusiones». A: BESALÚ, X.; CAMPANI, G.; PALAUDÀRIAS, J.M. (comp.). *La educación intercultural en Europa. Un enfoque curricular*. Barcelona: Pomares-Corredor, 1998, pàg. 67-89.
- HELLY, D. *L'immigration pour quoi faire?* Quebec: Institut Québécois de recherche sur la culture, 1992.
- HELLY, D. *Le Québec face à la pluralité culturelle, 1977-1994*. Quebec: Presses de la Université du Laval, 1996.
- HELLY, D. «Préparée pour politique, planification et recherche stratégiques et le Projet Métropolis Citoyenneté et Immigration» A: *Revue des Études Ethniques au Québec*. Quebec: INRS-Culture et Société, 1997. [Document inèdit].
- HERNÁNDEZ, J.X. *La política educativa del Govern de Catalunya*. Barcelona: Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 25 de febrer 1999. (Col·lecció Parlament de Catalunya, 6).
- HERNÁNDEZ, M.; MARZO, À.; RODRÍGUEZ, J. «Gitanos i educació». Barcelona: Fundació Bofill, 1999. [Document inèdit].
- HOHL, J. *Singulier/pluriel*. Mont-real: Conseil Scolaire de l'Île de Montréal, 1991.
- HOHL, J. «Résistance à la diversité culturelle au sein des institutions scolaires» A: GAGNON, F., Mc ANDREW, M.; PAGÉ, M. *Pluralisme, citoyenneté & Éducation*. Mont-real: L'Harmattan, 1996a, pàg. 337-348.
- HOHL, J. «Qui sont les parents? Le rapport de parents immigrants analphabètes à l'école». A: *Lien social et politiques* (RIAC). Mont-real: Institut National de la Recherche Scientifique, 1996b, pàg. 51-62.

- HOHL, J.; NORMAND, M. «Construction et stratégies identitaires des enfants et des adolescents en contexte migratoire: le rôle des intervenants scolaire». A: *Revue Française de Pédagogie*. (3r quadrimestre, núm. 117). 1996, pàg. 39-51.
- ILYAS, F. «El fenomen migratori i l'experiència de l'Associació d'Ajuda Mútua a l'Immigrant a Catalunya». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Quaderns de serveis socials, Immigració: racisme i cohesió social*. (Núm. 17). Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000, pàg. 106-110.
- IRIBARREN, J. *¿Qué hacemos con los gitanos?*. Madrid: Paulinas, 1991.
- JACKINS, H. *The Human Side of Human Beings*. Seattle: Washington Rational Island Press, 1978.
- JACKSON, P. *Live in classrooms*. Nova York: Holt, Rinehart amb Winston, 1968.
- JASPARS, J.; HEWSTONE, M. «La théorie de l'attribution». A: MOSCOVICH, J. (dir.). *Psicologie sociale*. París: Puf, 1984, pàg. 309-330.
- JOFFRES, S. *Le réseau de communication parents relais*. París: AEMUS, 1994. (Informe sobre l'experiència de Mureaux).
- JORDÁN PEMÁN, F. *Los aleluyas*. Madrid: Secretariado Nacional, 1990.
- JORDÁN, J.A. «Educación Multicultural, conceptos y problemática». A: FERMOSE, P. *Educación Intercultural: la Europa sin fronteras*. Madrid: Narcea, 1992a, pàg 15-34.
- JORDÁN, J.A. *L'educació multicultural*. Barcelona: CEAC, 1992b. (XIII Premi d'Educació Josep Pallach).
- JORDÁN, J.A. *La escuela multicultural. Un reto para el profesorado*. Barcelona: Paidós, 1995.
- JORDÁN, J.A. *Propuestas de educación intercultural para profesores*. Barcelona: CEAC, 1996.
- JORDÁN, J.A. (coord.). *Multiculturalisme i educació*. Barcelona: UOC/Proa, 1998.
- JORDÁN, J.A. «El profesorado ante la educación intercultural». A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999, pàg. 65-73. (Biblioteca d'Aula, 141).
- JORDÁN, J.A.; CASTELLA, E. «Criteris per elaborar currículums interculturals». A: JORDÁN, J.A. (coord.). *Multiculturalisme i educació*. Barcelona: UOC/Proa, 1998b, pàg. 61-91.

- JORDÁN, J.A.; CASTELLA, E.; PINTO, C. *La educación intercultural, una respuesta a tiempo*. Barcelona: Biblioteca Lectus Universitaria/Edicions Universitat Oberta de Catalunya, 2001. (Inclou CD-Rom).
- JORDÁN, J.A.; ETXEBERRÍA, F.; SARRAMONA, J. «Identidad cultural y educación en una sociedad global». A: NOGUERA, J. (coord.). *Cuestiones de antropología de la educación*. Barcelona: CEAC, 1995, pàg. 97-128.
- JORDÁN, J. A.; PINTÓ, C. «Estratègies i experiències pedagògiques». A: JORDÁN, J.A. (coord.). *Multiculturalisme i educació*. Barcelona: UOC/Proa, 1998b, pàg. 123-154.
- JULIANO, D. *Educación intercultural. Escuela y minorías étnicas*. Madrid: Eudema, 1993.
- KIRPATRICK, D.L. *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. Barcelona: Gestión 2000, 1999.
- KRESSEL, K.; PRUITT, D. et al. *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Third-Party Intervention*. San Francisco: Jossey-Bass, 1989.
- KYMLICKA, W. *Ciudadanía multicultural*. Barcelona, Buenos Aires: México, 1996.
- LABELLE, M. «La gestion fédérale de l'immigration internationale au Canada». A: LABELLE, D.; BÉLANGER, Y. *L'ère des libéraux*. Quebec: Publications de l'Université de Québec, 1988.
- LABELLE, M.; LÉVY, J.J. *Ethnicité et enjeux sociaux*, Mont-real: Liber, 1995.
- LACOMBA, J. «La inmigración musulmana y el islam institucionalizado: la figura de los imames inmigrados». A: *Revista Migraciones*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones, 1996, pàg. 155-194.
- LACORNE, L. *La crise de l'identité américaine. Du melting-pot au multiculturalisme*. París: Arthème Fayard, 1997.
- LACZKO, L.S. «El pluralismo canadiense en una perspectiva comparativa». A: PRIETO, L. *Tolerancia y minorías. Problemas jurídicos y políticos de las minorías en Europa*. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, 1996, pàg.149-174. (Col·lecció Humanidades).
- LAMO DE ESPINOSA, E. (ed.). *Culturas, estados, ciudadanos. Una aproximación al multiculturalismo en Europa*. Madrid: Alianza Editorial, 1995.
- LAPERRIÈRE, A. *L'intégration socio-scolaire des enfants immigrants dans les écoles de milieux socio-économiquement faibles: une recherche exploratoire*. Mont-real: Conseil Scolaire de l'Île de Montréal, 1983.

- LAPERRIÈRE, A. «De la indifférenciation à l'évitement». A: OUELLET, F. i PAGÉ, M. (ed.) *Pluriethnicité, éducation et société*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la Culture, 1991, pàg. 543-562.
- LAPERRIÈRE, A. «Entre identité ethnique et civique: études québécois» A: GAGNON, F.; Mc ANDREW, M.; PAGÉ, M. *Pluralisme, citoyenneté & Éducation*. Mont-real: L'Harmattan, 1996, pàg. 321-336.
- LATIF, G. *L'école québécoise et les communautés culturelles*. Québec: Ministère de l'Éducation, 1989.
- LEDERACH, J.P. *Regulación de conflictos, un enfoque práctico*. Nova York: Akron. Menonita Central Comité, 1986.
- LEDERACH, J.P.; CHUPP, M. «¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!». Nova York: Ediciones Clara-Semita, Comité Central Menonita, 1995, pàg. 33-47.
- LESSARD, C. «Les enseignants et enseignantes du Québec et la dimension urbaine-rurale: une analyse de leurs opinions sur le gouverne de l'école» A: CRESPO, M.; LESSARD, C. (dir.). *Éducation en milieu urbain*. Mont-real: Presses de l'Université de Montréal, 1985, pàg. 409-431.
- LETELLIER, H. *Résolution de conflit par les méthodes de négociation raisonnée et de médiation*. Mont-real: CÉCM. Centre des enseignants, 1996a. (Formation au groupe d'agents de milieu).
- LETELLIER, H. *Problèmes d'intervention en milieu multiethnique*. Mont-real: Faculté de l'Éducation Permanente, Université de Montréal, 1996b. (Recueil de textes).
- LIÉGEOIS, J.P. *Gitanos e itinerantes*. Madrid: Presencia Gitana, 1986.
- LIÉGEOIS, J.P. *Gitanos e itinerantes. Datos socioculturales. Datos sociopolíticos*. Madrid: Asociación Nacional de Presencia Gitana, 1987.
- LIÉGEOIS, J.P. *Los gitanos*. Mèxic: Fondo de Cultura Económica, 1988.
- LIÉGEOIS, J.P. *Roma, tsiganes, voyageurs*. Estrasburg: Conseil de l'Europe, 1994a.
- LIÉGEOIS, J.P. «Política educativa». Sessió plenària de la presentació de les comunicacions sobre política social al I Congrés Gitano de la Unió Europea. Barcelona: Centro de Publicaciones del MEC/Instituto Romanó de Servicios Sociales y Culturales, 1994b.
- LIÉGEOIS, J.P. *Minoría y escolaridad: el paradigma gitano*. Madrid: Editorial Presencia

- Gitana/Centre de Recherches Tsiganes, 1998. (Col·lecció Interface).
- LÓPEZ, A. (coord.). *Deu anys de l'Escola Samba Kubally. Una experiència de formació de treballadors estrangers*. Girona: Universitat de Girona, 2000. (Col·lecció Educació Social, 7).
- LOSADA, T. «La immigració marroquina en els últims vint anys». A: *Els treballadors africans a Catalunya, aspectes socials i culturals*. Barcelona: Fundacions Jaume Bofill/Serveis de Cultura Popular i Estudi i Cooperació, 1990, pàg. 5-14. (Debats de l'Aula Provença, 6).
- LUNA, F.; JAUSSI, M.L. «CP Ramón Bajo de Vitoria-Gasteiz. Una comunidad de aprendizaje». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. (Núm. 270), Barcelona, 1998, pàg. 36-44.
- LLEVOT, N. «El papel de la institución escolar en la construcción de la alteridad: Un ejemplo de un barrio de Montreal». A: *Revista Perspectiva Social* (Núm. 42). Barcelona: Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona, 1999, pàg. 63-87.
- LLEVOT, N. «Les funcions de les *femmes-relais* i les mediadores a França: reveladores del disfuncionament de la comunicació entre institucions escolars i famílies immigrades». A: *Revista Perspectiva Social*. (Núm. 44). Barcelona: Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona, 2000a, pàg.175-196.
- LLEVOT, N. «Familias gitanas y centros educativos de Cataluña (España): la necesidad de una negociación». A: *Rivista Internazionale di scienze dell'educazione*. (Novembre-Desembre, núm. 282). Torí: Società Editrice Internazionale, 2000b, pàg. 1055-1072.
- LLEVOT, N.; GARRETA, J. «Los retos de la educación intercultural: Cataluña-Quebec». A: *Revista Española de Educación Comparada*. (Núm. 4). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia/Sociedad Española de Educación Comparada, 1998, pàg.161-190. (Monogràfic: Educación en el siglo XXI).
- LLUCH, X.; SALINAS, J. *Plan de educación intercultural. Programa de Educación en valores*. València: Generalitat de Valencia, 1995.
- LLUCH, X.; SALINAS, J. «Del proyecto educativo al aula. 21 ideas para ponerse en marcha». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. Barcelona: Praxis, 1997, pàg. 54-60. (Monogràfic: Hacia una educación intercultural).
- MALEWSKA-PEYRE, H. «Problèmes d'identité des adolescents enfants de migrants et travail social». A: CAMILLERI, C.; COHEN-EMERIQUE, M. (dir.). *Chocs de cultures: Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. París: L'Harmattan, 1989, pàg. 117-134. (Col·lecció Espaces interculturels).
- MALGESINI, G.; GIMÉNEZ, C. *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: La Cueva del Oso, 1997.

- MALUQUER, E. «Servicios sociales». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Institut d'Edicions per la Diputació de Barcelona, 1997a, pàg. 399-499.
- MALUQUER, E. «La sanidad: una asignatura pendiente». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Institut d'Edicions per la Diputació de Barcelona, 1997b, pàg. 545-589.
- MANYER, J. *Quan l'Islam truca a la porta. Per a una aproximació cultural als musulmans de Catalunya*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular/Altafulla, 1996.
- MARAVÉLAKI, A. «L'enseignement de la littérature en langue d'origine a-t-il des effets bénéfiques sur le développement des langues seconde et tierce chez les enfants trilingues?» A: DE KONINCK, Z. *L'éducation multiculturelle: école et société*. Manitoba: Association canadienne des professeurs de langues secondes, 1996, pàg. 94-110. (Informe, 3).
- MARSOLAIS, M. «L'agent de liaison comme intermédiaire culturel» A: OUELLET, F. (dir.). *Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la culture, 1995, pàg. 351-369.
- MARTÍNEZ DE MURGUÍA, B. *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. Barcelona: Paidós, 1999.
- MARTINIELLO, M. *Salir de los ghettos culturales*. Barcelona: Bellaterra, 1998. (La Biblioteca del Ciudadano).
- MASDEU, J. «Las comunidades de aprendizaje». A: GARCÉS CAMPOS, R. (coord.). *VI Conferencia de Sociología de la Educación*. Saragossa: Universidad de Zaragoza, 1998, pàg. 315-326.
- MASÓ, P. «El currículum del alumnado inmigrado en la secundaria obligatoria en comunidades autónomas bilingües: Catalunya». A: ESSOMBA, M.A. (coord.). *Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*. Barcelona: Graó, 1999, pàg. 161-170. (Biblioteca d'Aula, 141).
- MAYA, I. «Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural». Sevilla: Universidad de Sevilla, 2002. [Document inèdit].
- Mc ANDREW, M. *Le Tiers Monde dans les programmes et les manuels d'histoire et de géographie du secondaire au Québec*. Mont-real: Coopération Nord-Sud en Éducation, 1984.
- Mc ANDREW, M. *Le traitement du racisme, de l'immigration et de la réalité multi-ethnique dans les manuels scolaires francophones du Québec*. Mont-real: Coopération Nord-Sud en éducation, 1985.

-
- Mc ANDREW, M. *Études sur l'ethnocentrisme dans les manuels scolaires de langue française au Québec*. Mont-real: Université de Montréal, Faculté des Sciences de l'Éducation, 1986.
- Mc ANDREW, M. *Le traitement de la diversité raciale, ethnique et culturelle et la valorisation du pluralisme dans le matériel didactique au Québec*. Mont-real: Conseil des Communautés Culturelles et de l'Immigration, 1987.
- Mc ANDREW, M. *Étude de la documentation relative à l'impact de la présence de membres des minorités ethniques et raciales au sein du personnel enseignant et de direction au Québec*. Québec: Ministère de l'Éducation, Services éducatifs aux communautés culturelles, 1988.
- Mc ANDREW, M. *Les relations école-communauté en milieu pluriethnique montréalais*. Mont-real: Conseil Scolaire de l'Île de Montréal, 1989.
- Mc ANDREW, M. *L'enseignement des langues d'origine à l'école publique en Ontario et au Québec (1977-1989): politiques et enjeux*. Mont-real: Faculté de Sciences de l'Éducation, Université de Montréal, 1991.
- Mc ANDREW, M. «La lutte au racisme et à l'ethnocentrisme dans le matériel didactique: problématique et interventions québécoises dans le domaine» A: *Le racisme et l'éducation: perspectives et expériences diverses*. Ottawa: Fédération Canadienne des Enseignantes et Enseignants, 1992, pàg. 49-60.
- Mc ANDREW, M. *L'intégration des élèves des minorités ethniques quinze ans après l'adoption de la loi 101: Quelques enjeux confrontant les écoles publiques de langue française de la région montréalaise*. Mont-real: Ministère des Communautés Culturelles et de l'Immigration de l'Éducation, 1993a.
- Mc ANDREW, M. «L'éducation interculturelle au Québec. Dix ans après». A: *Revue Impressions*. Mont-real: Centre d'Études Éthniques, 1993b, pàg. 5-7.
- Mc ANDREW, M. «Multiculturalisme canadien et interculturalisme québécois: Mythes et réalités». Ponència presentada a les Actes du colloque de l'Association francophone d'éducation comparée. Mont-real: Les publications de la Faculté des Sciences de l'Éducation, 1995a, pàg. 33-51.
- Mc ANDREW, M. «La prise de décision relative aux accommodations en milieu scolaire: un module de formation pour les directions d'écoles» A: OUELLET, F. (dir.). *Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la culture, 1995b, pàg. 317-335.

- Mc ANDREW, M. «L'intégration des élèves des minorités ethniques dans les écoles de langue française au Québec. A: DE KONINCK, Z. *L'éducation multiculturelle: état de la question*. Manitoba: Association Canadienne des Professeurs de Langues Secondes, 1996a, pàg. 1-23.
- Mc ANDREW, M. «Diversité culturelle et religieuse: divergences des rhétoriques, convergences des pratiques?». A: GAGNON, F.; Mc ANDREW, M.; PAGÉ, M. (dir.). *Pluralisme, citoyenneté & Éducation*. Mont-real: L'Harmattan, 1996b, pàg. 287-317.
- Mc ANDREW, M. «Conclusion: comparabilité des expériences décrites et perspectives de collaboration». A: Mc ANDREW, M.; GAGNON, F. (dir.). *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées. (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*. Mont-real/París: l'Harmattan, 2000, pàg. 225-240. (Col·lecció Espaces Interculturels).
- Mc ANDREW, M. «Diversité culturelle, langue et éducation que pouvons-nous attendre d'une comparaison Québec-Catalogne?». Conferència inaugural presentada a la Trobada Bilateral Catalunya-Quebec. Diversitat cultural, identitat i llengua: el paper de l'educació. Barcelona, 24-26 d'abril 2001. [Document inèdit].
- Mc ANDREW, M.; GAGNON, F. (dir.). *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées. (Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique)*. Mont-real/París: L'Harmattan, 2000. (Col·lecció Espaces Interculturels).
- Mc ANDREW, M.; GRESS-AZZAM, S. *Évaluation des services offerts dans le cadre du PELO et de son impact sur les élèves et sur les écoles*. Mont-real: Commission des Écoles Catholiques de Montréal, Service aux étudiants, Bureau d'Accueil et de l'Admission, 1987.
- Mc ANDREW, M.; HARDY, J.Y. «Les agents de liaison et les agents de milieu. Un bilan». Mont-real: Centre d'Études Ethniques, 1992. [Document inèdit].
- Mc ANDREW, M.; JACQUET, M. «Le discours public des acteurs du monde de l'éducation sur l'immigration et l'intégration des élèves des minorités ethniques». A: *Recherches sociographiques*. (Núm. 2). Laval: Université de Laval. Departament de Sociologie, 1996, pàg. 279-299.
- Mc ANDREW, M.; JACQUET, M.; CICERI, C. «La prise en compte de la diversité culturelle et religieuse dans les normes et pratiques de gestion des établissements scolaires: une étude exploratoire dans cinq provinces canadiennes». Mont-real: Centre d'Études Ethniques de la Université de Montréal, 1996. [Document inèdit].
- Mc ANDREW, M.; LEDOUX, M. *La concentration ethnique dans les écoles de langue française de l'île de Montréal: un portrait statistique*. (Vol. 24, núm. 2). Mont-real: Cahiers québécois de démographie, 1995, pàg. 343-370.
- Mc ANDREW, M.; PROULX, J.P. «Éducation et ethnicité au Québec: un portrait d'ensemble». Quebec: Ministère d'Éducation, 1998. [Document inèdit].

- Mc ANDREW, M.; ROSSELL, J. «Inmigración y educación intercultural en Québec: programas y debates». A: *Revista Española de Educación Comparada*. (Núm. 6). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia/Sociedad Española de Educación Comparada, 2000, pàg. 259-284.
- Mc ANDREW, M.; TESSIER, T.; BOURGEOULT, G. «L'éducation à la citoyenneté en milieu scolaire au Canada, aux États Unis et en France: des orientations aux réalisations». A: *Revue Française de Pédagogie*. (Octubre-Desembre, núm.121). 1998, pàg. 57- 77.
- Mc GILLICUDDY, N.B. et al. «Factores que afectan al resultado de la mediación: el comportamiento de la tercera parte y el disputador». A: GROVER, K.; GROSCH, J.W.; OLCZAK, P.V. *La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Barcelona: Paidós, 1996, pàg. 177-190. (Paidós Mediación, 1).
- Mc LELLAN, J.; RICHMOND, A. «Multiculturalism in crisis: a postmodern perspective on Canada» A: *Ethnic an Racial Studies*. (Vol.17, núm. 4). Londres: Routledge, 1994, pàg. 662-683.
- Mc LUHAN, M.; POWERS, B.R. *The Global Village: Transformations in World Life and Media in the 21st Century*. Nova York: Oxford University Press, 1989.
- Mc LUHAN, M. *Understanding Media: The Extensions of Man*, Nova York: Mcmillan, 1964.
- Mc LUHAN, M.; POWERS, B.R. *La aldea global*. Barcelona: Planeta, 1994.
- MERTON, R. «The self-fulfilling prophecy». A: *The Antioch Review*. 1948, pàg. 193-210.
- MINISTÈRE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET DE L'IMMIGRATION. *Enoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Quebec: Ministère des Communautés Culturelles et de l'Immigration, 1990.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Les programmes d'enseignement des langues d'origine (PELO): pourquoi?*. Mont-real: Bureau des Services aux Communautés Culturelles, 1983.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Guide pour l'élimination des stéréotypes discriminatoires dans le matériel didactique*. Quebec: Ministère de l'Éducation, 1988a.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *L'école québécoise et les communautés culturelles*. Quebec: Ministère de l'Éducation, 1988b.

- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Enoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Québec: Ministère des Communautés Culturelles et de l'Immigration, 1990.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Un nouveau moyen de vie: l'école québécoise*. Québec: Gouvernement du Québec, 1992.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Estudier en Québec*. Québec: Direction Générale des Affaires Universitaires et Scientifiques, Gouvernement du Québec, 1994.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Les états généraux de l'éducation 1995-1996. Rénover notre système d'éducation: dix chantiers prioritaires*. Québec: Gouvernement du Québec, 1996.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Réforme de l'éducation*. Québec: Ministère de l'Éducation, 1997.
- MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. *Rapport annuel 1996-1997*. Québec: Gouvernement du Québec, 1997.
- MOLINA, F. *Sociedad y educación: perspectivas interculturales*. Lleida: Universitat de Lleida, 1994. (Col·lecció Eines, 7).
- MOLINA, F. *Interculturalitat i educació. Una reflexió sociològica sobre l'acció educativa*. Lleida: Universitat de Lleida, 1998. (Col·lecció Educació i Món Actual, 8).
- MONTANO, F.; CASTELLA, E.; PÉREZ, P. «El programa d'educació compensatòria i les minories ètniques». A: PUIG, G. (coord.). *Recerca i educació interculturals*. Barcelona: La Llar del Llibre, 1992, pàg. 203-215. (Actes de la Conferència Europea de Sant Feliu de Guíxols).
- MONTON, M.J.; SOLERDELCELL, M. *Experiències socioeducatives amb adolescents nousvinguts*. Barcelona: Grup de Fundacions, 1999. (Col·lecció Finestra oberta, 7).
- MOORE, C. *The mediation process: Petrial strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 1986.
- MOORE, C. *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica, 1995.
- MORERAS, J. *Musulmanes en Barcelona. Espacios y dinámicas comunitarias*. Barcelona: CIDOB edicions, 1999.
- MORERAS, J. «Temps d'assentament, temps d'integració? El col·lectiu marroquí a Catalunya». A: MARQUÉS, S.; PALAUDÀRIAS, J.M. (eds.). *Societats pluriculturals i educació: la interculturalitat com a resposta*. Girona: Servei de Publicacions de la

-
- Universitat de Girona/Ajuntament de Girona, 2001, pàg. 105-122. (Humanitats, 12).
- MUÑOZ SEDANO, A. *La escolarización de los niños gitanos e itinerantes en España*. Madrid: Informe ante la Comisión de las Comunidades Europeas, 1989a.
- MUÑOZ SEDANO, A. «La escuela intercultural dentro de los modelos organizativos de la escuela del siglo XX». Ponència elaborada pel Seminari Europeu Hacia una Educación intercultural. La formación de enseñantes con alumnado gitano. València: Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, juny de 1989b. [Document inèdit].
- MUÑOZ SEDANO, A. *Educación intercultural. Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Escuela Española, 1997.
- NAVARRO, J.M. (ed.). *Entre veïns. Dues experiències europees de formació, inserció sociolaboral i desenvolupament local (capitalització del treball transnacional en el marc de la iniciativa europea «Horizon»)*. Barcelona: Editorial Mediterrània/Desenvolupament Comunitari, 1999.
- NICASIO, J; CANTÓN, I.; PALOMO, M.P. *Actitudes de Profesores y Maestros hacia la integración escolar de Inmigrantes Extranjeros*. Lleó: Universidad de León, 1998.
- NOGUERA, J. *La responsabilitat*. Barcelona: Claret/ Federació Catalana de Voluntariat Social, 1996. (Col·lecció Valors per viure, 9).
- NOTARIO, G.; LLEVOT, N. «Avaluar un projecte d'educació intercultural». Pòster presentat a les III Jornades Maria Rúbies de Recerca i Innovació Educatives. L'avaluació com a eina de millora en l'educació formal i no formal. Lleida: Facultat de Ciències de l'Educació/Universitat de Lleida, 1999, pàg. 229-232.
- OUELLET, F. *L'éducation interculturelle. Essai sur le contenu de la formation des maîtres*. París: L'Harmattan, 1991.
- OUELLET, F. «L'éducation interculturelle au Québec: l'émergence d'une approche distincte». A: OUELLET, F. (dir.). *Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la Culture, 1995a, pàg. 21-45.
- OUELLET, F. «Pour développer une compétence professionnelle face aux défis de la pluriethnicité. Le diplôme et la maîtrise en formation interculturelle a l'Université de Sherbrooke» A: OUELLET, F. (dir.). *Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel*. Québec: Institut Québécois de Recherche sur la culture, 1995b, pàg. 419-441.
- OUELLETE, R. *Les autochtones et l'école. Un portrait statistique*. Québec: Ministère d'Éducation, 1991.

- OYHANARTE, M. «Los nuevos paradigmas y la mediación». A: GOTTEIL, J.; SCHIFFRIN, A. *Mediación: una transformación en la cultura*, Barcelona: Paidós 1996, pàg. 17-35. (Col·lecció Paidós Mediación, 3).
- PAGÉ, M. *Courants d'idées actuels en éducation des clientèles multiethniques*. Quebec: Conseil Supérieur de l'Éducation, 1993.
- PALAUDÀRIAS, J.M.; FEU, J. «La acogida del alumnado extranjero en las escuelas públicas. Una reflexión necesaria para favorecer la integración plural» A: GARCÍA, F.J.; GRANADOS, A. *Educación ¿Integración o exclusión de la diversidad cultural?* Granada: Laboratorio de Estudios Interculturales, 1997, pàg. 35-48.
- PALAUDÀRIAS, J.M. «Inmigración, integración y educación». A: *Revista Española de Educación Comparada*. (Núm. 4). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia/Sociedad Española de Educación Comparada, 1998a, pàg. 149-160. (La educación en el siglo XXI).
- PALAUDÀRIAS, J.M. «Análisis de la política educativa en la escolarización de las minorías culturales en Cataluña». A: BESALÚ, X. ; CAMPANI, G.; PALAUDÀRIAS, J.M. (comp.). *La educació intercultural en Europa. Un enfoque curricular*. Barcelona: Pomares-Corredor. 1998b, pàg. 171-180.
- PALAUDÀRIAS, J.M. «Educació i integració en el cas de la comunitat marroquina a Girona. Una anàlisi entre el país d'origen i el d'assentament». Girona: Departament de Pedagogia. Facultat de Ciències de l'educació, 1998c. Tesi doctoral.
- PALAUDÀRIAS, J.M. «Integració sociocultural, educació i escola en la comunitat marroquina». A: GRUP FUS. *Migracions: recerca i intervenció social*. Barcelona: Universitat de Girona/Grup FUS, 1999, pàg. 16-19.
- PALAUDÀRIAS, J.M. «Integració i educació en la societat pluricultural». A: MARQUÉS, S.; PALAUDÀRIAS, J.M. (ed.). *Societats pluriculturals i educació: la interculturalitat com a resposta*. Girona: Servei de Publicacions de la Universitat de Girona/ Ajuntament de Girona, 2001, pàg. 71-80. (Humanitats, 12).
- PALOU, J. «Mediació i justícia: Un projecte de mediació comunitària en l'àmbit de la justícia penal». A: *Revista Perspectiva Social*. (2n semestre, núm. 42). Barcelona: Institut Catòlic d'Estudis Socials de Barcelona, 1999, pàg. 87-126.
- PASCUAL, J. «La socialització dels fills de magrebins a Osona» A: ALEGRET, J.L.; BOTEY, J. et al. *Sobre interculturalitat*. Girona: SER.GI, 1992, pàg. 139-146.
- PASCUAL, J. «Discursos d'ètnicitat en l'escolarització: vers una segregació ètnica entre centres? Aparició, desplegament i efectes d'ètnicitat en un context socio-escolar del Baix Llobregat sud». Barcelona: Departament de Sociologia. Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia. Universitat Autònoma de Barcelona, 1998. Tesi doctoral.
- PASCUAL, J. «El discurs de la interculturalitat: trampes i oportunitats». A: GRUP FUS.

Migracions: recerca i intervenció social. Barcelona: Universitat de Girona/Grup FUS 1999, pàg.7-9.

PASCUAL, J. «Estratègies de l'Educació intercultural: el treball en l'àmbit de l'educació i el treball social». A: MARQUÉS, S.; PALAUDÀRIAS, J.M. (ed.). *Societats pluriculturals i educació: la interculturalitat com a resposta*. Girona: Servei de Publicacions de la Universitat de Girona/ Ajuntament de Girona, 2001, pàg. 189-200. (Humanitats, 12).

PEDERSEN, P. «Mediating Multicultural Conflict by Separating Behaviors from Expectations in a Cultural Grid». A: *International Journal of Intercultural Relations*. (Núm. 17). Nova York, 1993, pàg. 342-353.

PETO, D. «La asociación gitana y la formación del mediador gitano». Ponència presentada al I Congrés Gitano de la Unió Europea. Barcelona: Centro de Publicaciones del MEC/Instituto Romanó de Servicios Sociales y Culturales, 1994.

PINAULDT, M.E. «Professionnaliser la médiation sociale». Seine-Saint-Denis: Profession Banlieue, 1997. [Document inèdit].

PLANTE-PROULX, L. *Les agents de liaison. Analyse critique de l'étude d'André Beauchesne*. Quebec: Services aux Communautés Culturelles. Ministère de l'Éducation, 1988.

PORTER, J. *The Vertical Mosaic: An Analysis of Social Class and Power in Canada*. Toronto: University of Toronto Press, 1965.

PROFESSION BANLIEUE. *Femmes-relais. Quelle place dans l'intervention sociale?* Saint Denis: Profession Banlieue, 1999.

PROGRAMA D'EDUCACIÓ COMPENSATÒRIA DE LLEIDA. «Memòria final del curs 1995/1996». Lleida: PEC. Departament d'Ensenyament, 1996. [Document inèdit].

PROGRAMA D'EDUCACIÓ COMPENSATÒRIA DE LLEIDA. «Memòria final del curs 1996/1997». Lleida: PEC. Departament d'Ensenyament, 1998. [Document inèdit].

PROGRAMA D'EDUCACIÓ COMPENSATÒRIA TARRAGONA/LLEIDA. «Minories culturals i escola». Espluga de Francolí: PEC, 1994. [Document inèdit].

PROGRAMA ICÀRIA. «Projecte de Mediació Comunitària». Vic: Icària, 1999. [Document inèdit].

PRUITT, D.G. *Negotiation behavior*. Nova York: Academic Press, 1981.

PUIG MORENO, G. «Hacia una pedagogía intercultural en integración o marginación». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*. (Núm. 196). Barcelona, 1991, pàg.12-18.

PUIG, J.M. «Conflictos escolares: una oportunidad». A: *Revista Cuadernos de*

- Pedagogía*. (Núm. 257). Barcelona, 1997, pàg 58-65.
- PUJADES, J.J. *Etnicidad. Identidad cultural de los pueblos*. Madrid: Eudema, 1993.
- PROYECTE XENOFÍLIA. *Xarxa de solidaritat amb la població immigrada de Ciutat Vetlla*. Barcelona: Projecte Xenofília, 1995. [Document inèdit].
- RAMÍREZ GOICOECHEA, E. *Inmigrantes en España: vidas y experiencias*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1996. (Col·lecció Monografías, 147).
- REDORTA, J.A: «Eines en els anàlisi de conflictes» Comunicació presentada al I Simposi de Pacificació i Resolució de Conflictes. Barcelona: 27-29 d'abril. Centre Pau i Treva de Recerca i Intervenció en Resolució de Conflictes/Universitat Ramon Llull, 2000, pàg. 237-248.
- RIGO, A.; GENESCÀ, G. *Tesis i treballs. Aspectes formals*. Vic: Editorial Eumo, 2000.
- RODRIGO, M. *Comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos, 1999. (Col·lecció Ciències Socials, 22).
- ROSENTHAL, R.; JAKOBSON, L. *Pygmalion in the classroom: teacher expectation and pupils' intellectual development*. Nova York: Holt, Rinehart and Winston, 1968.
- ROSS, M.H. *La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona: Paidós, 1995.
- RUBIN, J.; BROWN, B. *Social Psychology of Bargaining and Negotiations*. Nova York: Academic Press, 1975.
- RUBIN, J.Z.; PRUITT, D.G.; KIM, S.H. *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. Nova York: Mc Graw-Hill, 1994.
- SABATER, M. «En busca de soluciones. La experiencia de la Perona». A: SAN ROMÁN, T. *Entre la marginación y el racismo. Reflexiones sobre la vida de los gitanos*. Madrid: Alianza Universidad, 1986, pàg.121-128.
- SALES, A.; GARCÍA, R. *Programas de educación intercultural*. Bilbao: Desclée de Brouwer, 1997.
- SALHAB, M. «La médiation interculturelle. Enjeux et concepts. ISM Rhône-Alpes». A: *Révue de l'éducation nationale. Fonds d'action sociale*. Lió: CEFISEM Lyon, 1993, pàg. 13-25. (Actes de la formació 1992/1993 dels mediadors interculturals).
- SAMPER. LL. «Etnicidad y currículum oculto: la construcción social del otro por los futuros educadores» A: SOLÉ, C. (ed.). *Racismo, etnicidad y educación intercultural*. Lleida: Universitat de Lleida, 1996, pàg. 63-100.
- SAMPER, LL. «Pròleg» A: GARRETA, J. *Diversidad cultural y educación en Quebec*.

- Lleida: Milenio, 2000, pàg. 11-14. (Col·lecció Educació. Sèrie Estudis, 1).
- SAMPER, LL. «Actitudes de los futuros educadores hacia las minorías étnicas» A: FERNÁNDEZ, F.; GRANADOS, A. *Sociología de la Educación. Viejas y nuevas cuestiones*. Málaga: Clave, 1993, pàg. 203-209.
- SAMPER, LL.; GARRETA, J.; LLEVOT, N. «Les enjeux de la diversité culturelle dans l'école catalane (Espagne)». A: *Revue des Sciences de l'Éducation*. Mont-real: Université de Montréal, 2002. [En premsa].
- SAN ROMÁN, T. *Gitanos de Madrid y Barcelona*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 1984.
- SAN ROMÁN, T. «Reflexiones sobre marginación y racismo». A: SAN ROMAN, T. *Entre la marginación y el racismo. Reflexiones sobre la vida de los gitanos*. Madrid: Alianza, 1986, pàg.181-239.
- SAN ROMÁN, T. *Gitanos de Madrid y Barcelona. Ensayos sobre aculturación y etnicidad*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 1990.
- SAN ROMÁN, T. *La diferència inquietant. Velles i noves estratègies culturals dels gitanos*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular/Editorial Altafulla, 1994. (Cultura Popular, 14).
- SAN ROMÁN, T. *Los muros de la separación. Ensayo entre alterofobia y filantropía*. Madrid: Tecnos, 1996.
- SAN ROMÁN, T. «Reflexiones, nada técnicas, desde una experiencia de formación de formadores». A: ASSOCIACIÓ D'ENSENYANTS AMB GITANOS. *Boletín del Centro de Documentación*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb Gitanos, 1999, pàg. 2. (Monogràfic: Interculturalisme i formació, 16/17).
- SAN ROMÁN, T. (coord.). *Identitat, pertinença i primacia a l'escola. La formació d'ensenyants en el camp de les relacions interculturals*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, Servei de Publicacions, 2001. (Publicacions d'Antropologia Cultural, 17).
- SÁNCHEZ FERNÁNDEZ, S. «La escuela ante las sociedades multiculturales. Hacia una educación multicultural». A: ZAMORA, E.; MAYA, P. (eds.). *Relaciones interétnicas y Multiculturalidad en el Mediterráneo Occidental*. Melilla: V Centenario de Melilla, 1998, pàg. 313-326.
- SÁNCHEZ ORTEGA, M.H. «Evolución y contexto histórico de los gitanos españoles». A: SAN ROMÁN, T. *Entre la marginación y el racismo. Reflexiones sobre la vida de los gitanos*. Madrid: Alianza Universidad, 1986, pàg.13-60.
- SARRAMONA, J. «Igualdad de oportunidades ante el sistema escolar». A: CASTILLEJO, J.L. et al. *Condicionamientos socio-políticos de la educación*.

- Barcelona: CEAC, 1985, pàg. 127-147.
- SARRAMONA, J. *Bilingüisme i fracàs escolar*. Barcelona: Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 1988.
- SARRAMONA, J. «Los programas de inmersión lingüística, una estrategia de integración cultural en Cataluña». A: FERMOSO, P. *Educación Intercultural: la Europa sin fronteras*. Madrid: Narcea, 1992, pàg. 173-184.
- SARRAMONA, J. (dir.). «L'educació intercultural a Catalunya». Barcelona: Direcció General d'Ordenació Educativa, Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 1994. [Document inèdit].
- SARRAMONA, J. «El dret a l'educació; reptes de futur». Conferència presentada per la Concessió del II Premi Batec a la Recerca i Innovació Educatives. Lleida, novembre de 1998. [Document inèdit].
- SCHIFFRIN, A. «La mediación: aspectos generales». A: GOTTHEIL, J.; SCHIFFRIN, A. *Mediación: una transformación de la cultura*, Barcelona: Paidós, 1996, pàg. 17-35. (Col·lecció Paidós, 3).
- SCHWARTZ, B. *Hacia otra escuela*. Madrid: Narcea, 1979.
- SECRETARIA PER A LA IMMIGRACIÓ. *Pla Interdepartamental d'Immigració 2001-2004 (Catalunya)*. (Vol.1). Barcelona: Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya, 2001a.
- SECRETARIA PER A LA IMMIGRACIÓ. *Pla Interdepartamental d'Immigració 2001-2004 (Catalunya)*. (Vol.2). Barcelona: Departament de la Presidència, Generalitat de Catalunya, 2001b.
- SECRETARIADO NACIONAL GITANO. *Escuelas-puente para niños gitanos*. Madrid: Instituto de Sociología Aplicada, 1982.
- SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES AUTOCHTONES. *Les amérindiens et les Inuits du Québec. Onze nations Contemporaines*. Quebec: Gouvernement du Quebec, Secrétariat aux Affaires Autochtones, 1997.
- SEPA, E. *Els negres catalans. La immigració africana a Catalunya*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular/Altafulla, 1993.
- SERVEI CATALÀ DE LA SALUT. *Pla de Salut 1998-1998*. Tarragona: Regió Sanitària de Tarragona, 1996.
- SERVEI D'EDUCACIÓ ESPECIAL I PROGRAMES EDUCATIUS. *Pla d'acollida del centre docent*. Barcelona: Departament d'Ensenyament, Generalitat de Catalunya, 2001.

-
- SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *II Informe sobre inmigración y trabajo social*. Barcelona: Institut d'Edicions per la Diputació de Barcelona, 1997.
- SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Seminari transnacional de mediació intercultural. Ponències i conclusions*. 22-23 d'abril 1999. Barcelona: Ministeri de Treball i Afers Socials/Fons Europeu, 2000a.
- SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Immigració: racisme i cohesió social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000. (Quaderns de Serveis Socials, 17).
- SEVILLA ACOGE. «Hombres y migraciones, todo tipo de mediaciones». A: *Cuaderno de Formación para uso interno*. Sevilla: Curso de mediación intercultural, 1997. [Document inèdit].
- SIGUAN, M. «Catalán y castellano en la escuela: Un primer balance». A: *Infancia y Aprendizaje*. (Núm. 35-36). 1986, pàg. 35-36.
- SIGUAN, M. *La escuela y los inmigrantes*. Barcelona: Paidós, 1998.
- SIGUAN, M. *Inmigrantes en la escuela*. Barcelona: Graó, 2000, pàg. 13-23. (Col·lecció Textos, 23).
- SIX, J.F. *Le temps des médiateurs*. París: Seuil, 1990.
- SIX, J.F. *Dinàmica de la mediació*. Barcelona: Paidós, 1997. (Paidós Mediació, 5).
- SMITH, A.D. *La identidad nacional*. Madrid: Trama, 1997. (Col·lecció Ecúmene).
- SOLÉ, C. (ed.). *Racismo, etnicidad y educación intercultural*. Lleida: Universitat de Lleida, 1996. (Col·lecció Educació i Món Actual, 4).
- SOLER AMIGÓ, J. *L'atenció sanitària als immigrants. L'experiència del Consorci Sanitari de Mataró*. Barcelona: Fundació Serveis de Cultura Popular, 1996.
- SOLERDECOLL, M. «El Pla global d'acció social: una eina per a la construcció d'un «nosaltres» democràtic, divers i equitatiu». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Immigració: racisme i cohesió social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000, pàg. 76-81. (Quaderns de serveis socials, 17).
- SOTO, P.; TOVIÁS, S. «Entre la certeza y la duda». A: *Butlletí del Centre de Documentació*. Madrid: Associació d'Ensenyants amb gitanos, 1999, pàg. 37-46. (Monogràfic: Interculturalisme i formació).

- SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós, 1996. (Paidós Mediación, 4).
- TARRAB, E.; OLLIVIER, E.; MALQUIN, M.P. «Une expérience d'enseignement des langues d'origine. Analyse des perceptions des intervenants en milieu scolaire». A: Mc ANDREW, M. *Le programme d'Enseignement des langues d'origine (PELO)*. Montréal: Université de Montréal, Faculté des Sciences de l'Éducation, Vice-décanat aux Études Supérieures et à la Recherche, 1993, pàg. 81-166.
- TERRICABRAS, J.M. «Tolerància i gestió del conflicte intercultural» A: CARBONELL, F.; FUNDACIÓ SER.GI (coord.). *Sobre interculturalitat*. Girona: Fundació SER.GI/Palahí, 1996, pàg. 193-200. (Documents de treball de la cinquena i de la sisena Escola d'Estiu sobre Interculturalitat i del primer i segon Fòrum Internacional).
- TOLRÀ, J. (coord.). *El mediador d'integració social*. Barcelona: Fundació Autònoma Solidària/ Departament de Treball/ Fons Social Europeu Programa Horizon, 2001.
- TORT, M. «Internet i la resolució de conflictes» Ponència presentada al 1r Simposi de Pacificació i resolució de conflictes. Barcelona: Centre Pau i Treva de Recerca i Intervenció en Resolució de Conflictes/Universitat Ramon Llull, 27-29 d'abril de 2000, pàg. 59-62.
- TOUZARD, H. *La mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona: Herder, 1980.
- TROYNA, B. «Can you see the join? An historical analysis of multicultural and antiracist education policies». A: GILL, D.; MAYOR, B.; BLAIR, M. *Racism and education. Structures and strategies*. Londres: SAGE Publications, 1992, pàg. 63-91.
- UNITAT DE PROGRAMES D'IMMIGRACIÓ. «El projecte Integra-Rainbow d'inserció sociolaboral per a immigrants». A: SERVEIS SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ. *Immigració: racisme i cohesió social*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2000, pàg. 62-69. (Quaderns de serveis socials, 17).
- VALLS, J.LL.; SEBASTIÀ, J.LL. «L'Educació Compensatòria a les comarques de Tarragona». A: CONSELL ESCOLAR DE CATALUNYA. *La diversitat a l'escola. Jornada de reflexió*. Tortosa: Consell Escolar de Catalunya. Generalitat de Catalunya, 1997, pàg. 93-97.
- VILA, I. «Immigració, educació i llengua pròpia». A: AJA, E.; CARBONELL, F.; COLECTIVO IOÉ.; FUNES, J.; VILA, I. *La immigració estrangera a Espanya. Els reptes educatius*. Barcelona: Fundació «La Caixa», 1999, pàg. 143-162. (Col·lecció Estudis Socials, 1).
- VINETTE, D. «École, parents amérindiens et changements sociaux: la perception d'un intervenant non autochtone». A: *Lien social et politiques* (RIAC). Montréal: Institut National de la Recherche Scientifique, 1996, pàg. 23-35.
- VINYAMATA, E. «La resolució de conflictes». A: *Revista Cuadernos de Pedagogía*, Barcelona (Núm. 246), 1996, pàg.89-91.

-
- VINYAMATA, E. «La resolución de conflictos, un nuevo horizonte». A: *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*. (Núm. 8). Barcelona: Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés, 1998, pàg. 8-17.
- WEHR, E. *Conflict Regulation*. Boulder, Colorado: Westview Press, 1979.
- WIEVIORKA, M. *El espacio del racismo*. Barcelona: Paidós, 1992.
- WOODS, P. *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós, 1987.
- ZELDITCH, M. «Some methodological problems of field studies». A: *American Journal of Sociology* (Núm. 67), 1962, pàg. 566-675.
- ZEMIGOLOU-PLOUHINEC, A. «De l'interprétariat à la médiation interculturelle. ISM Rhône-Alpes». A: *Révue de l'éducation nationale*. Lió: CEFISEM Lyon, 1993, pàg. 49-53. (Fons d'Acció Social).
- ZEROULOU, Z. «La réussite scolaire des enfants d'immigrés» A: *Revue Française de Sociologie*. París: Editions du CNRS, 1988, pàg. 39-44.
- ZIROTTI, J.P. «Le jugement professoral: un système de classement "qui ne fait pas de différence"». A: *Langage et société*. (Núm. 4). París, 1980, pàg. 101-107.

2. Referències bibliogràfiques específiques del capítol de metodologia i tècniques d'investigació⁶⁶⁴.

ALONSO, L.E. «Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa». A: DELGADO, J.M.; GUTIÉRREZ, J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis, 1994, pàg. 225-240.

ANDER-EGG, E. *Técnicas de investigación social*. Mèxic: El Ateneo, 1993.

AZORÍN, F.; SÁNCHEZ, J.L. *Métodos y aplicaciones del muestreo*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1994.

BARDIN, L. *Análisis de contenido*. Madrid: Akal Universitaria, 1986.

BLANCHET, A.; GOTMAN, A. *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. París: Nathan Université, 1992.

CASEY, K. «The New Narrative Research in Education». A: *Review of research in education*. (Núm. 21), 1996, pàg. 211-255.

CEA D'ANCONA, M.A. *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis, 1996.

COLÁS, M.P. «Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Psicopedagogía». A: BUENDÍA, L.; COLÁS, P.; HERNÁNDEZ, F. *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. Madrid: Mc Graw-Hill/Interamericana de España, SAU, 1998, pàg. 252-283.

COMBESSIE, J.C. *El método en sociología*. Madrid: Alianza, 2000.

CORSARO, W. «Entering the child's world: Research strategies for field entry and data collection». A: GREEN, J.; WALLAT, C. (ed.). *Ethnography and language in educational settings*. Norwood, N.J.: Ablex, 1981.

DE SINGLY, F. *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*. París: Nathan Université, 1992.

DUVERGER, M. *Métodos en las Ciencias Sociales*. Barcelona: Ariel, 1972.

⁶⁶⁴ Per no repetir algunes referències bibliogràfiques referenciades en l'apartat anterior hem optat per només incloure les específiques de metodologia i tècniques d'investigació.

-
- EVERTSON, C.M.; GREEN, J.L. *La observación como indagación y método*. A: WITTRICK, M.C. (ed.). *La investigación de la enseñanza Métodos cualitativos y de observación*. Barcelona: Paidós/MEC, 1989.
- FERNÁNDEZ SANTANA, O. «El análisis de Cluster: aplicación, interpretación y validación» A: *Papers. Revista de Sociología*. (Núm. 37), 1991, pàg. 65-76.
- FONTANA, A.; FREY, J.H. «Interviewing: The Art of Science». A: DENZIN, N.K. i LINCOLN, Y.S. (ed.). *Handbook of Qualitative Research*. Califòrnia: Thousand Oaks, 1994, pàg. 33-46.
- GARCÍA FERRANDO, M. *Socioestadística*. Madrid: Alianza Universidad, 1989.
- GLASER, B.G.; STRAUSS, A.L. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine, 1967.
- GRAWITZ, M. *Métodos y técnicas en las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial Hispano Europea, 1975.
- Mc ANDREW, M.; GAGNON, F. (dir.). *Relations ethniques et éducation dans les sociétés divisées: Québec, Irlande du Nord, Catalogne et Belgique*. Mont-real/París: L'Harmattan, 2000.
- ORTÍ, A. «La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: La entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo». A: GARCÍA FERRANDO, J., IBÁÑEZ, J.; ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1992, pàg. 171- 203.
- PATTON, M. *How to use Qualitative Methods in Evaluation*. Beverly Hills: Sage Publications, 1984.
- PATTON, M. *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills: Sage Publications, 1987.
- RODRÍGUEZ, J. *Métodos de muestreo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1991.
- RUIZ, J.I.; ISPIZUA, M.A. *La decodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1989.
- RUIZ OLABUÉNAGA, D.E. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1996. (Sèrie Ciencias Sociales, 15).

TAYLOR, S.J.; BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós, 1994.

TORT, M. «Internet i la resolució de conflictes». Ponència presentada al I Simposi de Pacificació i resolució de conflictes. Barcelona: Centre Pau i Treva de Recerca i Intervenció en Resolució de Conflictes/Universitat Ramon Llull, 27-29 d'abril de 2000, pàg. 59-62.

VALLES, M.S. *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis, 1997.

VISAUTA, B. *Técnicas de investigación social*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 1989.

WOODS, P. *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós, 1987.

ZELDITCH, M. «Some methodological problems of field studies». A: *American Journal of Sociology*. (Núm. 67), 1962, pàg. 566-675.

3. Llocs web.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES DE JUNTA ISLÁMICA. *Publicación digital de los musulmanes en España*. 2002. <<http://www.webislam.com/>> (20 de febrer de 2002).

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Centres de recursos pedagògics.Interculturalitat*. 2002. <<http://www.xtec.es/serveis/crp/a8904085/intercultural.html>> (7 de març de 2002).

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Dades sobre alumnat estranger*. 2002. <<http://www.xtec.es>> (9 de març de 2002).

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Pla d'acollida*. 2002. <<http://www.xtec.es/orienta>> (10 de març de 2002).

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. *Conferència Nacional d'Educació*. 2002. <<http://www.gencat.es/cne>> (11 de març de 2002).

GRAMC, A. *Grups de Recerca i Actuació sobre Minories Culturals i Treballadors Estrangers*. 2002.< <http://www.troc.es/ecoconcern/gramc.html>> (27 de febrer de 2002).

IBN-BATUTA, A. *Associació Socio-Cultural Ibn-Batuta*. 2002. <<http://www.pangea.org/ascib/>> (2 març de 2002).

IMCA, E. *Equipo Interdisciplinario de Mediación, conciliación y arbitraje*. 2001. <<http://www.equipo-imca.com>> (14 de febrer de 2002).

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. *Número de alumnos gitanos*. 1999. <<http://www.mec.es/cesces/4.4.a.htm>> (20 de febrer de 2000).

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Instituto de Migraciones y Servicios Sociales*. 2002. <<http://www.imsersomigracion.upco.es>> (10 de març de 2002).

PERE TARRÉS, F. *Centre Universitari de Recerca i Informació en Resolució de Conflictes. Centre Pau i Treva*. 2002.< <http://www.acord.es/centrepautreva.htm>> (4 de març de 2002).

SECRETARIADO GENERAL GITANO. *Fundación Secretariado General Gitano. Centro de documentación*. 2002.< <http://www.asgg.org> > (12 de febrer de 2002).

SER.GI, F. *Servei Gironi de Pedagogia Social*. 2002. <<http://www.fundaciosergi.org>>(2 març de 2002).

SOS RACISME. *Informació general*. 2002.< <http://www.sosracisme.org>> (28 de febrer de 2002).

2002).

STATISTICS CANADA. *Statistiques poblacion*. 2002. <<http://www.statcan.ca>> (20 de febrer de 2002).

SUARES, M. *Forum Mundial de l'Educació*. 2001.
<<http://www.geocities.com/Athens/Academy/4799/forum/>> (5 de març de 2002).

TORT, M.; ROMERO, C. *Servei de mediació i gestió de conflictes*. 2002.
<<http://www.acordsc.com>> (5 de març de 2002).

TORT, M.; ROMERO, C. *3a jornada de mediació escolar. El paper de l'equip docent*. 2002 <<http://www.solomediacion.com/jornada>> (8 de març de 2002).

UGT. *Associació d'Ajuda Mútua a Immigrants a Catalunya*. 2002.
<<http://www.ugtcatalunya.com/>> (4 de febrer de 2002).

YAGCIOGLY, D. *A Conflict Resolution Page*. 2002.
<<http://www.geocities.com/Athens/8945/index.html>> (7 de març de 2002).

**Departament de Pedagogia i Psicologia.
Facultat de Ciències de l'Educació.
Universitat de Lleida.**

**Els mediadors interculturals a les
institucions educatives de Catalunya.**

Annex documental i estadístic.

**Directors de la Tesi:
Dr. Jaume Sarramona i López i Dra. Amparo Miñambres i Abad.**

Tesi que presenta Núria Llevot i Calvet.

CAPÍTOL VII. ANNEX DOCUMENTAL I ESTADÍSTIC

1. Presentació.

En aquest capítol hi ha recollits documents i materials amb la intenció que serveixin de recolzament de l'exposat. Val a dir que tots ells estan referenciats en els capítols anteriors. En primer lloc situem els dos guions⁶⁶⁵ de les entrevistes realitzades: el dels mediadors i el dels formadors i coordinadors. Seguidament, transcrivim⁶⁶⁶ tres exemples d'entrevistes als mediadors (1 mediador gitano i 2 mediadors —home i dona— marroquins) i tres més dels formadors i coordinadors (1 formador gitano i dues coordinadores —una d'elles argentina). Un altre material que hem cregut adient que hi ha de ser present són les taules estadístiques de la part quantitativa del treball de camp —recordem, enquestes a docents de Catalunya— que precedeix al diferent material i documentació que utilitzen en algun moment de les intervencions que fan els mediadors i els que realitzen el paper de traductors. Aquests darrers ens han proporcionat dos plantilles que utilitzen per recollir les demandes telefòniques i les d'assistència familiar proporcionades pel Departament d'Ensenyament; a més, s'adjunta una carta d'un mediador gitano en què explica el seu rol a les famílies, així com un exemple de fitxes del servei de mediació intercultural. Posteriorment hi hem recollit materials difosos en els cursos bàsics de mediació intercultural (exemple de proposta d'un curs, documentació de la formació en pràctiques, contracte de formació, joc de rol, esquema d'anàlisi per treballar els xocs culturals, text per a la reflexió, esquema de l'aproximació a l'altre i anàlisi de cas) que han estat facilitats pels entrevistats i poden il·lustrar la formació que s'està impartint. Finalment, en l'últim apartat, no hem volgut deixar de posar la metodologia seguida per Margalit Cohen-Emerique —experta a la què ens hem referit en diverses ocasions— per treballar els «xocs culturals», metodologia utilitzada a França, Quebec i Catalunya —societats en les que nosaltres, amb més o menys atenció, també ens hem fixat.

⁶⁶⁵ El guió de l'entrevista en profunditat ens ha servit com a recordatori, no com a qüestionari, durant l'entrevista. La seva extensió és deguda al fet que hem volgut tenir presents tots aquells aspectes a tractar tot i que sovint no ha estat necessari ni llegir-lo ja que ens eren prou coneguts els objectius. Alhora, cal dir que el guió s'ha anat ampliant quan s'ha considerat pertinent.

⁶⁶⁶ Cal tenir present que aquests documents són transcripcions literals, que conserven intacte el parlar dels entrevistats, cosa que comporta la reproducció de construccions agramaticals, vulgarismes i dialectismes. En darrer lloc, només dir que l'elecció de les entrevistes s'ha realitzat a l'atzar i pensant que n'hi hagués tan de gitans com d'immigrants.

1. Fitxes de les dades bàsiques dels entrevistats a Catalunya.**2.1. Dades de les entrevistes als mediadors⁶⁶⁷.**

Col·lectiu gitano:

Número 1

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 33
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Femení
Estat Civil: Soltera	Estudis realitzats: EGB
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Grup d'amics i família	
- Com a professional: S'inicia	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Número 2

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 58 anys
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Masculí
Estat Civil: Casat	Estudis realitzats: Primaris
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Número 3

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 50 anys
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Masculí
Estat Civil: Casat	Estudis realitzats: Primaris
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: Final del curs 1994/95 i inici del curs 1995/1996	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

⁶⁶⁷ Les entrevistes realitzades als mediadors estan agrupades per minoria ètnica i/o procedència.

Número 4

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Estat espanyol	Edat: 61 anys
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Masculí
Estat Civil: Casat	Estudis realitzats: Primaris
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: Des de l'any 1995, de forma no contínua	
Àmbit d'actuació: Educatiu i social	

Número 5

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Estat espanyol	Edat: 67 anys
Estat Civil: Casat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Primaris (sense acabar)
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: 5 anys	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Marroc:

Número 6

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc	Edat: 35
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: 7 anys	Estudis realitzats: Dret
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 1 any	
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Polivalent (Ensenyament/Sanitat/S. Socials/Jutjats/Polícia/S. Privat)	

Número 7

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc	Edat: 31
Estat Civil: Solter	Gènere: Masculí
Temps que portes treballant com a mediador:	Estudis realitzats: 1er fil. anglesa i
- Com a voluntari o natural: 3 anys	2on de treball social
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació Polivalent (especialment salut i educació)	

Número 8

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: «Segona generació» Marroc	Edat: 22
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Femení
Temps que portes treballant com a mediador:	Estudis realitzats: Formació Prof.
- Com a voluntari o natural: 3 anys	(estudis administratius)
- Com a professional: S'inicia	
Àmbit d'actuació: Polivalent (especialment salut i educació)	

Número 9

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc	Edat: 35
Estat Civil: Casat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: 12 anys	Estudis: Filologia, en curs doctorat
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 1 any	
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Número 10

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc	Edat: 30
Temps a l'Estat espanyol: 10 anys	Gènere: Masculí
Estat Civil: Solter/Parella fet	Estudis realitzats: Filosofia i lletres,
	en curs doctorat.

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: 5 anys
- Com a professional: 1 any i mig

Àmbit d'actuació: Educació en el lleure

Número 11

Origen: Marroc

Estat Civil: Casada

Temps a l'Estat espanyol: 1995 (va retornar 2 anys al Marroc)

Temps que porta treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: Des del primer any a Catalunya
- Com a professional: 6 mesos

Àmbit d'educació: Educatiu

Edat: 39

Gènere: Femení

Estudis realitzats: Magisteri

Número 12

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc

Estat Civil: Viu en parella

Temps a l'Estat espanyol: 10 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: 3 anys
- Com a professional: Des del curs 1992/93

Àmbit d'actuació: Educatiu

Edat: 32

Gènere: Masculí

Estudis realitzats: 2on biologia i geologia/ 2on d'arquitectura tècnica

Número 13

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc

Temps a l'Estat espanyol: 10 anys

Estat Civil: Solter

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: 7 anys
- Com a professional: 2 anys

Àmbit d'actuació: Educatiu/Social

Edat: 36

Gènere: Masculí

Estudis realitzats: Batxillerat, comptabilitat, informàtica, 2on d'educació social

Número 14

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc

Estat Civil: Solter

Temps a l'Estat espanyol: 15 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: Sempre

- Com a professional: 6 anys

Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 33

Gènere: Masculí

Estudis realitzats: 1r Literatura àrab

Número 15

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc

Estat Civil: Casada

Temps a l'Estat espanyol: 5 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: Sempre

- Com a professional: 6 mesos

Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 35

Gènere: Femení

Estudis realitzats: 2n literatura àrab

Número 16

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc

Estat Civil: Casat

Temps a l'Estat espanyol: 11 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: Sempre

- Com a professional: 2 anys

Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 32

Gènere: Masculí

Estudis realitzats: 2n filologia anglesa

Número 17

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc «segona generació»

Edat: 23

Gènere: Masculí

Estat Civil: Solter Temps a l'Estat espanyol: 8 anys Temps que portes treballant com a mediador: - Com a voluntari o natural: 7 anys - Com a professional: 1 mes Àmbit d'actuació: Polivalent	Estudis realitzats: Cicles formatius
--	--------------------------------------

Número 18

DADES IDENTIFICATIVES	
Origen: Marroc Estat Civil: Soltera Temps a l'Estat espanyol: 10 anys Temps que portes treballant com a mediador: - Com a voluntari o natural: 2 anys - Com a professional: 3 anys Àmbit d'actuació: Polivalent	Edat: 36 Gènere: Femení Estudis realitzats: 1r cicle filologia

Algèria:

Número 19

DADES IDENTIFICATIVES	
Origen: Algèria Estat Civil: Casada Temps a l'Estat espanyol: 5 anys Temps que portes treballant com a mediador: - Com a voluntari o natural: 3 anys - Com a professional: 1 mes i mig Àmbit d'actuació: Polivalent (Salut, educació i família)	Edat: 51 Gènere: Femení Estudis realitzats: Farmàcia

Número 20

DADES IDENTIFICATIVES	
Origen: Algèria Estat Civil: Casada Temps a l'Estat espanyol: 7 anys Temps que portes treballant com a mediador: - Com a voluntari o natural: 2 anys	Edat: 38 Gènere: Femení Estudis realitzats: Medicina

- Com a professional: des de l'any 1996.
Àmbit: Polivalent

Senegal:

Número 21

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Senegal	Edat: 29
Estat Civil: Solter	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: 7 anys	Estudis realitzats: 1r Dret
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 5 anys	
- Com a professional: 2 anys i mig	
Àmbit d'actuació: Joves i Educació	

Número 22

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Senegal	Edat: 35
Estat Civil: Solter/Viu en parella	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: 5 anys	Estudis realitzats: 1r econòmiques
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: 1 any	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Número 23

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Senegal	Edat: 38
Estat Civil: Casat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: 10 anys	Estudis realitzats: Enginyeria electrònica industrial (li queda un any per acabar)
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 9 anys	
- Com a professional: 5 anys	
Àmbit d'actuació: Educació i laboral	

Gàmbia:

Número 24

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Gàmbia	Edat: 43
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: 18 anys	Estudis realitzats: Secundària
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 11 anys	
- Com a professional: 4 anys	
Àmbit d'actuació: Polivalent (especialment dones, salut i educació)	

Número 25

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Gàmbia	Edat: 29
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: 12 anys	Estudis realitzats: Primaris
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: 5 anys	
- Com a professional: 1 any	
Àmbit d'actuació: Polivalent	

Brasil:

Número 26

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Brasil	Edat: 48
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a Espanya 8 anys	Estudis realitzats: Nutrició
Temps que portes treballant com a mediador:	
- Com a voluntari o natural: Sempre	
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Polivalent (sobretot educació)	

Xina:

Número 27

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Xina

Estat Civil: Separada/ Ajuntada

Temps a l'Estat espanyol: 8 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: 7 anys

- Com a professional: 3 anys

Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 50

Gènere: Femení

Estudis realitzats Filologia Xina

2.2. Dades de les entrevistes a formadors i coordinadors.

Formadors:

Número 1

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 41
Estat Civil: Casat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Pedagogia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: Sempre	
- Mediador professional: No	
- Com a formador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Número 2

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Marroc	Edat: 33
Estat Civil: Casat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: 10 anys	Estudis realitzats: Dr. en Geografia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: 9 anys	
- Mediador professional: 3 anys	
- Com a formador: 1 any i mig	
Àmbit d'actuació: Polivalent (especialment educatiu)	

Número 3

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 41
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Gènere: Masculí
Estat Civil: No respon	Estudis realitzats: Pedagogia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: 10 anys, serveis socials d'un ajuntament	
- Com a formador: 1 any i mig	
Àmbit d'actuació: Polivalent/Social	

Número 4

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya
Temps a l'Estat espanyol
Estat Civil: No respon
Temps que portes treballant:
- Has fet de mediador voluntari o natural: No
- Mediador professional: No
- Com a formador: 4 anys
Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 47
Gènere: Femení
Estudis realitzats: Pedagogia

Número 5

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya
Temps a l'Estat espanyol: Sempre
Estat Civil: No respon
Temps que portes treballant:
- Has fet de mediador voluntari o natural: No
- Mediador professional: No
- Com a formador: 1 any
Àmbit d'actuació: Polivalent

Edat: 34 anys
Gènere: Femení
Estudis realitzats: Magisteri

Número 6

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya
Temps a l'Estat espanyol: Sempre
Estat Civil: Solter/Viu en Parella
Temps que portes treballant:
- Has fet de mediador voluntari o natural: No
- Mediador professional: No
- Com a formador: 2 anys (vinculat a temes semblants, 12 anys)
Àmbit d'actuació: Educació

Edat: 55
Gènere: Masculí
Estudis realitzats: Magisteri i Llicenciatura
Història

Número 7

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 34
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Pedagogia, en curs tesi doctoral
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a formador: 2 anys (vinculada 10 anys a l'educació)	
Àmbit d'actuació: Migració, Minories ètniques i educació.	

Número 8

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 28
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Pedagogia, en curs doctorat
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a formador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Mediació i educació	

Número 9

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 38
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Llicenciat G ^a i H ^a , en curs tesi doctoral
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a formador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Educació	

Coordinadors:

Número 10

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Argentina	Edat: 36
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: 28 anys	Estudis realitzats: Educació especialitzada/3r pedagogia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 4 mesos	
Àmbit d'actuació: Coordinació mediadors polivalents	

Número 11

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 38
Estat Civil: Divorciada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Pedagogia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 9 anys	
Àmbit d'actuació: Formadora puntual i coordinadora d'un Programa.	

Número 12

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 35
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Psicologia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 3 anys	
Àmbit d'actuació: Coordinadora de la formació de mediadors	

Número 13

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 48
Estat Civil: No respon	Gènere: Masculí
Temps que portes treballant:	Estudis realitzats: Magisteri
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 3 anys	
Àmbit d'actuació: Coordinador de la formació de mediadors	

Número 14

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 27
Estat Civil: Soltera	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Educació Social
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Formadora i coordinació d'una associació	

Número 15

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 38
Estat Civil: Soltera	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Geografia i Història
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Coordinació programa mediació	

Número 16

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 56
Estat Civil: Separat/ Ajuntat	Gènere: Masculí
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Mestre/Pedagogia
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Formador i coordinador d'iniciatives en mediació	

Número 17

DADES IDENTIFICATIVES

Origen: Catalunya	Edat: 35
Estat Civil: Casada	Gènere: Femení
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	Estudis realitzats: Llicenciatura
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Formadora puntual i coordinadora formació mediadors	

2. Els guions de les entrevistes.

3.1. El guió de l'entrevista en profunditat als mediadors interculturals.

1. Procés d'arribada a ser mediador.

- ✓ Feina/es que fa i ha fet (durant tota la seva «vida laboral»).
- ✓ Des de quan és mediador.
- ✓ Explicar com ha arribat a ser-ho
- ✓ Si ara hagués de buscar una persona per fer aquesta feina com ho faria.
- ✓ Valorar l'efecte de l'experiència en altres ocupacions, en anar treballant com mediador, etc.
- ✓ Es pot parlar de tipus de mediadors segons el que fan: traducció, mediació...
- ✓ Funcions com a mediador
- ✓ Situacions més freqüents en les que actua, com actua, limitacions, utilitat de la mediació
- ✓ Solapament amb altres professionals, competència....

2. Perfil ideal.

- ✓ Personalitat
- ✓ Hi ha una edat, un gènere... en definitiva unes característiques determinades.
- ✓ Característiques que creu que ha de tenir un mediador cultural en general i en el camp escolar/educatiu en particular.
- ✓ Valoració del coneixement de la cultura de les diferents parts.
- ✓ El mediador ha de ser del mateix país o mateixa cultura que la part de la minoria? De la mateixa zona d'origen o zona de residència? Immigrant o gitano?
- ✓ Altres mediadors que coneix responen a aquest perfil. Explicació d'altres persones que coneix i quins defectes i quines virtuts tenen.
- ✓ Li agrada la paraula mediador, com ho anomenaria ell.

3. Situació laboral de l'entrevistat i altres mediadors que conegui.

- ✓ Com acostuma a ser una jornada/setmana laboral.
- ✓ Condicions de treball (estabilitat, contractació, salari aproximat —insuficient o suficient—, qui el contracta o qui el paga, substitucions, etc.).
- ✓ De qui depèn. Fins i tot aproximar-se a com afecta la dependència del contractador en la tasca: creu que seria millor ser ben independent?, Qui li agradaria que el pagués?
- ✓ Quin seria el seu ideal de situació laboral en quan a condicions de treball?

3. Demandes i impacte del treball.

- ✓ Qui demana els seus serveis (associacions, escoles, pares, altres.).
- ✓ Situacions més freqüents. Fa de traductor o de mediador?

- ✓ Tipologies laborals: mediadors, traductors, etc.

5. Formació inicial i continuada.

- ✓ Quins són els requisits que ha de tenir un mediador a nivell de formació? Cal que sigui universitari? Què cal que domini?
- ✓ Quina tenen altres mediadors que coneix?
- ✓ Quina té ell?
- ✓ Creu que li en manca?
- ✓ És necessària una formació continuada del mediador?
- ✓ Coneix la oferta formativa per mediadors? Quina? On la fan?
- ✓ Què fan? Aspectes positius i negatius/mancances.
- ✓ Si no hi ha anat: hi aniria, factors a favor i factors en contra per assistir-hi.
- ✓ S'atreviria a dissenyar un pla de formació o curs per altres mediadors? Com ho faria? Què hi ficaria?

3.2. El guió de l'entrevista en profunditat als formadors i coordinadors.

1. Procés d'arribada a ser mediador.

- ✓ Feina/es que fa i ha fet (la seva «institució»).
- ✓ Des de quan fa formació de mediadors.
- ✓ Explicar com ha arribat a fer-ho.
- ✓ Valorar l'efecte de l'experiència, etc.
- ✓ Quin tipus de mediador volen formar? Polivalent, especialista?
- ✓ Es pot parlar de tipus de mediadors segons el que fan: traducció, mediació...?
- ✓ Funcions dels mediadors interculturals (concretat a les institucions educatives)
- ✓ Situacions més freqüents en les que actua, com actua, limitacions, utilitat de la mediació
- ✓ Solapament amb altres professionals, competència deslleial...

2. Perfil ideal.

- ✓ Personalitat
- ✓ Hi ha una edat, un gènere... en definitiva unes característiques determinades.
- ✓ Característiques que creu que ha de tenir un mediador cultural en general i en el camp escolar/educatiu en particular.
- ✓ Valoració del coneixement de la cultura de les diferents parts.
- ✓ El mediador ha de ser del mateix país o mateixa cultura que la part de la minoria? De la mateixa zona d'origen o zona de residència? Immigrant o gitano?
- ✓ Altres mediadors que coneix responen a aquest perfil. Explicació d'altres persones que coneix i quins defectes i quines virtuts tenen.
- ✓ Com seleccionen els mediadors pel seu curs.
- ✓ Li agrada la paraula mediador, com ho anomenaria ell.

3. Situació laboral dels mediadors en exercici que conegui.

- ✓ Com acostuma a ser una jornada/setmana laboral.
- ✓ Condicions de treball (estabilitat, contractació, salari aproximat —insuficient o suficient—, qui el contracta o qui el paga, substitucions, etc.).
- ✓ De qui depenen (desenvolupar). Fins i tot aproximar-se a com afecta la dependència del contractador en la tasca: creu que seria millor que fossin independents?, Qui creu que els hauria de pagar?
- ✓ Quin seria el seu ideal de situació laboral en quan a condicions de treball i quina creu que és la situació ideal dels mediadors?

4. Demandes i impacte del treball.

- ✓ Qui demana generalment els serveis dels mediadors (associacions, escoles, pares, altres.).
- ✓ Si coneix quines són les situacions més freqüents. Fan de traductors o de mediadors?
- ✓ Tipologies laborals: mediadors, traductors, etc.

5. Formació inicial i continuada.

- ✓ Quins són els requisits que ha de tenir un mediador a nivell de formació? Cal que sigui universitari? Què cal que domini?
- ✓ Quina formació tenen habitualment els mediadors que formen?
- ✓ Són dinamitzadors del seu col·lectiu? Són mediadors naturals?
- ✓ Àmbit en els que formen (desenvolupar l'escolar), per que els formen, què pretenen?
- ✓ Quina formació inicial imparteixen?
- ✓ Quina té ell?
- ✓ És necessària una formació continuada del mediador? Quina convindria? Què cal impartir?
- ✓ Coneix la oferta formativa per mediadors? Quina? On la fan?
- ✓ Aspectes positius i negatius/mancances
- ✓ Si ens hagués de recomanar un programa de formació per mediadors interculturals en l'àmbit escolar que creu que hem de tenir en compte i no hem d'oblidar
- ✓ Cal formar en mediació interculturals també a tots els professionals (treballadors socials, educadors, etc.)
- ✓ Perspectives de futur de la professionalització del mediador ?

4. Tres exemples de transcripcions de les entrevistes als mediadors.

4.1. Entrevista número 3.

DADES IDENTIFICATIVES

Acrònim: (MGIHL00a)

Edat: 50 anys

Origen: Catalunya

Gènere: Masculí

Temps a l'Estat espanyol: Sempre

Estudis realitzats: Primaris

Estat Civil: Casat

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: Sempre

- Com a professional: Final del curs 1994/95 i inici del curs 1995/1996

Àmbit d'actuació: Educatiu

Hola, bona tarda!, et podries presentar, si us plau?

Bona tarda senyoreta Núria, senyoreta no, senyora, sí bueno jo sóc el (nom i cognom)... i... bueno tengo 45 años... bé 50 no diré mentides, sóc de (nom de localitat) i, de moment treballa al Departament d'Ensenyament com a mediador gitano, amb el tema...

Al Departament, en quin any vas començar?

Em sembla l'any 95, 94-95 em sembla.

Fes-me'n cinc cèntims...

Sí senyoreta, des de llavors fins aquí ha plogut molta, molta problemàtica, llavors, pues l'hem anat vivint, l'hem anat disfrutant i l'hem anat patint i la història està aquí, no... la història la tenim aquí i a veure com ho podem solventar, la problemàtica en general.

Primer de tot, quin és el teu procés d'arribada a ser mediador? Explica una mica les feines que has anat fent a la teva vida que t'han portat a ser mediador.

Sí, bueno, el procés de mediador va ser com una loteria, un loteria pobra, si llavors, jo estic vinculat, des de sempre, perquè m'ha agradat aquest tema, perquè per desgracia hem patit, els gitanos hem patit, pues el que hem patit, llavors sempre he tingut, des de petit, eh, des de petit he tingut inquietuds amb mirar de buscar o subsanar aquest petit defecte que té la societat majoritària, no? sobre el col·lectiu gitano, llavors pues he estat vinculat directament com a professional diguem-ne, pues... des de fa, aquí es va muntar l'associació cultural gitana de (nom de localitat) a l'any 87, 86-87, jo era membre, bueno participava com a res, com a soci de l'associació i, bueno, sempre hem estat molt lligats, no. Llavors pues allí vaig començar a veure la realitat, no a veure, vam començar a treballar amb aquest o 14 persones, no bueno pues treballaven dins de les seves possibilitats, però amb aquells moments la problemàtica tampoc era tant negra com ara, no i arran de tota aquella experiència, després al cap de... 92 em sembla que sí que vam, bueno vaig creure convenient de crear l'Associació (nom de l'associació), llavors l'Associació (nom de l'associació) es compon de gent jove, jo vaig fer un acord amb ells... que ells serien els protectors de l'Associació juvenil, no i que continuarien treballant, cadascú a la seva àrea, o sigui perquè nosaltres tenim autonomia pròpia, no-? Perquè estem constituïts eh!... tenim els nostres estatuts i tal... i llavors aquí pues, col·laboren un grup de joves que col·laboren, no col·laboren perquè la gent no s'implica amb aquesta problemàtica perquè és molt delicada, no? I llavors, vam començar a treballar amb un grup de joves, sí que col·laboren, no perquè quan els necessito els foto un toc i tothom acudeix, no? Hi ha molt bona relació perquè, doncs m'agrada la gent jove i penso que el porvenir (futur) del poble gitano depèn de la gent jove, llavors sentim aquesta motivació i aquest tarannà, porque soy un cachondo, de verdad, con los jóvenes, de verdad, que sí, yo mismo me cuelgo la medalla, si, llavors pues... eh! Vam mantindre reunions amb les escoles i tal i, el delegat que hi havia a l'any 84...94-95, el Sr. (nom d'un delegat del Departament d'Ensenyament) va creure convenient que feia falta una persona que reuneixi les condicions i el perfil, perquè de titulacions, per sort, encara no en tinc cap, no, pues em va cridar i em va comentar si m'interessaria fer aquest paper, potser m'ho hagués pensat 3 vegades, però bueno no m'ho vaig pensar, no, pues vaig pensar que era positiu, pel nostre poble i per mi mateix, no?, sí, sí i allí vaig començar a sentenciar la meua vida.

Molt bé, tu eres, tu havies fet molt de temps de mediador natural, et cridaven els del col·lectiu... i t'havien cridat perquè els ajudessis moltes vegades abans de l'any 94-95...

Sí, sí claro ja es veia, sí ja abans de crear l'associació, pues bueno jo estava vinculat, pues amb alguns polítics de (nom de localitat) que coneixia, perquè nosaltres som d'aquí de (nom de localitat) i tenim relacions bones amb la gent, no? Llavors, pues amb l'experiència que vaig agafar durant aquell temps, eh, que estava una mica a l'oposició del que era l'associació, perquè al ser més jove tens unes altres idees, per això vaig crear això, no? A veure, ells ho feien molt bé, no, però hi havia moltes dificultats sense haver-hi tants problemes hi havia moltes dificultats, perquè era al principi, llavors pues, jo mateix en vaig aprendre el rodatge, el rodatge que vaig fer, no? Per això vaig crear aquesta associació no? Per aportar les meves idees i espentejar amb el meu carro, no amb el carro d'un altre.

I tot això t'ho van valorar quan et van dir això de mediador?, i tot això ho coneixia el Sr. (nom d'un delegat del Departament d'Ensenyament)?

Sí, sí, ens coneixia i va creure que era la persona adequada per fer això, és que, això...

Què et va proposar?

Sí això, no lo hace nadie y no lo hace nadie, esto és un problema pels que estem enganxats en aquesta... en aquesta roda que això és superperillós, perillós fastigós i a vegades no, a vegades et sens bé perquè dius, ostras! perquè en aquests moments ens sentim de meravella, perquè veiem que estem controlant un grup de joves que tenen problemes, no, i això te satisfà pues al màxim, no? Quan veus aquestes mogudes...

A veure... si ara haguessis d'escollir un altra persona per fer aquesta feina com ho faries? Si necessitessis un ajudant, què primaries en una persona per fer la feina de mediador?

Què buscaria, buscaria... un altre mediador, un ajudant?

Sí, què buscaries... què primaries de la personalitat o de la persona?, què buscaries?

A veure, primerament que amb un ajudant no en tenim ni per començar, o sigui, s'haurà de conscienciar la humanitat i els polítics que todo el mundo que sea bueno, tindrà que implicar-se para poder subsanar este gran problema que tenemos a nivell nacional, no, nuestra implicación és... es necesaria para que el colectivo camine con... normalidad, es un colectivo que ha estado en circunstancias muy negativas, no? Y entonces pues, implicarles que valoren la confianza esa y... això és molt delicat, és molt delicat i necessitem personal nostre, si nosaltres no tirem endavant per això, per aquest problema.

Però qualsevol persona podria venir...

... no a veure, et respondré a la pregunta, sí, jo penso que ha de reunir varies condicions no? Que sigui un gitano reconegut, que tingui una conducta casi intachable, perquè és un tema molt delicat i pot entrar, tens que trucar a la porta i a vegades te pots trobar a la dona que s'està dutxant, saps, i això no ho pot trucar qualsevol. Això és molt important perquè la intimitat d'una casa és molt delicada, per això que la persona que podria fer aquest paper, a veure, jo no vull penjar-me una medalla, però sé que me la penjo, reúno esas condiciones, que son las principales, ¿no?, de tenir, pues una responsabilitat i que estiguis valorat pel gitanos, yo puedo llamar a cualquier puerta, en cualquier momento, no?, entonces que alguien me señale con el dedo que le puede caer el dedo, això és el més important, ara a part d'això ha de tenir una mica d'experiència en aquest camp i que tingui experiència et diré una cosa potser no és tant en el número de hores, deu estar en el número 5, potser l'experiència, la primera és aquesta, que estigui reconegut pels gitanos, amb tots els sentits, no? I la segona és que estiguis enamorat de la teva raça i que vulguis ajudar-los perquè és un tema molt delicat, llavors això no són els diners això no està pagat, carinyo. Porque a veces, me han llegado amenazas peligrosas, m'entens i a cambio de nada, entonces esto que quiero decirte... que no, que no, que no esto es por amor al arte, eso es la base, no?

Si quieres que te analice un poco más la situación de la persona que podría hacer esto, no? Pues, en primer lugar es eso, reconocido por los gitanos, tener una buena voluntad y un cariño hacia el proyecto que se puede hacer para el colectivo, no... luego tener una forma

de ser, pues bastante adecuada para esto, porque no todo el mundo sirve para esto, yo creo que el título esta en el último lugar, título académico, cuidado que es súper importante, no? Pero para eso os tenemos a vosotros cariño, para que nos ayudéis porque yo pienso que todos juntos, cuidado que a mi me encantaría pues, poder decir haber, si, puedo presentarte un título académico, pero otras, si a lo mejor este título no me da la cualidad que me da lo otro, no? Entonces pienso que es imprescindible el título académico per a l'administració, jo considero que sols és per l'administració, no?

Molt bé, em podries explicar una mica quines són les funcions que tens com a mediador?, les funcions principals que fas amb les institucions educatives...

Sí bueno, directamente la meva funció amb el Departament d'Ensenyament, pues és el tema educacional, no? L'escola, llavors pues aquí el primer objectiu és mirar de treballar amb els joves i amb les famílies perquè entenguin, compreguin que és necessari anar a l'escola, acabar-la i ojalá, i ojalá, i penso que ho aconseguirem, si no he perdido el tiempo no? Pues aconseguir que els nens estudiïn com vosaltres, per entrar en aquest món de competitivitat que hi ha i després pues, suposem que això és supernecessari, no? La formació, la titulació tot va lligat, no, llavors en aquí és la meva, el primer objectiu que tinc, bueno a base de... en base a aquesta iniciativa, no? Pues a llavors et vincules en moltíssims temes perquè no es tracta solament que vagin a l'escola perquè tenen d'anar nets, porque no tienen que llevar piojos, tienen que llevar un comportamiento adecuado con los muchachos de su aula y un respeto normalizado a los profesionales, no? Entonces, allí el campo es muy amplio, muy amplio, y luego ya estás vinculado, ya que estás vinculado en eso pues, las familias tienes que ayudarlas, porque ... porque es un tema muy difícil, ¿no? Entonces la vinculación es más con la familia que con la escuela porque tienes que intentarles hacerles entender el papel que haces que es muy importante, ¿no? Entonces que lo valoren y que te respeten y en estos momentos, en estos momentos puedo presumirlo de que lo he conseguido esto, ¿no? Tengo un reconocimiento, en plan profesional me refiero, eh! Los gitanos saben que yo estoy en Ensenyament y canalizan mi trabajo, no? Y cuando tienen problemas me vienen a visitar, y me hacen preguntas y me piden asesoramiento y me piden ayuda y bueno, pues esto es un poco el papel, lo que pasa que el campo es muy amplio, si tú crees conveniente que te lo especificar todo, pues...

La becas, ayudas en la becas, o información a los profesores también lo haces, todo eso...

Sí, sí!

¿Lo puedes explicar un poco?, además... por ejemplo charlas, jornadas o talleres que has hecho en la escuela o en otras instituciones no formales...

Si, yo creo que, que bueno los profesionales de la educación creen que necesitan pues la máxima información posible para poder ayudarnos, entonces después ese papel también lo podemos llevar a delante porque... yo pienso que es la vía, la vía del entendimiento la comunicación que nos conozcáis para poder ayudarnos porque es imposible que no, si no sabéis lo que pensamos y no sabéis donde vamos entonces no podéis ayudarnos como deseáis ayudarnos y el problema es ese conocernos, eh! Tener confianza los unos con los otros, que eso es un problema muy delicado, porque no hay confianza, desconfiamos, entonces cuando hay desconfianza en cualquier persona, surge una distancia y eso es el puente que hago yo, no? Acortar distancias y... bueno, repito otra vez, no? Eso creo que lo tenemos casi, casi lo tenemos asegurado, no? Lo que eso no se consigue así un día para otro y claro, compactar todo este tema cuesta bastante, cuesta bastante, entonces pues a veces, yo mismo incluso no hago promesas de... que la gente tampoco no puedes con el, porque la burocracia, por desgracia es muy mala, no? Entonces, yo hace tiempo... de la realidad y bueno supongo que ya lo tienen en cuenta, y esa gente en el momento que puedan, pues, se supone que... que ayudaran...

Por cierto en cuanto a las ayudas económicas...

¿Eh?

¿En cuanto a las becas y a las ayudas económicas, también ayudas a las familias, a la asistente social?

Sí, sí...

¿Y qué familias lo necesitan...?

Yo se las familias que necesitan ayuda, y las personas que no necesitan tanta, también les motivo a que colaboren con los centros en lo que puedan... cada uno dentro de sus propios recursos que aporte eso, sobre todo eso es importante, no? Que se asocien en los APAs que se vinculen a los APAs de los centros, no? Y eso es muy importante porque así el desarrollo de sus propios hijos va ligado, entonces yo pienso también que incluso también, los profesionales sobre todo, no? Necesitan el apoyo de los padres, y eso pasa en todos los mundos, cariño, no en el mundo gitano, en el blanco y en el amarillo, no? Pero bueno el problema nuestro, hablamos de nuestro problema el tema gitano, eh! La familias estamos intentando eso, bueno también, por no colgarme otra medalla, es que al final me colgaré 15 medallas hoy, no? Eh! Que la presidenta de l'APA de (nom de centre escolar de primària), de un centro de aquí (nom de localitat) que hay mayoría del colectivo gitano, sea la presidenta del APA, no? Y hay varios gitanos que participan con esa mujer y varias payas, eso, también vale 100 millones de dólares...(riu).

Muy bien, ¿me podrías explicar, por ejemplo, las situaciones más frecuentes por las que te llaman como mediador? A Ensenyament, quines són les situacions més freqüents?, per què et criden...?

Hablamos en dos idiomas, eh! Ya sabrás después que.... sí ¡eh! A ver la solicitud de mi intervención más bien se ha debido a temas de absentismo escolar, ¿no? El problema del absentismo escolar ¡eh! Es un tema que lo estamos abordando y estamos avanzando bastante, pienso que poco a poco, y repito lo del principio, ¡eh! Que con un ayudante no tenemos ni para... ni para llegar a la esquina, que hay tres metros, no, hace falta que se vincule nuestra gente, que sean reconocidos, ¿no? por la administración y ... que hagan de monitores, de mediadores del papel que hagan, pero que estén reconocidos, ellos mismos se sentirán identificados y dirán ostras! es un trabajillo, ¿no?, no es un trabajo porque los sueldos no son muy buenos, por desgracia por el título académico, pero bueno eso ya lo superaremos algún día, ¿no? El tema es ese que se vinculen. Y (luego) están enganchados a este tema, yo haber tampoco voy a poner 300, ¿no? Pero, yo creo que con la experiencia que tengo podría dirigir a las personas adecuadas para poder desarrollar ese trabajo, ¿no?

Entonces en una ciudad como (nom de localitat), como (nom de localitat) y provincia, ¿no? Entonces es imposible, es imposible, entonces hay problemas en toda (nom de localitat) y provincia y como entenderéis es imposible, por eso fracaso tanto que la gente no esta muy contenta conmigo porque no puedo apoyar a todos los sitios, porque estamos hablando de la escolarización de los críos, pero es que la problemática social también la llevo yo...

Claro esto es muy delicado, ¿no? Entonces aquí se necesita, no se la cantidad de personas que se necesitan, pero tal vez se necesitan 8 o 10 personas, aquí en (nom de localitat) hablo ¡eh! Y luego en los pueblos de la provincia, en cada zona donde haya mayoría de gitanos, pues se necesitan mediadores y monitores.

¿Como inicias la mediación, como intentas reconciliar las partes?

¿Que como intento reconciliar las partes? Pues con la verdad... con la verdad, ¿no? Entonces yo pienso que las persona civilizadas debemos entendernos con la verdad y entonces sentado en una mesa, eso es lo que espero conseguir algún día con algunos políticos... Sentados en una mesa es cuando se llega a los acuerdos, ¿no? Y ... me encontrado en muchas situaciones una agresividad, la familia gitana que tenga el problema con la directora o con el equipo profesional, que les haya citado, parece que hay una distancia y una desconfianza y ... y cuando he intervenido yo en la reunión ¡¡ostras!!, pues todo ha cambiado, ¿no? Todo ha cambiado porque tampoco he dejado que, claro es que allí esta la condición del mediador, ¿no? Tiene que saber también torear, no? Sino es torero más vale que no empiece de mediador, ¿no? Tienes que ser un poco inteligente y psicólogo tal vez, si claro, claro la psicología es el principal reconocimiento de la persona que tienes enfrente, ¿no? Entonces tienes que hacer aquí un papel muy delicado y tener un poco de mano derecha también y decir, ey, ey, ey, aquí respeto y dialogo, ¿no? Yo entiendo que nosotros estamos, que se yo, vivimos...además cuando nos citan en un colegio, pensamos que es nada mas para darnos bronca y tal... y eso es un problema ya, y la familia parece que viene preparada, no nos pasa con los gitanos nada más, eh! yo he mantenido relaciones aquí con familias que no son gitanas porque yo estoy dentro de Ensenyament, y no estoy nada mas por los gitanos, cualquier problema que haya, puedo intervenir y ayudar para solucionar un problema pues encantando, ¿no? Y me encontrado con familias payas también que tienen el mismo problema, ¿no? Falta de entendimiento, falta de confianza,

Entonces, claro, ¡eh! El poder eh! Discernir en los temas, ¿no? Pienso que es importante, reconociendo los defectos que haya habido, por una parte y por la otra, porque, te hablaré con sinceridad, ¡eh! A veces el problema es... que hay mas referencia al colegio o a los propios profesionales que a los propios niños eh! Porque somos una cultura diferente, tenemos, a veces, problemas de entendimiento o de interpretación, entonces claro, eso es un tema muy delicado, y entonces pues, ¿qué crea eso? Distancia agresividad, nerviosismo, y a veces incluso puede perder, hasta el respeto, no? Eso es lo que evito yo cuando intervengo, sobretodo quiero respeto y dialogo y se lo exijo a las familias gitanas, ¿no?

En una ocasión me encontré con una familia gitana... lo voy a especificar, me encontré con un tema, en un colegio de aquí, tampoco vamos a decir que colegio es, un niño gitano le había mordido en una pierna un niño payo, argentino, era un niño que según el historial había mordido varios niños, bueno, es un niño no pasa nada, ¿no? Entonces claro la familia del niño gitano ¡eh! Al otro día quiso hablar con la madre del niño, la madre del niño quiso hablar con la madre del otro niño que había mordido, ¿no? Y según la versión, según la versión pues la madre se evadió un poco del problema... no respondió bien, la madre del niño sudamericano, digámosle. Entonces la madre del niño gitano se puso nerviosa y tal y se engarzaron las dos, en una pelea... La madre gitana recibió, pues más que la otra, en el sentido que la madre, le quedó una secuela porque le arrancó media cabellera y eso , claro cuando se miraba al espejo aquella mujer se encendía, ¿no? Bueno, pues me llamó la directora del centro fui a visitar la familia, estuve hablando con ellos, claro, yo me quede parado cuando, a ver cualquiera se puede pegar un empujón, ¿no? Pero claro esa marca que le había quedado a esa chica pues el marido, el suegro y el padre y todo el mundo estaban quemados, ¿no? Porque le pego un tirón de pelo que le, ya te digo le faltaba bastante cabello, ¿no? Además pobre de cabello, o sea que se veía aquello, era un poco dramático. Entonces entre que la madre argentina no respondió bien y la rabia que había en ese caso, bumba! aquello era una bomba de mano. Entonces incluso el inspector el Sr. (nom d'inspector), pues me pidió por favor que interviniese con urgencia y parase el caso, no? Y bueno quedamos todos citados, el inspector de zona, la directora, la profesora, las familias gitanas y bueno, pues me siento orgulloso de aquella acción porque tal vez dios me ayudó, me dio fuerzas, porque podía haber un enfrentamiento entre ellas no, y tuve un poder muy fuerte y pude pararlo, ¿no? Deje que interviniesen las dos partes y claro, pare a la madre

argentina y le agradezco que me respetó, ¿no? Porque ella quería disculparse de una forma que no cuadraba y con mucho nervio, ¿no? Y yo lo que no quería eran disculpas, yo lo que quería era aclarar el tema y que habían sido dos niños y como niños, pues tenía que tratar el tema. Entonces que las mamás se pongan nerviosas y se alteren eso es problema de ellas, y bueno pues.. esta anécdota me ha calado mucho porque, era un problema gordo, era un problema gordo, incluso... amenazaron a la chica los familiares, la perseguían... intervino también el presidente de la comunidad sudamericana, el (nom del president de la comunitat llatinoamericana) que me ayudó mucho también y bien... de las partes y servidor solventamos el problema y nos felicitamos todos porque al final no pasó res, se solventó, pues claro esto es importante, porque yo estoy seguro que si no esto por el medio, ya me lo dijo el abuelo, «yo por respetarte a ti, si no a esa argentina le cortarían la cabellera», me dijo, no, no hombre no, y bien, no tienen la seva ràbia ¡eh! Estaven molt nerviosos perquè, a veure, jo penso que el culpable va ser el nen sud-americà, a veure, el que va fer mal, no? Llavors la mare aquesta tenia que tenir una mica de delicadesa i dir: «¡eh! Señora disculpe, que son críos», ¿no? Pues claro se li va dir: «¡no, no! hoy se lo hace a tu hijo y mañana se lo hace el mío»... no, no son respuestas éstas. Además...

Ja... Però tu fas un paper neutral?

Jo vaig fer un paper neutral, sí, sí... yo no defendí ni a la gitana ni la paya, por favor, soy un profesional amiga mía, sí, sí, no, no allí nadie es bueno y nadie no es malo, allí había un problema y se solventó de maravilla.

M'expliques com ho fas per mediar?, és a dir, què fas per mediar entre les parts?, com ho fas?

Per mediar, primero quiero saber lo que ha pasado, me informo en una parte y en la otra y si ha intervenido un profesional, pues mejor que mejor, ¿no? Entonces sobre la base hago un saco lo pongo todo dentro, le hago así un cóctel, si y voy sirviendo partes de ese cóctel, es que yo pienso que es el mejor guión para poder desarrollar un acuerdo, conocer las dos partes, y luego analizar la situación, y es muy fácil, es muy fácil, bueno, lo digo ahora, ¿no? Lo digo ahora por la experiencia que tengo, es muy fácil de solventar los problemas, quizás hay problemas que tal vez, no se puedan solventar yo mismo, yo solo no lo puedo

hacer, no pero bueno cuando se necesita ayuda también tengo mis patriarcas detrás que, me ayudan, ¿no? Si, eso es muy importante, cuando veo que una familia gitana esta más nerviosa de la cuenta, pues luego hablo con los familiares... me he encontrado muy pocos casos, ¿no? Gracias a Dios, me escuchan, por eso estoy ahí, sino ya no estaría, porque me escuchan y me respetan entonces me siento bien y importante, no y dices, ¡ostras! Como me respetan, pues yo ayudo, ¿no? Si, y se solventan los problemas, es que se basa en eso en el respeto, en el reconocimiento que te tienen, ¿no? Un mediador, pienso que lo primero que tener, y lo vuelvo a repetir, no es un reconocimiento por la familias gitanas, entonces pienso que las soluciones son un mucho mas fáciles.

¿Quería preguntarte también en que campos actúas? ¿En el campo familiar, sanitario? ¿En que campos actúas, principalmente como mediador?

Si, a ver actúo, en los diez puntos cardinales del problema, porque claro hay problemas, problemas de la asistencia, esta el problema del abandono, y el problema del desinterés que hay, ¿no? Entonces pues, aquí en el tema sanitario también intervengo en algunas ocasiones, porque hay algún crío que a lo mejor no reúne las condiciones de... habitabilidad, ¿no? Entonces esos críos no vienen lo mismo que un crío que tiene ducha y agua caliente en su casa. Entonces claro, aquí es donde podemos, pero, yo pienso que las madres... de esto yo también me siento orgulloso, ¿no? Se esfuerzan a que los críos que vayan lo mejor posible, no? Al colegio. A veces se esfuerzan más de la cuenta, porque no tienen ni recursos...

¿Acompañas a los niños a los hospitales y... también intervienes?

Sí, sí, también, cualquier problema que haya en el colegio estoy vinculado, cualquier problema, sea se ha fundido una bombilla y la puedo cambiar, pues también la cambio, sí.

Com actues? Tens el passos sistematitzats?, Improvises? Com ho fas? El dia a dia del mediador...

Sí, yo funciono, por mi propia forma de ser, funciono mucho así en plan esporádico, en plan improvisado, improvisado, es que además nuestro trabajo es improvisado, nosotros aquí en la asociación no podemos tener un horario fijo como una oficina normal. Porque dirán, mira ese presume, ¿no? Hace como los payos... y entiendo que lo normal sería eso, ¿no? Pero, bueno, las familias cuando tienen problemas pues vienen a casa si no te encuentran aquí, ¿no? Vienen a tu casa a las 10 de la noche, a las 12 a la una o a las 3 de la mañana, en el momento que sea necesario, ¿no? Entonces tienes que improvisar mucho, luego también...

¿Centro, estás en un centro?

Sí, sí estamos, nosotros tenemos el... el despacho principal donde canalizamos todo el trabajo, aquí en (nom de centre educatiu de primària), con la asistente social, con (nom de la treballadora social), sí una maravilla (certa ironia), es mi compañera, sí.

Trabajas con ella, y... ¿es un poco la coordinadora del proyecto?

Sí, ella es la coordinadora general del proyecto, juntamente con las asistentes sociales del EAP...

¿Con el Programa de Educación Compensatoria también colaboras?

... en compensatoria también, estuvimos dos años trabajando, ¿no? Luego coordinamos también con las asistentes sociales de...

Del Consell Comarcal...

... del Consell Comarcal, del Ayuntamiento, sí... ¡eh! Con los servicios sociales deberíamos de ligar un poquito más la relación, ¿no? Si se supone que en el próximo curso lo tendremos más ligado esto...

Cuando hay una demanda, ¿quien te lo pasa, (nom de la treballadora social)? ¿Te llaman aquí, en qué Centro... eso nos podrías explicar... ¿cómo lo hacen para pasarte el caso?

No, no yo tengo un teléfono móvil, si tengo un teléfono móvil que lo tienen todos los centros, ¿no? La delegación d'Ensenyament, la inspección y cuando hay una necesidad me llaman al teléfono, yo puedo estar en una barriada y me llaman de otra y bueno si el caso es urgente pues disparado hacia allí, ¿no? Y si no es urgente en el momento que puedes vas allí y atiendes el caso, Entonces es un poco improvisado el trabajo porque a veces pueden surgir problemas de un día para otro, ¿no? No esta organizado el problema, o que un crío no venga al colegio, tampoco lo sabes si va venir, ¿no? Es un poco trabajar así a manos sueltas.

¿Tenéis algún circuito establecido?

Sí, bueno tenemos un circuito, a ver, nosotros tenemos un control de todos los alumnos gitanos que hay en los diferentes centros, ¿no? Entonces cuando falta un crío sin justificación, enchufamos la luz y le localizamos y nos interesamos por su situación, si es que esta enfermo el crío o están fuera, porque, pues el problema de las familias gitanas también, a veces, es eso que se ausentan de los centros por diferentes motivos, que tienen que ir a los mercados o se van a comprar género a Barcelona y se están 3 días, y los críos se los llevan o, por, por diferentes motivos, ¿no? Entonces claro esto lo controlamos, lo intentamos controlar al máximo. Hoy ya las familias se están dando cuenta, ¿no? Bajo nuestro control y nuestra información que es bueno que cuando un crío falta que lo justifiquen y entonces al crío se le pone falta y bien, no, no ahora hemos avanzado mucho en ese tema.

También (nom de la treballadora social) te pasa algunas demandas, o bien, otros profesionales ¿cómo lo hacen?...

Sí, sí, sí a veces el teléfono...

Pero ¿cómo saben si son competencia del mediador, o bien son de otro profesional, que puede ser, a veces, ¿no?...

¿Cómo? ¿Cómo?

A ver... si te piden cosas que no son del mediador exactamente, sino que lo tiene que hacer, a lo mejor un trabajador familiar o que lo tiene que hacer un educador de calle... ¿quién decide si debes ir?, ¿quién te deriva los casos?...

Si, si bueno si (nom de la treballadora social) es la coordinadora del proyecto del mediador, ¿no? Si y entonces ¡eh! A veces te llaman por diferentes motivos y ella pues...

... decide si se tiene que intervenir o no...

Sí, sí ella es la que considera una intervención va canalizada por tema d'Ensenyament o es un tema particular, ¿no?

¿Te coordinas cada semana con ella?

Si bueno, a diario, nosotros... vamos yo voy.

¿A diario?

Si, si voy al centro y aparezco allí por la mañana y luego pues cuando te llaman cualquier de l'EAP, del equipo de compensatoria, pues te llaman, luego tienes tu reunión y organizas y controlas el tema en general de la...

También tienes coordinación con la inspección, de forma trimestral o algo así, ¿no?

Sí, sí nosotros tenemos una memoria trimestral, ¿no,? Y se presenta al Departament, bueno a inspecció... si ellos tienen un control y bueno y ellos se fijan en las necesidades e intentan cubrirlas al máximo.

¿Cuales son las limitaciones y los problemas que tienes como mediador?

Limitaciones como mediador, no creo que tenga ninguna limitación.

Bueno, pues problemas, o cosas que te gustaría mejorar como mediador...

¡Uff! Si hay muchísimas cosas, muchísimas cosas que me gustaría...

¿Por ejemplo?

Por ejemplo, ¿mejorar? Mejorar, me gustaría mejorar, primeramente la administración, la administración habría de reconocer nuestra realidad y tal vez elaborar proyectos dirigidos especialmente al colectivo, tampoco vamos a crear... programas especiales para ellos pero tal vez, yo te voy hablar con sinceridad, los gitanos necesitan más protección en ese sentido que el payo, porque el payo ha superado la barrera... que todavía tenemos nosotros delante, ¿no? Entonces es mucho más fácil, yo a veces les digo a los payos, con quien trabajo, ¿no? A ver al payo le tienes que decir una cosa tres veces, pero al gitano se lo tienes que decir 6 para que la interprete, entonces esto es un tema delicado, me gustaría, yo pienso que primero tienen que reconocer nuestro sistema: ¿como somos? ¿quienes somos? Y ¿donde queremos llegar?, ¿no? Entonces adaptar un poco la realidad des de su objetivo, adaptarlo un poco, mira el problema que tenemos con las niñas gitanas que abandonan el colegio... eh! De momento doy gracias a que respetan la situación, aquí en Lleida, hablo, supongo que a nivel de Catalunya, supongo que tienen suficiente información, suficiente información y lo van un poco respetando, no? Pero nosotros tenemos un problema muy grande con las niñas gitanas, el abandono escolar, y más ahora con el tema de la reforma... que la niñas tienen que ser más grandecitas porque cuando había el sistema anterior era diferente, pero hoy que las niñas tienen que estar obligatoriamente hasta los 16 años, esto nos ha caído un árbol encima, a los gitanos, no se si en otras zonas lo tendrán más claro, pero aquí en (nom de localitat) sobretodo esta muy... arraigado este tema, entonces este problema, es un problema que quiero subsanar desde hace tiempo, porque no lo he aprendido ahora, esto lo se de toda la vida, ¿no? El problema, porque mis hijas lo han pasado, entonces no lo he estudiado, ni te lo han enseñado nadie, lo he vivido, entonces

este tema es un tema que tendríamos que adaptar un poco la realidad, entonces creo que tampoco vamos a crear un colegio especial para ellos, pero yo tengo las ideas claras, yo tengo un programa para poder desarrollarlo en cualquier momento y pienso que sería lo adecuado, porque incluso los mismo padres me han venido a ver y me han pedido socorro porque están asustados porque van a visitarlos los asistentes sociales y les amenazan y bueno entonces es aquí donde debería mejorarse esta coordinación, entonces yo no tengo poder parar hacerlo tengo bastante reconocimiento por parte d'Ensenyament y pienso que lo vamos hacer en cualquier momento

¿Qué programa?

A ver, yo creo que lo conveniente sería, no lo tengo por aquí pero si algún día te lo tengo que dar te lo daré, a ver, para que lo leas, no? Porque de memoria no lo archivo todo, porque nada más tengo, si entonces, a ver, nosotros aquí en nuestra propia asociación que es donde esta el centro de dónde van las familias gitanas, nosotros habíamos comentado, no ya hace tiempo que lo.. y la idea y además lo tengo claro, no? Es... un refuerzo escolar, un refuerzo escolar para que no pierdan el hilo y entonces ir llevando... el hilo para poder hacer a los 16 años a obtener el Graduado Escolar, es una forma, incluso aquí pues podríamos hacer diferentes actividades, podríamos hacer diferentes actividades de... de refuerzo escolar y... refuerzo escolar... (tanca la porta millor)... si sería refuerzo escolar y actividades laborales también, porque yo pienso que, nosotros aquí tenemos como un taller, ya lo has visto, ¿no? Tenemos máquinas de coser y tal y bueno podríamos hacer diferentes actividades, que las crías se motivarían y pienso que sería positivo para las propias niñas sin perder la idea de que a los 16 años estén preparadas para obtener el graduado escolar, ¡eh! Allí es donde deberíamos de estudiar la forma de como desarrollar esta con...

¿Con un profesor gitano?

Por suerte (ironia) no tenemos ningún profesor gitano, aquí en (nom de localitat). No tampoco creo que fuese necesario tener profesorado gitano.

Pero ¿sería más idóneo que también alguien también fuera gitano algún profesional?, ¿tú crees también que a lo mejor podría aproximar más a las familias?

Pues... sería importante, sería importante, porque ver un persona que está en esa escala, entonces yo pienso que sería positivo, porque yo pienso que los gitanos nos reflejamos mucho con lo que hacen los demás, entonces... tener un persona titulada aquí... que trabaje con el colectivo es super importante, porque es la imagen a... a imitar.

¿Para que crees que sirve la mediación?

La mediación es un tema muy delicado, yo pienso que la mediación siempre ha existido, no hoy en día se empieza a reconocer la mediación oficialmente, porque tal vez pues... los representantes políticos que son quienes están intentando conseguir esta figura porque la necesita, pues tal vez porque inspira más confianza, porque el mediador es una persona de la calle y pienso que el mediador al ser un poco neutral porque su papel es ese, pues debe de de... de tener un papel, no debe, tiene, tiene un papel super importante, porque no es el clásico reconocimiento como...político o como asistente social de un barrio que eres una persona que defiende los intereses de los que trabajas o de lo que representas, pues claro, yo, repito, no tengo ningún límite en mi trabajo, porque si tuviera límites ya no hubiese ni empezado a trabajar, ¿no? Yo tengo que ser libre y hacer mi papel y entonces, ¡eh! Allí esta mi reconocimiento, porque si yo voy a defender los intereses nada más d'Ensenyament y no voy a defender los derechos de la persona que esta implicada en el problema, entonces dirán: «bueno, tú aquí ¿qué haces, qué papel haces?», ¿no? Entonces yo tengo que... por eso nuestro papel es de... de torero, de torero...

(Soroll de fons... tanca la porta, si us plau).

Con las dos partes... ¿hay que aproximar las dos partes?

De las dos partes, si, si... entonces claro, esto es un tema... ¡¡juy!! Es que es muy amplio este campo y muy delicado, ¿no?

Me podrías comentar si, por ejemplo, ¿te has encontrado, en tu experiencia el solapamiento de tu trabajo con otros profesionales?, ¿hay competencia, por ejemplo, con los asistentes sociales, los trabajadores familiares, los educadores de calle?, ¿se sienten amenazados por ti o que entres en competencia con ellos? ¿O... que te parece?

No, no me he preocupado nunca de eso, por lo tanto...

... ¿Te parece que puedan sentirse amenazados, a lo mejor por tu profesión?

No, no amenazados ni, ni, ni... obstruidos, no no creo, lo que pasa según las ideas de cada persona así interpreta la situación, me, me encontrado una vez, una vez me encontré con una maestra.. que... se había peleado con un crío, peleado, peleado, no se habían pegado pero, pero la maestra también estaba fuera de sí y, me llamaron, me fui al centro... y yo hice mi papel, un crío... con 11 años, me parece a mi que tenía, un crío muy nervioso, porque estaba bastante... la familia estaba bastante desestructurada, ¿no? y yo cuando llegue al centro y vi al crío con los ojos fuera de casco, pues lo primero que hice, es poner la mano así por el hombro y apartarlo de ahí donde estaba ahí, bombardeado por su comportamiento, pero bueno, a ver somos adultos y tenemos que tener un poco más de sensibilidad, ¿no? Entonces yo, no lo hice por nada, no, no hice lo que sentía, ¿no? Yo para llevar un niño de esos al huerto tengo que darle un caramelo, si no le doy un caramelo no lo llevaré nunca al huerto, ¿no? Entonces yo no podía ir allí y pegarle un bronca aquel niño, no no por el amor de Dios. Ni lo haría, ni lo haré, ni lo pienso hacer en mi vida, ¿no? Entonces aquella profesora conmigo, yo me lo lleve, le puse el brazo por el hombro y lo aparte un poco, ¿no? Y bueno, lo calmé, lo calmé y yo aquel día ni hable con el crío, bueno le dije cuatro cosas. Y hablé luego con el crío, ¿no? Y lo calmé, porque yo lo que no podía hacer era encender aquel crío. Entonces pues parece que aquella maestra lo interpretó a su forma. ¡Ostras! incluso hoy... parece que se acuerda esta señora del tema ese, ¿no? Entonces, claro yo hago mi papel, yo... además eso es como persona. Eso no hace falta ser mediador, ni ser gitano, ¿no? Como persona, yo pienso que un crío cuando está un poco nervioso, lo que hay que hacer es darle un vaso de agua para que se calme. Lo que no puedo darle es más veneno, ¿no? Entiendo que los profesionales que se envenenan que es normal, ¿no? Porque hoy la gente joven ha cambiado y no es como antes, ¿no? No hay

respeto, no hay ética, ni hay nada, ¿no? Ni interés en aprender. Entonces claro, eso crea unos nervios a los propios profesionales que les quita de sitio, y lo entiendo y lo respeto, ¿no? Pero también debemos de ser conscientes, yo pienso que una persona cuando va a apagar un fuego tiene que saber que igual se... quema un poco, ¿no? Entonces seamos realistas.

Me querías hablar un poco del perfil ideal del mediador. ¿Cuál es la personalidad, como tiene que ser la personalidad, las características personales de un buen mediador?

Son muy amplias ¿no? Tampoco hacen falta tantos experimentos para poder...

¿Como tiene que ser la persona?

La persona, la persona pues tiene que ser... tiene que ser... primeramente pues tiene que tener un poco de, de entendimiento, si en su trabajo, ¡eh! Creer que lo que esta haciendo va servir para algo y muy importante también ¡eh! La persona en si tiene que tener un poco de... de propia personalidad, debe tener...pues sobre todo interés en hacer, en desarrollar ese trabajo, ¿no? Y bueno, luego como profesional debe de ser un poco.. primeramente neutral, ¿no? En las situaciones de conflictos tiene que ser neutral y luego, pues, a veces, decidir, si saber, entender la situación, ¿no? Y lo que no puede permitir que se le escape de las manos cuando hay un conflicto, es que se le escape de las manos, yo pienso que el mediador, yo a veces me he reflejado un poco en los políticos esos que hacen de mediadores, que no pueden parar una guerra y yo me coloco en su lugar, y digo, bueno yo la pararía, yo la pararía, porque si no me escuchan bofetada als morros y eso es lo que debe de hacerse, o sea, a veces, también tienes que ser duro, ¿no? Y exigirte, porque según como... se desarrolla el tema alguien se puede aprovechar y no lo puedes permitir y entonces pues...

¿Tiene que decidir él la solución a la mediación?

Sí, sí, a ver, yo pienso que la mediación depende mucho del respeto que te tengan las dos partes, pues claro, si no te respeta ni una parte ni la otra, ¡oye! Carretera y manta. Entonces claro, por mucho que te esfuerces no conseguirás nunca que esas dos partes se entiendan y... allí hay que ser un poco... un poco frío en eso de la mediación, ¿no? Y decidido, ¡eh! Además yo he entendido en algunas ocasiones, incluso en unas jornadas que estuvimos en aprendizaje que el mediador, no podía decir, yo considero que el mediador es quien decide, no las dos partes, además a nosotros no va, muy a... el traje nos va muy bien porque nosotros siempre hemos dependido de la mediación, ¿no? Nosotros somos una cultura que... por suerte... la problemática en general que se vive en el pueblo gitano pues, si es necesario intervienen los gitanos nuestros y ellos deciden, ¡eh! Y luego si nos faltase eso, ya... pienso que no tendría ningún sentido, ¿no? Nuestra vida, nosotros en un conflicto en un matrimonio, pues, haber, ellos parecen una... la desavenencia pero los familiares somos los quien lo arreglamos esto, y esto se escucha y se respeta. Gracias a Dios tenemos muy pocas ¡eh! Digamos desavenencias, haber desavenencias, roturas de parejas, ¿no? Eso lo tenemos super controlado, porque intervenimos los padres, intervienen los abuelos, intervienen los patriarcas cuando es necesario, ¿no? Eso es maravilloso y por eso el papel de mediador en nosotros nos viene como anillo al dedo, por eso digo que la titulación, gracias.

Bien, ahora... ¿me querrías explicar si es necesaria una edad o un sexo...? es decir, ¿si hacen falta unas características determinadas para hacer mediador?, ¿Por ejemplo, puede ser un chico joven?...

No yo pienso que el mediador debe de tener también, aparte del reconocimiento que he dicho al principio pues, debe de tener una edad, porque un chaval joven puede hacer el papel, pero en temas así un poco mas, mas problemáticos el chaval joven, pues, no puede decidir ¿no? Hay que tener una mínima edad para poder representar al... al colectivo y tener un reconocimiento, ¿no? Un chaval joven, pues no puede tampoco tomar decisiones serias. Nosotros pues, yo creo que un... a ver un chaval joven, un hombre, nosotros los chavales son hombres muy pronto, saber, si, entonces yo pienso que para desarrollar este papel pues, un hombre con 22, 24, 25 años ya es... escuchado, ¿no? Entonces, a ver el papel del... del mediador, digámosle, coordinador de todo el tema este, pues, deberá de tener más edad, porque un hombre con 52 años se le tiene en consideración más en

consideración que un chaval de 25, ¿no? Las dos personas, de 25 y de 50 deben de tener, pues, un estatus social... reconocido, porque sino, pues si pones un chaval de 25 años y tiene su, su reconocimiento y a lo mejor el hombre de 50 no lo tiene.... No y pienso que... que el hombre de 50 siempre tiene un reconocimiento, cuidado basándonos en, en que tiene que ser una persona pues reconocida, ¡eh!

¿Una mujer lo puede ser?

Lo conseguiremos también que aquí haya una mediadora gitana.

(tos) ¿La respetaran, la respetaran las partes?

Sí, sí... sí, sí hay gitanas trabajando como mediadoras en diferentes puntos de España, sí.

¿Qué crees que aportaría el papel de una mujer a la mediación?

Yo pienso que la mujer... ¡eh! Todavía es más importante. Porque las mujeres os entendéis mejor, ¿no? Y entonces hay más, más ... formas de contactar y tal... Además, a mi no me gusta mucho trabajar con las mujeres, si problemas sencillos voy a casa y si no esta el marido pues lo hablo con la mujer y... problemas que tienen más envergadura pues luego hablo con el marido, ¿no? Sí, pero no... tampoco es imprescindible...

¿A ti te abren las puertas de las casas las mujeres?

Si, si me dan café, ¡ostras! Por eso te he dicho que hay que estar reconocido. Yo soy un gitano muy... muy honrado en la vida, ¡eh! ¡Eh! Y eso es la base... como seas muy mujeriego y lo tienes mal, sabes. Puedes ser mujeriego en el extranjero...

... Pero en casa no, ¡eh! Te quería preguntar: ¿cuáles son las características que crees que tendría que tener un mediador en el ámbito educativo?, ¿qué tiene que conocer del ámbito educativo?

... del ámbito educativo, pues debería de conocer, pues claro, cual es la realidad de, de... de la necesidad, ¿no? Porque del ámbito educativo hablamos de no, no gitanos, titulados... no profesionales, profesionales si, porque yo me considero un profesional, ¿no? Titulados, ¿no? Entonces en el ámbito educativo, pues deberá de fomentar, de fomentar a las familias lo que les ofrece, lo que les ofrece la enseñanza, ¿no? El sistema, ¿no? Entonces tampoco están... tan...

Por ejemplo, conocer cómo funciona la escuela, cómo funciona el instituto...

Si claro, claro eso es así claro esto es básico, si no saber como funciona, malament, ¿no? Tienes que saber los horarios y tienes que saber el funcionamiento y el cumplimiento que hay... y a ver... las normas de un centro, ¿no?

Los servicios externos, el programa de compensatoria...

Sí, sí claro debes de conocer todo lo que compone el tema educativo, ¿no? Entonces ¡eh! Tienes que conocer, bueno y eso también se aprende poco a poco, porque ¡eh! Porque a mi todavía me falta aprender cosas, ¡eh! No se...

Además necesitaría reciclaje, ¿no? siempre está cambiando... porque ahora las UEEs, les UACs, todo eso es nuevo... para ti, ¿no?

Sí, sí, sí, sí, sí, bueno pues esto lo vas aprendiendo en base al trabajo que vas desarrollando, ¿no? Porque se aprende, se aprende y vas conociendo y desarrollando el trabajo en base a lo que vas conociendo, ¿no? Incluso los pues los institutos tienes que tener buena relación, tienes que tener, ¡eh! Un sistema de comunicación con los diferentes institutos, entonces, claro, para... para, pues, elaborar proyectos o para mantener relaciones, por diferentes problemas que surgen con los alumnos.

Concrétalo un poco más.

Sí, a ver, tienes que conocer un poco el sistema, como funciona, y esto se aprende en base a... al trabajo que vas desarrollando.

Gracias... ¿Cómo valoras que el mediador conozca la cultura de las dos partes, la paya y la gitana? ¿Qué piensas sobre este tema?

Es que eso es imprescindible, eso es super necesario para poder, ¡eh! A ver para poder interpretar la situación. Hay que conocer las dos partes, hay que conocer las dos partes, ¿no? Entonces ¡eh! El entendimiento siempre será mejor cuando estas en el medio y puedes pues, hacer alguna parte y a la otra que interpreten la situación, ¿no? Y eso es básico, conocer las dos parte, hay que conocer la realidad de, de la situación desde el centro y tienes que conocer la cultura gitana porque claro, a veces el papel que tienes que hacer con la familia gitana es bastante delicado porque la interpretación es diferente. Yo la interpreto desde mi trabajo de una forma y ellos como padres del alumno la interpretan de otra forma. Entonces, entonces ahí tienes el papel, que es delicado eso, convencer a aquella familia... que el centro no quiere que su hijo no aprenda, lo que quiere es que si aprenda, que para eso va al centro, ¿no? Y yo pienso que la preocupación de los centros es que los críos , yo, yo agradezco, no, agradezco porque es normal el interés que estoy viendo por parte de los diferentes centros, ¿no? No, no en general ¿no? El deseo que tienen de ayudarnos. Si están superinteresados, ¿no? lo que pasa es que tal vez no hemos encontrado la formula todavía, nosotros también estamos bastante desvinculados, porque el problema es que todavía no creemos en el título, nosotros el colectivo gitano, ha vivido de un forma así, un poco esporádica y... y ha vivido un poco muy, muy liberal, ¿no? Y no ha necesitado de títulos académicos para poder desarrollar sus actividades, ¿no? Y que ha pasado ahí? Que por eso lo tenemos un poco así de malo, porque para ejercer nuestra profesión no necesitamos titulaciones. Yo pienso que hoy, hoy es el momento de entender que es necesario, ¿no?

**Así... ¿El mediador debe ser de la misma cultura que el colectivo que ayuda o no?
¿Qué te parece?**

Sí, sí, sí, sí yo considero que, a ver yo los africanos deben tener su mediador porque puede servir de intérprete, de traductor y... se supone que debe de saber equilibrar la balanza... para un lado y para otro según el conocimiento que tenga. A ver lo que tiene ser sobretodo es neutral, ¡eh! Porque claro yo lo que no voy a ir al colegio a decirle al colegio que la familia gitana tiene razón y menos si no la tiene, ¿no? Y aunque la tenga no se la puedo dar yo la razón. Yo tengo un papel delicado por eso, a ver si le vas a dar la razón se la va a creer, ¿no? Entonces aquí tienes, no... nosotros por norma no damos la razón nunca a nadie, en un conflicto, no aquí no tiene nadie razón. Entonces ahí es donde tienes que ser un poco serio... y ahí es donde debes tomar tu la decisión, aquí ha habido un daño por ambas partes y las ambas partes tienen la responsabilidad de arreglarlo.

Te quería preguntar también si... ¿tú crees... si es interesante, también que un mediador, un mediador gitano pueda ejercer con otros colectivos, con el colectivo marroquí o con el colectivo africano o con el colectivo... ? o bien, ¿si no que cada cultura tiene que tener su mediador? tal como me decías antes. ¿Tú puedes ejercer como mediador con el colectivo africano?

Pues no tendría ningún problema, ¿no? Porque haber... el mediador gitano o el mediador el mediador intercultural, este. Esta persona... haber... lo que la gente necesita es gente de calle, digámosle, ¿no? Gente que no sea de la Administración, porque, yo mediador de la Administración no puedo serlo. Yo tengo que ser neutral, ¿no? Entonces claro si yo soy un funcionario d'Ensenyament o del Ayuntamiento, pues yo soy un funcionario, no soy una persona de la calle, entonces la gente lo que necesita alguien que este fuera, que este fuera que te vea en la calle, no que te vea en la oficina. Entonces claro allí no se gana la confianza, que te vean en la calle y saben que eres una persona de la calle y interpretan el papel ellos también, ¿no? Y a veces se enganchan a ti, te necesitan, ¿no? Entonces a ver, yo lo lo que preguntas si cada una debe ser, pertenecer a su etnia, ¿no? Pues creo que sí porque conoces a la etnia y sabes como... manipularlo, porque haber, a veces tienes secretos de estado en tu propio trabajo, ¿no? Porque a ver, hay historias que tampoco pueden... venderse así en... a la descarada, ¿no? Entonces pues, yo el trabajo este a veces

tienes relaciones que, que con los profesionales, que tampoco puedes transmitirlos... es un secreto profesional, ¿no? Aquí tenemos que ser serios con esto. Entonces yo a veces he opinado que la directora se ha portado mal en un caso y lo que no puedo hacer oye que la directora se ha portado mal contigo, por favor, es que entonces tiraría todo mi trabajo por el suelo, ¿no? A ver tienes que ser serio en el trabajo y respetar las pautas de trabajo. Entonces claro, me encontrado en muchas situaciones, yo por ejemplo, esta maestra que te he comentado antes, yo no lo le dije nada a la maestra ni al niño, «oye, no que es mala» no, no yo le dije al niño que el malo era él. Entonces la maestra si se había puesto nerviosa se había puesto nerviosa porque el la había provocado, ¿no? Entonces que era una profesional y debería haberse comportado... M'entens?

Bé, podríem continuar en català, d'acord?

Sí, sí.

També et volia preguntar si el mediador pot ser un paio per mediar amb el teu col·lectiu, o bé és millor que sigui un mediador gitano.

Bueno això és, bueno...

Podria ser jo?, per exemple, una mediadora paia, que conec la teva cultura...

Sí! que ho podries fer tu també, però no és el mateix. Nosaltres inspirem la confiança perquè tenim el compromís de no trencar... amb la realitat de la nostra cultura, no? Llavors a ells els inspira més confiança una persona, això, de la seva pròpia cultura, no? de la seva pròpia raça, no? Jo crec que és imprescindible de... de... el mediador deu de representar ptes a un col·lectiu i a l'Administració, que és el meu cas, no? Llavors, jo no tinc de decantar-me ni per una part ni per l'altra, llavors el mediador deu de ser de l'ètnia que representa, sempre inspira moltíssima més confiança. I coneix més, és més coneixedor de la realitat, perquè a veure, si tu representes el col·lectiu gitano, pots fer de mediadora i no coneixes la cultura ni les arrels ni res de res, pues mira, aniràs fent, però...

Tu podries ser mediador, per exemple, del col·lectiu immigrant marroquí?

A veure, no és que puguis fer de mediador al cent per cent, però en moltíssimes coses els podria representar perquè hi ha part de la seva cultura que s'assembla molt a la nostra, sí.

I els mediadors que coneixes responen en aquest estil?, són tots de la minoria, o no?

A veure, no tinc tanta intimitat per conèixer-los tan a fons; jo, per donar aquesta opinió deuria de tenir... contacte de treball amb qualsevol mediador, però, per poder fer la meua pròpia reflexió, no? Si reuneixen les condicions o no. Això és la meua opinió personal.

Que t'agrada la paraula mediador?

Jo penso que és imprescindible, en tots els actes, no? És la persona que media per que les dos parts es puguin entendre.

O hi ha alguna altra paraula que t'agradi més?

Sí, el nom de, de l'acció es indiferent, no? Jo penso que la paraula és molt adequada, perquè les dos parts deuen interpretar que la mediació és per beneficiar a les dos parts, no?

Em podries parlar de la teua situació laboral i de la dels mediadors que coneixes?, A més, com acostuma a ser una setmana laboral per a tu?

Pues, en un principi era molt fastigosa, perquè no m'adaptava, no? Nosaltres estem mentalitzats a la nostra forma de treballar i llavors adaptar-se, com això de l'agenda, l'agenda, maldita sea la agenda, sí, però mira funciona així, no? Llavors, pues clar tens que adaptar-te, però costa una mica, costa una mica adaptar-se a l'agenda, lo que passa és que és convenient perquè si no no te'n recordaries de totes les coses, no? Però és un fàstic tenir l'agenda sempre a la mà...

Per exemple, a les nou del matí tu anaves, per exemple, a buscar els nens de (nom de barri) per portar-los a l'escola; em podries explicar una mica el que feies des de les nou fins a les cinc? A més... fas més o menys aquest horari, com un docent?

Jo, a veure, a veure, durant tot el dia estic pendent de la meva feina, llavors jo vaig una horeta o dos a la, a l'escola allà on tenim la central nuclear, sí i llavors allí pues comences si hi ha algun problema amb algun centre o allí mateix a la pròpia escola, no? Llavors estudiem una mica la situació, pues mira controlem el tema de l'absentisme, i llavors vas visitant a les famílies i pues, a veure, potser jo hi vaig perquè clar si tens que agarrar-te a la problemàtica social que viu la família d'aquell alumne perquè si no no et menges un rosco, o sigui el sistema és, visitar una família, dir-li: «primero, o prima perquè no ve el nen a l'escola? Què li passa algo?», «pues no, o està malalt o no ha pogut vindre perquè hem estat fora i tal i tal i tal», no? Llavors vale, es comprometen «no et preocupes que demà el crió va a l'escola» i ho fan i ho fan, bueno pues llavors et lligues en el problema, en la problemàtica que està patint aquella família, perquè, a veure, si jo vaig allí i li dic: «no, no jo només vinc pel nen, perquè vagi a l'escola» em diran «botifarra de pagès», no? Llavors això: doble feina, perquè tens que atendre les seves necessitats, assessorament o acompanyament o o... treballar amb ells pues diferent problema que estiguin patint llavors això ui! Això és una feinada, una feinada perquè de crios en tinc molts i... imagina't pues això, això és per parar boig, jo limitar-me a fer la mediació en pla de les escoles, no em menjaria un rosco, ni lo ni cap mediador, el mediador que tingui la mentalitat d'anar a visitar una família gitana perquè no li va el crió a l'escola amb la mentalitat de només atendre aquell tema aquell no triomfarà mai a la vida.

Em podries explicar quines són les teves condicions de treball: l'horari, la contractació que tens, el salari aproximat, el contracte i tot això?

Això fatal, fatal, el tema...

Fatal, però estàs contractat com a mediador?

Contractat no, no, se suposa.

Com què llavors, monitor, educador de carrer...?

No, a veure... estic contractat com a mediador, però no hi ha documentació, aquí hi ha una subvenció, jo no estic reconegut oficialment, a veure, jo no tinc un contracte ni tinc una nòmina, que aquest és el problema, el maldito título. Llavors clar, el maldito título, pues està llevando a los mediadores gitanos al suelo; a l'aigua, ens està portant, no? Perquè no estem reconeguts a cap puesto, i bueno, que valorin la feina, a veure si és meritòria de què se'ls hi doni un sou com a qualsevol mediador paio o que tingui un títol, o si no que em vinguin a donar classes, a veure qui actua millor, aquí és on s'hauria de fer un anàlisi de la situació, a veure qui dóna més rentabilitat, llavors, clar el maldito título que és que l'odio perquè veig que és ridícul el títol, és supernecessari, és la base de la teva feina, no? Però bueno, funciona així, suposem que algun dia es donaran compte que això no és necessari.

El teu contracte què és, de servei temporal... ?

Sí, sí, nou mesos del cursos.

Sols nou mesos de tot el curs. Però, tu, de qui depens?

Del Departament, del Departament, sí.

Del Departament d'Ensenyament? Tens algú com a... cap?

... Sí, sí, jo estic treballant, pues a veure, extraoficial en el sentit que no tinc títol, però, bueno, jo depenc d'Ensenyament.

D'Ensenyament.

Sí, sí, de la Delegació d'Ensenyament d'aquí (nom de localitat).

Voldria preguntar-te també si tu consideres que el teu salari, el teu sou, és acceptable, és suficient.

No, no, jo, si tingués que estar aquí pel meu sou, ja hagués plegat el mes següent d'haver començat, no? El sou, no me'l mereixo jo aquest sou, em donen massa quartos (ironia).

I la benzina i tot això, dietes...

No, no, tot al meu compte, tot al meu compte... o sigui que no, jo no estic aquí pels diners, perquè si cobro un sou normal, ni, a veure, jo si tinc que demanar ajuts... perquè a veure... tampoc vull dir que tampoc és negatiu, no? Jo he demanat ajuts per anar al curs de... de mediadors que van fer a Barcelona i me'ls van donar sense cap inconvenient, no? El que passa és que no ho demano perquè no ho vull demanar, no?

Però, per exemple, si tens una actuació a (nom d'una localitat veïna), o tens una actuació a (nom d'una altra localitat)?

No, no, no crec que hi hagi cap problema.

Per anar-hi? Però per cobrar el desplaçament...

No, no, a compte meu, a compte meu, però... jo crec que si ho demanés me les donarien, no? Però saps el que passa, el mediador, sols sap demanar per als altres. Els mediadors per nosaltres mateixos no sabem demanar, només demanem per als altres i bueno, pues... fem una miqueta el ridícul perquè s'hauria d'intentar canalitzar la teva situació, però mira, està així. No, no m'agrada demanar per a mi, m'agrada demanar per als altres.

Bé, em podries explicar una mica... què t'agradaria més, ser independent, pertànyer a una ONG, a l'Associació... , qui t'agradaria que et pagués?

No, no, estic content aquí... sí, sí.

Ja estàs bé?

Sí, sí.

Creus que és favorable què per al teu col·lectiu que et pagui l'Administració?, llavors series com un d'ells? I no et passaria que sempre haguessis de fer el que et diu l'Administració?

No, no, no jo no ho faig, jo no ho faig el que em diu, a mi, a veure... faig el que em diu la comunitat educativa, però el que em diu.... és normal.

Ho trobes tot sempre bé?, tot el què et diuen?

És normal, no? Jo faig la feina que tinc de fer... llavors com jo penso que és necessari... o sigui... ells... la comunitat educativa el que fa és assessorar-se sobre la situació, no? Llavors jo faig el control de l'assistència, que això, a mi no m'imposen cap norma que no sigui que no estigui fora de joc. No, no, amb això hi estic d'acord, sí.

Creus que és millor que et pagui una entitat com l'Administració?

És que és l'únic que tinc...

A veure, estaves dient que seria millor, doncs, dependre de l'Administració perquè no tens res més. Però, quin seria el teu ideal? de situació laboral... en quant a condicions de treball... ?

El meu ideal, no, la realitat, jo tinc dret també a tenir...

El que t'agradaria, vull dir...

... No el que m'agradaria, a mi m'agradaria el normal, m'agradaria estar reconegut com qualsevol ciutadà, no? I que em donessin el sou que em mereixo i tenir nòmina i tenir seguretat social, perquè escolta a mi... em diuen d'aquí tres anys a fora i jo amb 50 i pico d'anys, on vaig a buscar feina?, jo porto 5 o 6 anys aquí dins i llavors jo estic super content, no? Però a veure, jo a... què faré el dia de demà? què demanaré? una no contributiva, o sigui jo tinc dret com qualsevol treballador, el títol no el necessito per

exercir la meva feina, és que no el necessito jo. Perquè no tinc de fer de mestre... claro... és que jo si hagués de fer de professor, llavors necessitaria una formació, no? Però el meu paper no necessita titulació.

M'agradaria preguntar-te... té a veure sobre les demandes que tens, del teu treball. Qui demana els teus serveis? Les associacions, les escoles, els pares... qui et demana a tu per què intervinguis als centres educatius?

Sí, bueno, la meva acció és composta de... bueno... en qualsevol... grup o representació d'aquí de la comunitat educativa... sobretot em criden els directors dels centres, si les assistents socials dels EAP, compensatòria, aquests són amb els que jo tinc el contacte directe, no?

Bàsicament et fan la demanda els professionals. I els pares et criden també alguna vegada?

Claro, claro, oh!

Per exemple, per quins motius?

Pues els pares em criden, pues, perquè hi ha hagut un... un problema amb... l'alumne i l'escola i potser ells no ho creuen convenient, perquè de vegades jo no sóc partidari del tema de les expulsions, no? Jo no sóc partidari d'això i llavors, claro aquí hi ha problemes també perquè ho han fet, perquè les normes són aquestes, no? Si un nano fa una fetxoria, pues uns dies d'expulsió, per a veure si ell mateix valora, no? Però no crec que sigui el millor, expulsar els nens, no? Pues de vegades en aquests casos, de vegades m'han vingut mares «oh! que me han expulsado al niño 10 días, o 5 días o 15 días» i llavors, clar, això s'ha d'interpretar, no? Que no és bo, perquè inclòs els mateixos crios potser, s'enganxen a aquest joc i els interessa, no? Llavors aquest és un tema delicat, després pel tema de les nenes gitanes, no? Perquè també se senten una miqueta, pues, perseguides per les assistents socials, dels ajuntaments, i, bueno, llavors la problemàtica en general és... és comú, no? O sigui tant te'n consideren les famílies com per la part educativa, llavors, claro, les famílies

també se... se senten pues, una miqueta rebutjades, en el sentit que, al no interpretar les qüestions que es plantegen, pues sempre hi ha un rebuig entre les dos parts i això crea conflictes de... de relació, tant amb els professionals com amb les famílies, i a vegades pues vénen a consultar-me i a demanar-me que intervingui per poder buscar un... un diàleg que sigui positiu.

Per exemple, un altre cas, problemes de traducció, de gent que sols parlin caló i que no entenguin el català o el castellà, t'ha passat alguna vegada?

No, no, perquè aquí pues la majoria si no el parlen, l'entenen, el català, no? En aquest sentit no hi ha hagut cap problema.

I de fer d'acompanyant a les famílies que no coneixen el serveis quan vénen d'un altre lloc? Què fan?

Sí, sí, claro els acompanyes inclòs a inspecció i a la delegació els he acompanyat, per diferents motius, no? Llavors pues, o per beques, o perquè hi ha hagut un petit problema amb les escoles, no? Les famílies i l'escola i llavors claro, hi ha famílies que creuen que tenen dret a defensar els seus interessos, no? I llavors jo tinc de fer de suport.

En jornades interculturals amb festes i intervencions d'aquestes, xerrades informatives als mestres o altres, hi has participat?

Claro, claro, claro, sí, sí... sí, sí a veure, nosaltres donem informació de quines activitats es poden adaptar més a la realitat, sí, col·laborem en tots els sentits en aquest camp.

En tallers o...?

Sí, sí de música...

De tot una miqueta?

Sí, sí amb les diferents activitats que s'estan fent en els diferents col·legis, pues demanen la nostra intervenció, i després pues fem xerrades de... de cultura gitana i, sobretot tractem el tema dels valors, que això és molt important i llavors, pues, intentem que els nanos vegin la realitat, no? Sempre fas un paper de... de confiança, no? Es senten més identificats, quan hi ha un gitano pel mig, els mateixos alumnes, no? Sembla que ets el pare d'aquests nens i bueno, llavors clar, es senten més autoprotegits, més, més... menos indefensos, o sigui, menys indefensos, no? Perquè de vegades es senten una miqueta, perquè el tarannà de la convivència, de la família, no? Tot això és diferent i es senten més identificats.

Molt bé. Per a sortides laborals i tot això, també t'han cridat? Per demanar-te: «quan acaben d'aquí on es poden col·locar?» i... tot això?

No d'això ja m'encarrego jo, des de l'Associació, sí. El meu treball a l'associació complementa el de mediador de l'administració (riu).

A part de la feina de mediador, treballes a l'Associació?

Sí, sí... jo sóc el president de l'Associació i llavors des d'aquí, pues, intentem anar col·locant gent a treballar, sí, jo el que els hi dic que ells, el graduat escolar, i llavors jo em bellugaré per buscar-los-hi feina. Vaig per això, perquè aconseguixin el graduat escolar, perquè sense graduat escolar, dins de sis mesos ni pujarem a l'autobús.

Tens raó respecte a la formació inicial i contínua que ha de tenir el mediador. Quins són els requisits de formació que hauria de tenir un mediador? Què ha de saber?

A nivell de formació, a veure, jo penso que... si sóc mediador... coneix, pues la comunitat educativa i... té, pues... una experiència, no? Llavors, clar, jo considero que també el mediador ha d'estar una mica format, no? Mínimament, el fotut és que jo... vagi sense saber res de res...

... llavors que...

Un mediador també té que tenir una miqueta de formació, no fa falta... (fa un gest amb les mans, volent dir: no en cal gaire).

Cal que tingui estudis universitaris?

No, no crec que sigui necessari, no, no és imprescindible per poder desenvolupar aquesta tasca. No, jo penso que la persona, com més formada està, millor per interpretar la situació i les coses, no, bueno lo que no podem és ficar una persona que no sàpiga llegir ni escriure allí al mig. Jo penso que hi ha d'haver un... una base, un... mínim, no?, un mínim de formació per part del mediador.

Els altres mediadors que coneixes també tenen aquesta formació?

Sí, la majoria de mediadors, estan, a veure, nosaltres som gent jove i hem anat a l'escola, no? Lo bàsic ho tenim, no? L'únic que no tenim és titulació, però lo bàsic ho tenim, hem anat a l'escola, hem acabat l'EGB (als 10 anys han acabat a l'escola) llavors clar, això no és tampoc cap necessitat però no és que sigui una necessitat imprescindible, a veure, crec que com a persona, pues, necessites tenir una miqueta de formació per poder aportar-la a la teva feina.

En quant a l'oferta formativa que tenen els mediadors, la coneixes? Tu has fet algun curs de formació inicial o contínua per ser mediador?

Sí, a la Fundació Pere Closa.

Podries explicar una mica de què anava aquest curs? Com era?

A veure, aquell curs es composava de... de vale... formar-se amb... amb unes bases de de, de, desenvolupament per poder tirar la teva feina endavant, no? A veure, llavors ens formaven, a veure, jo, jo no vaig aprendre res, no vaig aprendre res, bueno sí que vaig aprendre, clar però bueno, no vaig... veure res de nou perquè allò ja ho havia vist tot, jo,

no? Això per als joves que encara no han practicat aquesta feina, pues vale, però bueno, nosaltres allí el que vam fer és lo bàsic, no? Tenir coneixement per part de les famílies, de quina forma pots actuar en un conflicte segons la... el grau de... del problema que sigui, no? Llavors pues, sobretot quan feien els comentaris allí el professor, pues era això, que tinguéssim paciència, que siguéssim molt neutrals, que això és lo més important que hi ha, no? La neutralitat, perquè clar el que no pots fer és adaptar-te o atansar-te a una part o a una altra, no? Aquí el que tens que fer és ser seriós i després ja veurem si la teva opinió sigui respectada, i aconseguir això.. per aconseguir això has de tenir, no? Un tarannà, la teva forma de ser. Jo penso que... el que... el mediador ideal... la persona que fa de mediadora ja reuneix unes condicions de per si mateixa. Perquè no ho pot fer qualsevol, no? No... no es tracta que siguis millor o pitjor que l'altre, però bueno, això és més voluntari que res. Llavors l'aprenentatge que té el tens tu, perquè, a veure, jo no he fet de mediador quan... quan he estat aquí a l'escola, jo sempre, no sempre, la meva cultura, la meva cultura el col·lectiu gitano sempre hem viscut del.... bueno, hem conviscut amb la mediació. Llavors això de la mediació em venia al... al dit, no? Sí perquè nosaltres pues per sort... el sistema nostre està vinculat a la mediació.

Em podries explicar una mica aquesta formació que vas rebre, si hi havia part teòrica, part pràctica, com ho fèieu?

Sí, més bé hi havia part teòrica, sí, aquell home ens feia... uns crucigrames allí (riu) a la pantalla aquella, sí... no i era més bé teòric. Lo que passa que després fèiem un debat amb nosaltres mateixos, no? I opinàvem, donàvem la nostra opinió, donant a conèixer la nostra situació, la nostra experiència, no? I no, no, molt bé, però... allí la majoria va ser part teòrica.

Éreu molts en aquest curs?

Oh! Fèiem dos cursos o sigui, perquè fèiem dimarts i dimecres, partits perquè érem entre els dos em sembla que érem 30, 15 i 15 érem.

Què éreu, homes i dones?

Hi havia homes i dones, sí, sí.

Llavors em pots dir aspectes positius i negatius d'aquesta formació?

No, no... va ser positiu.

D'aspectes positius, quins en vas veure?

Bueno, aspectes positius vaig veure varios, no? Però bueno, va ser positiu perquè la motivació que sentíem allí mateix, no? Després, la relació que vam fer amb aquest home, el professor, que va ser molt important, aquell home parlava de la seva experiència, no? Llavors nosaltres vam lligar la nostra experiència amb la seva i va lligar molt bé.

Aquests aspectes positius que veus són la relació amb la persona i, per exemple, el fet que estiguessin amb altres mediadors també suposo que seria... útil?

Claro, sí... és que ens vam enriquir d'experiències, no? Llavors, clar, cadascú... però bueno són similars eh... les experiències, eh! Jo crec que el col·lectiu gitano, pues anem per una mateixa línia i, llavors pues, tampoc no era tan difícil, no? Però jo penso que coincidia molt les opinions que vam tenir amb les xerrades que fèiem, no? Pues opinàvem, la majoria de la gent opinàvem del mateix i en les mateixes condicions, sí.

Els aspectes negatius què veies, per exemple, la duració, va ser curt, va ser llarg, què et sembla?

No, va estar bé, sí era dos dies a la setmana... sí a veure, és que venia gent de fora també, això era molt complicat, no? Però bueno va, era bàsica aquesta formació i aquesta... o sigui ens vam enriquir tots, però per la informació que rebíem els uns dels altres no? Llavors, jo crec que.. o bueno que aquestes jornades que vam fer... pues que van ser positives.

Què eren, unes 40 hores més o menys?

Més, més, no recordo exactament les hores que van ser, però ui! Sí, va durar 6 mesos allò.

... i després hi havia la previsió de fer un postgrau a la Universitat Ramon Llull.

Sí, Sí.

Pots comentar una mica la...

Jo no vaig participar, no vaig participar no... no perquè no m'anava bé, perquè tenia que anar-hi des de (nom de localitat), i claro, anar a Barcelona, era molt difícil, no? No podia deixar la feina...

Creus que seria interessant fer això, per exemple, aquí a la teva ciutat?

Sí, en certa manera sí, en certa manera crec que és important de fer-ho aquí. Ja m'ho van oferir, (...) ja m'ho va oferir de fer-ho aquí a (nom de localitat), però trobar gent, a veure, és que partim d'una base... eh! L'Administració que pensa, que per fer de mediador ha de ser gratis quan és un paper que no està pagat amb diners, i no em refereixo als diners, eh! Sí, és un paper superdifícil, llavors, claro si motivem a la gent de què es tregui un títol de mediador que no sé si existeix, si existeix, però bueno, suposem que existeix, no? Llavors, que a mi em demani un cas que estudiï per desenvolupar el meu paper, pues no ho faré, no ho faré perquè no necessito titulació, i et parlo amb sinceritat, si jo hagués de fer de mestre, repeteixo una altra vegada, llavors em sembla bé que em tingués de preparar, però el meu paper, jo no tinc que... que presentar el meu document de... de titulació, a una família gitana perquè m'escoltin. El meu document de titulació és ser un gitano «limpio de polvo y paja», aquest és el meu títol.

Si haguessis de... t'atreviries a dissenyar un pla de formació o un curs per a altres mediadors? Si tu haguessis de fer un curs per a altres mediadors i dissenyar-lo, què els donaries als mediadors que volen començar?

A mi m'agradaria que la comunitat educativa, vosaltres els paios, interpretéssiu que nosaltres això, perquè m'insisteix moltíssima gent, vas a jornades de cultura i tal i tothom, titulació; potser és que pensen la gent que els hi prendrem el puesto, és que... no ens agrada, eh! nos agrada, quan anem a les xerrades i tal la gent només demana títol, nosaltres ens... no ens agrada això, ens estan molestant aquestes paraules, no? Perquè a veure, si nosaltres tenim el títol i fem millor la feina, llavors em sembla molt bé que ho demaneu, però, no ho sé, aquí hi veig una doble jugada, no no m'agrada, no a mi, en qualsevol trobada que hi hagi del col·lectiu gitano t'ho dirà: «deixeu-vos del títol, el títol per a vosaltres, no el volem el títol!».

No és important el títol per a vosaltres?

A veure, els títols, et repeteixo, et repeteixo que hi hagi constància sempre, parlo del col·lectiu nostre, eh! El títol és que les famílies gitanes et reconeixin, «Tú tienes que tener un peso como hombre» aquesta és la primera, «Y ser un gitano honrado que nadie te pueda marcar» ese es el título. A veure que insista la gente, la sociedad paya, que insiste que nos saquemos título, no, no que es hacer el ridículo, de verdad y yo donde voy me encuentro con todo el mundo, maldito título, porque si no vamos a competir con vosotros, si tenemos título te quitaré un sitio de trabajo... Es que vas a chocar con la pared, claro, es que, a ver para que me sirva el título a mí, si tu vas a ser titulada y no te van a escuchar. O sea que la comunidad educativa o la Administración nos exija título, por favor soltar esa valla, que vas y a superar más barreras, pero no, insisten en la titulación. Y lo de educación te digo que no es necesaria, si no compruébalo, ¡eh! tú vas con tu título a una familia gitana a ver si te escuchan y yo iré sin título, a ver si me escucha a mí, entonces claro el título para nosotros no es necesario.

Però com a ajuda per als mediadors que volguessin... seria interessant obtenir-lo?

No, no, no.

... quins consells els podries donar als que volen formar mediadors gitanos?, què han de fer?

Pues a ver, a la hora de buscarlos... yo como... tener en cuenta el perfil del mediador que debe de reunir la base que es esa, tener unos principios, ser de una familia que no tenga contro...versia, porque si yo voy a ser traficante no voy a ser mediador, o si yo soy un mujeriego que busca cualquier mujer, pues no voy a ser mediador, es que eso no me entra ni en la cabeza, ¿no? Entonces yo tengo que ser una persona decente, y con esa decencia es el título y lo repetiré siempre, ¡eh! Parece que nada más repito lo mismo, no. Pero mi título es ese el reconocimiento por parte de los gitanos y que yo voy a una casa y que este la mujer sola y que no tenga inconveniente en entrar y tomar café. Ese es mi título. Entonces claro, ¡eh! Que otra forma hay, no no, es que no hay otra forma. A ver mi reconocimiento es lo que vale, pues yo, ¡mm! ¡mm! Aconsejo a cualquiera que sea mediador, pues eso que tenga la escalera de valores asumida y que los gitanos lo reconozcan, ¿no? Con esos, esos ya no hace falta cap titulació més, no?.

Et voldria preguntar també... si els mediadors desapareixeran o continuaran, què et sembla?

No, jo penso que ara s'està posant de moda el tema del mediador, perquè a veure, el que millor resol els problemes és el mediador, o sigui, això serà tan necessari com un conseller i se suposa que en el temps ho reconeixeran, ara, nosaltres per desgràcia, com no tenim títol tenim que demostrar sis vegades que som bons. Vosaltres no, vosaltres presenteu el títol i ja podeu ser totxos, que endavant. No, és veritat, no? Vosaltres presentant el títol, escolta'm per favor, si yo voy por ahí, a mi que m'ensenyi l'assistent social, a veure... si em donaran classes!

I... a tu què et sembla: que el mediador ha d'estar especialitzat en un àmbit educatiu o en un àmbit sanitari, o bé el mediador ha de ser polivalent? Ha de saber una mica de tot?

Sí, és que el mediador ha de ser un miqueta polivalent, o sigui, ha de tenir una mica d'entrada. A veure, la problemàtica social... a veure... aquí hi entra tot, les necessitats bàsiques de vivenda, d'higiene de... entren mil coses, no? Necessitats bàsiques, llavors, pues claro, va lligat per això et dic jo treballa més amb la família que amb l'alumne. Si amb l'alumne no hi ha cap problema amb l'alumne. L'alumne, tracta'l bé i motiva'l perquè vagi a l'escola, no? I prepara'l perquè interpreti que quan sigui gran necessitarà, pues, el títol aquest, no?

T'agrada assistir a jornades, a trobades amb d'altres gitanos, amb d'altres mediadors... i parlar? Ho fas sovint?

Claro... sí, sí... jo participo a totes les jornades que puc anar-hi, no? Llavors... sí perquè...

... a les de... de cultura gitana que organitza la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya?

A aquestes no fallo mai, sí, les fem una vegada a l'any, però les pròximes toquen aquí a (nom de localitat), no sé quan seran, potser les farem al setembre, no? Però la Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya va donant toms por ahí, no? I aquesta pròxima me va comentar el seu president que ens tocava aquí a (nom de localitat). Sí... llavors pues claro, això t'enriqueix molt perquè... et trobes.... a, amb la gent i llavors fas intercanvi d'opinions i... i bueno i llavors també fas comentaris de la problemàtica que estàs patint a la teva zona, no? i això t'enriqueix molt, llavors, pues veus la disposició que hi ha amb algunes... i en unes altres, o siguis fas una valoració de... de qui té més bona voluntat per... me va comentar un company mediador, de Sabadell que en un col·legi, per allí hi havia el 89% dels nens que eren gitanos, pues bueno, que va... van tindre un cacau que inclòs van tenir que canviar la directora, no? I ell va fer un paper allí de... de mediador, ell va aconseguir que el... inclòs el director anava amb ell a visitar les famílies, claro és que jo penso que com que són un altre món, jo penso que també han de venir, atansar-se a nosaltres, no enviar-me una carta i vine aquí, no, no si tinc que anar a casa teva, hi aniré, aquesta és la bona mediació que hi ha. I jo penso que els professionals també deuen d'adaptar-se, a veure, la majoria ja s'adapten, no? Lo que passa insisteixen molt en la nostra formació... i això no ho considero que sigui necessari, jo considero que jo vaig a un

director de centre o amb un professional, no? I... jo hi vaig amb unes noies de l'EAP, jo vaig a visitar les famílies, no? I lo primer que fan t'obren la porta, però de part en part, a veure, no et deixen a l'entrada, no. I si va la professional sola, pues sí, la porta i d'allí no passes, aquest és el títol aquest.

Penses que a lo millor seria bo que els professionals, els treballadors socials, els docents, els treballadors familiars... fossin de la mateixa cultura que vosaltres, sortissin professionals de la minoria?, et sembla què...?

Sí, sí! I tant!... sí, si seria positiu, no? Sí, sí, treballadores familiars i bueno... gent que que pogués participar... de la nostra ètnia, és que això és supernecessari, que hi hagi gent del nostre col·lectiu treballant, no?.

Creus que serà així en un futur?

Sí!, el que passa que l'administració no, no, no, potser no té recursos per poder tirar això endavant, no? Per això, jo repeteixo, fa falta gent del nostre col·lectiu per poder participar i com més serem més riurem, no? Jo crec que a l'implicar famílies del col·lectiu, això és positiu, perquè les poques famílies gitanes reconeixen que la comunitat paia, diguem-ne també que nosaltres estiguem al mig, perquè allò del, del voluntariat... això jo no sóc partidari, a veure, el voluntariat, jo faig un munt d'hores de voluntariat, no? Però dedicant-te plenament a lo voluntariat, això és impossible, perquè ja els hi diré als polítics que ho facin ells també, sense sous, prohibit cobrar sous, si ho fan ells ho farem nosaltres també.

Et voldria dir... que el que s'hagi oblidat o que creguis important per a la mediació... pots comentar-ho ara...

Crec que ja tens bon llistat aquí (riu).

Si vols afegir alguna cosa, o parlar més de la figura del mediador...

Sí, bueno, jo lo que te diria que reconeguéssim, que ens reconeguessin oficialment i que demanessin, pues més col·laboració de gent nostra, bueno, parlem d'un col·lectiu gitano, però bueno els africans també necessitaran el seu grup, nosaltres aquí a Espanya, pues som la tira, els africans són 4, n'hi ha 4 no? Però bueno en comunitats, a veure africans en un centre que hi hagi, que hi poden haver 10 crios; de gitanos, 150, imagina't la feina, no? Llavors, també crec necessari que cada col·legi que hi hagi majoria del col·lectiu crec que hi ha d'haver-hi una persona fixa allí, un monitor fix, perquè els professionals estiguin aquella mitja hora... que estiguin tranquils, no? I que això seria superpositiu, en cada centre en què hi hagi majoria del col·lectiu gitano, tenir un monitor fix, perquè pogués col·laborar amb els professionals. Els hi estalviaria molts mal de caps, suposo que això també s'interpretarà i es valorarà, no? Bueno esperem que sigui aviat, perquè tal com està corrent el món se'ns escapa una mica de les mans, no hi tenim presa per arreglar aquestos problemes. Hi ha molts centres plens de nens gitanos que ho necessiten.

Llavors... en quant a la concentració o la guetització d'aquests centres, aquests que tu coneixes... què en penses?, és millor el repartiment o és millor agrupar-los en un mateix centre?

No, però a veure, no, no... s'agrupen perquè la comunitat educativa vol, s'agrupen perquè les poques famílies, nosaltres ens agrada viure, pues, on viuen els gitanos, o sigui, nosaltres anem al barri de (nom del barri), aquest és col·legi (nom d'un centre de primària), a veure, hi ha un grup de famílies, o sigui, s'estan... no és un gueto, a veure, les famílies viuen allí, llavors el col·legi, alguna persona podria considerar que és un gueto, no és un gueto perquè si les famílies viuen allí, que s'aniran a un altre col·legi, que hi hagi allí a dos quilòmetres?

I el fet que marxin altres nens, que marxin i que els portin a una altra escola, què et sembla? Què els paios agafin, treguin els nens perquè vénen gitanos, com ho veus, això?

No, això és negatiu, però bueno, jo penso que bueno a veure, els paios que vulguin anar-se'n a un altre col·legi, pues, són lliures d'exigir de, de d'agafar el col·legi que ells creuen més convenient per als seus fills, però no ho veig positiu, això, eh! Jo no ho veig positiu, perquè a veure, marxen uns mínims, perquè a (nom d'un centre de primària) hi ha un 60%

que són gitanos, però la resta són paios, hi conviuen i es relacionen i no hi ha cap problema. A llavors, clar, això de ser guetos, jo no ho considero gueto, els nens i nenes viuen allí, al barri, per això és un col·legi que és del barri i per això tots els nens hi caben allí, Jo, els meus fills han anat allí, a (nom d'un centre de primària), perquè vivíem allí, després vam anar a (nom d'un carrer) i la meva filla petita, pues va anar al (nom d'un altre centre de primària), perquè estava més a prop. Llavors, clar, la gent va allà on els hi queda més a prop.

I, per exemple, amb el Decret que puguin anar els nens socialment i culturalment desavantatjats a centres concertats, és a dir, a centres privats i que pagui la Delegació les despeses et sembla favorable?

Sí, perquè això dóna més llibertat d'elecció, en un centre que a tu t'agrada, no? sí perquè hi haurà pares que voldran que els seus fills vagin a un altre col·legi, no?, però no crec que molts pares ho pensin això, eh!

Però, això... de l'elecció dels centres t'ho consulten els pares?

Bé, sí, a veure, ells són lliures d'anar al col·legi d'allà on vulguin, però també els hi agrada que vagin al col·legi on van els gitanos, o sigui, nosaltres tenim una cultura molt, molt tancada i necessita que els nostres fills convisquin entre ells, que vagin al col·legi junts, no? Que els nostres fills vagin a un col·legi que no hi ha gitanos, ui!!! això potser els pares no ho interpreten i segurament que tindrien un altre aprenentatge, perquè ara un per l'altre la «casa sin barrer» no? Estan més per jugar que, que per res, llavors al trobar-se, clar que podrien fer relacions amb els paios i potser seria el mateix, no? Però als gitanos ens agrada que vagin els nostres fills als col·legis on van els gitanos. Però sí, sí algun però que voldria anar-se'n a la quinta forca, en una altra escola, però bueno no hi ha problema amb això, no crec que sigui cap problema per a nosaltres sinó per a ells, per a l'escola.

Un problema per a l'escola o per a l'administració, per què?

Noo! un problema, sinó que... no sempre són ben rebuts pels altres nens, pels altres pares... Però amb aquesta llei el que vol l'administració és brindar més oportunitats, això em sembla molt bé, i el pare que vulgui aprofitar-se d'aquesta oportunitat, pues mira encantats, sí, això és positiu això, sí.

Bé, moltes gràcies!

No em diguis que ja hem acabat (ironia).

Sí! O si vols afegir quelcom més...

(Riu).

4.2. Entrevista número 6.

DADES IDENTIFICATIVES

Acrònim: MMDC00a

Edat: 35

Origen: Marroc

Gènere: Femení

Estat Civil: Casada

Estudis realitzats: Dret

Temps a l'Estat espanyol: 7 anys

Temps que portes treballant com a mediador:

- Com a voluntari o natural: 1 any

- Com a professional: 2 anys

Àmbit d'actuació: Polivalent (Ensenyament/Sanitat/S. Socials/Jutjats/Polícia/S. Privat)

Bon dia (nom de la mediadora)! Me gustaría que me explicaras... ¿cómo llegaste a ser mediadora?

Primero he estudiado la mediación en Barcelona, después el Ayuntamiento de (nom de localitat) han hecho selección para coger cuatro mediadores y han cogido a mi.

¿Cómo es que hiciste el curso éste de mediadora en Barcelona?

Tengo una amiga que es doctora me ha dicho que UGT está organizando cursos de la mediación. Fue el primer curso que hice con ellos, con UGT, después he hechos varios de cursos a Barcelona de mediación en vivienda, la mediación sobre salud, mediación sobre educación, mediación en religión, mediación en mujeres maltratadas, varios de cursos. Después aquí en (nom de localitat) como he explicado antes han hecho una selección para coger el proyecto de la mediación como proyecto (seleccionado) Entonces fui yo parte de los cuatro mediadores que han elegido el Ayuntamiento de (nom de localitat).

Continuando con lo que estabamos diciendo, aparte de esta formación ¿quién te introdujo en este mundo? ¿Cómo entraste en el mundo de mediador?

Mira mediación empece hacer de voluntaria, entonces si que haces la mediación voluntaria como tenemos costumbre en nuestros países africanos dentro del diálogo que estas hablando estas haciendo la mediación. Entonces algo que existe es la necesidad de la población inmigrante pide esta profesión, esta profesión del mediador, entonces se que me han elegido a mi como mediadora del Ayuntamiento de (nom de localitat), antes la hacia voluntaria.

¿Que hacías antes de hacer de mediadora?

Antes hacíamos mediación pero voy a decir, no en el sentido no como hacemos ahora. Ahora hacemos la mediación como profesionales, antes la hacíamos como defender de los inmigrantes, acompañas al inmigrante o al usuario a traducir a él y para defender el que el quiere, yo veo que aquí la diferencia en lo que he hecho yo antes y lo que estoy haciendo ahora.

Porque desde que llegaste aquí... ¿siempre has ayudado a tus compañeros?

No, cuando yo he llegado aquí ha habido gente que me ayudado a mí y gente que no es de mi país... puede ser que como yo hablo francés ellos hacen a mi como mediación del francés al castellano al catalán. Entonces cuando yo conocía los servicios que ofrecen la ciudad de (nom de localitat), se las necesidades y los problemas que encuentra el inmigrante recién llegado a España, entonces fue el primer cosa que yo he pensado que tengo que ayudar este mi colectivo. Empieza el día allí, empiezo hacer la mediación, pero ya te he dicho, hace la traducción verbal, no llevo a soluci... a llevar las partes a solucionar conflictos pero la mayoría de mediación que he hecho, mediación traducción verbal y apoyo al usuario y defender lo que él quiere. Pero cuando he hecho el curso ese en Barcelona la idea un poco ha cambiado y también he cogido más ideas y más estrategias y se como yo debo situarme como mediadora, como yo puedo trabajar como mediadora, que puedo hacer y lo que no puedo hacer.

¿Qué puedes hacer y qué no puedes hacer como mediadora?

Lo que he aprendido en los cursos de mediación, que mediación es un puente entre dos colectivos, entonces... sociedad de acogida y la sociedad inmigrante, mi función es facilitar la comunicación, ayudar a los inmigrantes a conocer los servicios que existen en la ciudad, a apoyar a ellos, evitar entre (...) los conflictos que pueden existir entre los dos colectivos, dos partes de mal entendimiento, a veces. No soy defender de los inmigrantes, no soy defender de... la sociedad de acogida, también, soy en el medio y, y la cosa más importante que he aprendido es la neutralidad tengo que estar neutral en mi trabajo.

¿Debe ser una tarea difícil?

Si, pero a veces te encuentras con casos que más complicados que no puedes..., lo que he aprendido yo cuando hay un caso que no puedo yo llevarlo que sé que no puedo ser neutro, tengo derecho a decir que «no puedo hacer esta mediación, no es mi ámbito donde poder trabajar y me cuesta hacerla» antes no podía decir esto y ahora sí.... Y más de eso ahora hacemos también asesoramiento al usuario, asesoramiento al profesional, participamos en charlas... conferencias, explicamos nuestras costumbres, nuestra.... tradición, para que gente también entienden los problemas que viven los inmigrantes y también ayudamos a los inmigrantes dio... dio en parte para entender también la sociedad de acogida, evitamos la máximo los conflictos y también que ellos aprender en el futuro no siempre existirá el mediador. Que ellos saben un día no van a llamar a (nom de la mediadora) para hacer la mediación, pueden ellos aprender a hacerlo, hacer sus cosas solos.

¿Cuáles son exactamente las funciones del mediador?

Pienso que las he explicado...

... Si pero concretando

Hay muchas funciones, pero la importante es facilitar la comunicación, evitar los problemas, y los choques que pueden existir por mal entendimiento, acercamiento al

usuario y al profesional...asesoramiento también, al profesional, ayudar al inmigrante a entender y saber que (exige o existe) en la sociedad de acogida... ¿qué más?

¿Puedes poner ejemplos de las situaciones más frecuentes en las que estás...?

Por ejemplo, si cogemos, por decir, dos casos que explican más nuestra función, por ejemplo, en la escuela y en sanidad. Hay veces en la escuela que puedes encontrar con un caso que... los profesionales se quejan. «Hoy este inmigrante no llega a la hora»... explicar al usuario que la hora es importante, eso no significa que en nuestros países entramos y salimos a la hora que queremos, pero aquí explicamos que la hora es importante, «que si es a las nueve no podemos llegar a la nueve y media». Aquí también en la escuela los niños están acostumbrados a llevar bocadillos, en mi país no hay eso, entonces (...) quizás la profesora se queja que este niño.... «no se que, que no trae comida o el desayuno», explicamos a la familia, o a veces la familia (trae) más cantidad, como quiere el niño, que la profesional no puede entender eso. La reunión, las entrevistas, la mayoría de profesionales se quejan porque los padres no vienen a las entrevistas, entonces nosotras intentamos ayudar a ellas a entender la asociación de padres, y también explicar a los padres que la reunión y las entrevistas es muy importante para el seguimiento de estudios de sus hijos. El tema de las colonias, el tema del comedor, el tema del comedor también llegamos a negociarlo a las escuelas para no dar a los niños cerdo que pueden, para que se queden en la escuela, antes existía este problema, pero ahora intentamos (evitar) digamos, yo no puedo solucionar como mediadora los problemas, pero ayudo a los padres a llegar a una solución, es verdad que el problema del comedor está ahora solucionado aquí en (nom de localitat).

Otro caso que es importante para ver la función del mediador es el caso de sanidad, por ejemplo, la asistencia gine... ginecológica, si damos cuenta en mi país, tenemos 3000 médicos, en 30 millones de habitantes, entonces en mi... hospital grande de Rabat, 2000 repartidos por 1000 privado y 1000 para ciudades grandes. Yo (...) en Marruecos, y no toda gente tiene capacidad para ir al ginecólogo, solamente gente que tiene dinero y pueden ir a visitar ginecólogo. Aquí cuesta a las mujeres de ir cada vez que están embarazada, hacer ecografías. Las doctoras porque no quieren, porque no vienen, entonces empezamos a

negociar y dentro de la mediación, mi función es negociar, la negociación. Hay muchos de casos.

¿Hay una tipología de peticiones o sobre las demandas?

Si aquí cuando empezamos a trabajar, aquí el primer contrato que ha hecho a nosotros, la Ayuntamiento fue para trabajar con las escuelas entonces las demandas todas vienen de las escuelas, vienen al servicio social y repart... y cogemos las demandas con nuestra coordinadora y repartimos si son demandas pues gambianos, para los marroquí, como estoy yo y otro chico marroquí y depende de la fechas...si las escuelas quieren mujer, a veces nos encontramos con el tema de mujer y hombre, pero pienso que ahora estamos pasando a este problema y todavía ha cambiado aquí (...) seguimos a trabajar igual la demandas viene aquí y repartimos las demandas. Pero hay veces que recibimos llamadas, por teléfono, podemos enviar hacer la mediación, Y pocas veces ni hay esta mediación que es un mal entendimiento y iras explicar al profesional sin ir a hacer la mediación.

Delante de una demanda, ¿cuál es tu procedimiento habitual?

¿Que hago cuando recibo una demanda?, primero cuando recibo una demanda veo de donde viene la demanda, si es de la escuela, si es de servicios sociales, hospital cuando ves... primera cosa que ves, de donde viene el teléfono, llamo al servicio que ha hecho la demanda y veo que problema tiene, si es verdad o no es verdad, hay un problema para que yo pueda ir ayudar las partes que tienen un problema o no hay o solamente hay mal entendimiento, o algo que parecía que no es correcto, y cuando hablo con profesional veo que es un mediación, me voy, antes de la... concierto la hora, me voy antes de 15 minutos para hablar con el profesional para que me explique el caso, después hablo con la familia, para explicar también el caso, ¿que han venido aquí? ¿Que esperan del mediador? Si ve que las dos partes necesitan mediador es primer cosa, segunda cosa que se pueden entender sin mediador, tercera cosa, si tienen capacidad los dos de entender ellos mismos a llegar a solución, el tercer persona, si ellos tienen capacidad para solucionar el problema. Entonces puedo yo hacer la mediación, sino no puedo hacer la mediación.

A veces llegas a la escuela y ves solamente desconocimiento, entonces, explicas al profesional que se queja o que no entienden que se trata de... que el caso es así. Yo le explico que no se trata que la familia no entiende que ello...llaman para firmar, por ejemplo el papel para dejar los niños a la colonias o a la piscina, o algo así. Entonces ellos se entienden muy bien y ya esta se termina la mediación. A veces, no, tenemos que hablar con las dos partes y la existencia del mediador, y trabajamos los tres.

¿Cuales son los mayores problemas que te has encontrado?

Uuyy!! Muchos problemas. Aparte del idioma, hay también choques culturales... si por ejemplo, las niñas que no van mucho a la escuela, problema... no hacen gimnasia, problema a veces de Ramadán, que las profesoras se quejan «Aaay!! este niño no se que, no..» tienes que explicar que es un mes sagrado para los musulmanes. Problemas de sanidad, mujeres esto que eso que te explico del ginecólogo, que no quieren que los médicos le hacen la visita, problemas de planificación familiar, problemas últimamente del aborto de las jóvenes, mas problemas que(...). Servicio social, también, la idea que tiene la asist.... la sociedad inmigrante que el servicio social esta a su servicio que puede dar todo, entonces le explicamos que no, que es un servicio que puede ayudar a ellos, pero no son Caixas (riu) y explicar a ellas, si muchas cosas si...

Y ¿tú como mediadora?, problemas... que tienes tú para hacer tu trabajo correctamente...

Problemas... veces que te... yo personalmente no he tenido problemas, problemas en el trabajo, pero quiero decir problemas que a veces te encuentras con el profesional que te piden que tú hagas el trabajo de ellos, yo no soy mensajera para ir a avisar las familias y tienes que ir llevar la carta a la familia, ¿entiendes?, pasan del trabajo de ellos que el mediador puede hacer estas cosas. Y para las familias a veces te encuentras que te están pidiendo apoyo, piensan que tu puedes defender... esto mas o menos son los problemas que encuentro, no tengo más...

Si, si...

Problemas de... no hay más.

¿Para que sirve la mediación, qué beneficios y qué inconvenientes tiene la mediación?

La mediación, sirve para evitar los conflictos, el mal entendimiento, el participación de un sentido o otro a la integración de los inmigrantes que... yo no digo, no hablo de la integración total, no eso no, le quiero para integración que es dividir, saber lo que esta, que existe en el país, los servicios, el idioma, el.... el saber hacer sus cosas solas sin, sin apoyar o pedir al mediador, y también ...

¿Inconvenientes?

... Si hacemos la mediación mal... si ... no hacemos el trabajo muy bien, puede tener problemas en el futuro, y poder... siempre digo yo, sin mediador no pueden entender al inmigrante, siempre existe conflicto, rechazado rechazo para la sociedad de acogida, aquí nosotras como estabamos, construyendo una casa, cuando esta la casa hecha ya no necesita ni a la paleta, ni peones ni nada que... empezamos a... a encuadrar el ambiente, abrir las puertas a los inmigrantes, cuando ellos saben, ya esta, yo pienso que no va existir problemas, ni conflictos ni nada.

¿Crees que tu trabajo se solapa, se mezcla con otros profesionales?

No, eso fue cuando empezamos a trabajar, tenemos poco de, digo eso, no problemas pero... la gente no sabe que es la mediación, si servicio social, si yo como estoy trabajando con servicio social o si yo trabajo como enfermera o como maestra, resulta que yo no soy ni medica, ni profesora, ni asistente social, ni nada de eso, soy mediadora. Entonces tengo mi profesión, yo se como situarme dentro de mi trabajo. Antes si la gente tenia esta idea, pero cuando empezamos a trabajar con ellos y explicamos a ellos y ven y los servicios ven como nosotras trabajamos como mediadores, ellos mismos han hecho la separación y piensa que esta pregunta pueden hablar los profesionales que pueden responder como ellos ven la mediación.

¿Cual es el perfil ideal del mediador?

¡Uuuy!... Bueno, traducir, trabajar, ayudar, saber como actuar...y hablar, ya te he dicho en tres o cuatro palabras.

¿Crees que la edad, es importante?

Yo te digo, es mi opinión personal, Estudios es muy importante, la edad también... la experiencia mucho, los cursos de mediación mu... también, y... el conocimiento de la cultura nuestra y de la cultura acogida. No es conocimiento así externo sino fundamental, porque a veces te encuentras con casos que tu crees a estas cosas, por ejemplo, no categoría de pensamiento, a tu manera, pero como mediadora tienes que saberla explicarla. Y explicarla como es, como tal... la cosa o la realidad o la cultura sin dar tu opinión personal, eso si tu no sabes la cultura propia y no sabes como sabes tramitar las cosa entonces te encuentras con problemas.

El sexo y la edad del mediador ¿son importantes?

Si, yo, el sexo aquí no encontramos mucho, antes si pero ahora, para mi no encuentro problema, siempre para mi si me voy a hablar con hombres o con mujeres no encuentro problema. Pero yo personalmente en el hospital veces que yo no quiero. Depende de nuestra costumbre, cultura prefieren un mediador para los hombres, puedes decirme no estamos en España, si hago la mediación muy bien no tengo este problema con nadie, pero no se...

Es decir, según tu opinión ¿es mejor que los hombres hagan mediación con hombres y las mujeres con mujeres?

No, no, no... eso no, no porque yo trabajo para todos...

... Si, pero el perfil ideal sería eso...

... pero como puedes.. no...no... perfil ideal, como puedes actuar como mediadora, la manera de trabajar, si tienes un... tipo de trabajo, una manera de... una estrategia de trabajar es bien... pero...

... perdona, si te es mas fácil en alguna expresión hablar en francés, no hay problema...

.. vale gracias... la estrategia es... la única manera de trabajar, tienes que saber como trabajar y manejar el trabajo, pero el problema, no digo que siempre el mediador no encuentra el trabajo con alguien que dice yo no quiero la mediadora, por ejemplo, quiero un mediador. O pasa también aquí con nosotros. No quiero mediador, quiero mediadora, por ejemplo las mujeres prefieren mediadora y en el hospital la mayoría de las mujeres prefieren mujer. Porque eso viene también de la tradición, de eso que te explico, de la tradición y de la cultura, si puede venir un hombre para hacer la mediación en el hospital, no digo que no, pero al entrar, (la gran mayoría no quieren), o sea...

¿Es importante el conocimiento de la cultura?

Si.

¿De las dos culturas?, ¿tanto como la de recepción como la propia?... ¿La lengua es importante?

Sí... sí, la lengua es muy importante.

¿Es importante que el mediador domine la cultura y la lengua?... ¿Es importante que el mediador conozca...

Sí, sí.

... la cultura?

Sí, sí.

¿Y la lengua de los usuarios con los que trabaja?

Sí, sí.

¿Te gusta la palabra mediador?, para definir tu trabajo...

Es que mediador para mi, lo que entiendo de mediador, es el medio, es el que tiene que estar entre dos, te digo la verdad, nunca no he pensado el nombre de mediador, pero... que tiene la intención. La primera vez que pienso, no se...

A ver no se, hay gente que dice, me gustaría mas que fuese, pues la palabra traductor... para definir lo que hago...

No, yo no.

O prefiero que sea, asesor...

Traductor no, porque no se puede separar la mediación de la traducción, eso no. Por que dentro de la mediación estas haciendo traducción, si vamos a separar la mediación de la traducción, no vamos a llegar a trabajar bien... La mediación, dentro de la mediación hay la traducción, por ejemplo en el hospital y en la escuela estas haciendo mediación y traducción, estas ayudando, negociando, pero en los dos casos estas haciendo traducción y yo cuando me piden a mi decir a mi al usuario, «cuando a cometido un delito», no puedo negociar aquí, yo estoy traduciendo verbal lo que están diciendo en el juicio. Pero el servicio social, en la escuela, en sanidad... estas haciendo la mediación, traducción, la negociación, me entiendes.. pero el problema... (riu)

Sí, te entiendo... (tos).

Para mi lo que es importante, como puedes... ¿como puedes hacer el trabajo? mejorar el trabajo, hacerlo muy bien y también llegar a solucionar el nuestro futuro y tal eso si pero si mediación... nunca lo he pensado...

Vamos hablar un poco de la situación laboral. Es un tema interesante, ¿no?

Claro.

Por la cara que has hecho, ¡uuuy! (Riu) ¿cuál es tu jornada?.

Aquí trabajamos tres horas diarias, quince horas semanales, con un contrato que esta variando cada vez,... un contrato de seis... que esta... un proyecto piloto, después seis meses, después alargó el contrato, que nunca he escuchado esto. Empezamos con contrato sin seguro, después con seguro. La cosa no esta bien clara en el ámbito de la contrata, del trabajo...

¿Pero actualmente tú tienes un contrato?

Si, tenemos un contrato, si están pagando nosotras el seguro, pero no cobramos mucho.

¿Se puede saber?

Antes nosotras cobrábamos 65.000 y ahora 70.000. Pero estas haciendo más horas, a veces te llaman por la noche, por el mediodía, por la tarde, no estamos haciendo tres horas y ya esta. Cada una de nosotras tenemos familia y tal, entonces, nosotros queremos hacer una jornada completa, con horarios y eso es lo que pedimos y con contrato como toda la gente que esta trabajando aquí. Y tienen que saber también que es un servicio... importante, un servicio que... funciona bien, no soy egoísta pero sí... Trabajamos bien.

Porque vosotros... ¿de quien dependéis?

El ayuntamiento ha hecho el contrato a través de GRAMC, en Girona.

¿Vuestros jefes son del GRAMC?

De aquí, de aquí.

De aquí ¿del Ayuntamiento?

Sí, pero el contrato a través de GRAMC. No pueden contratar a nosotros, si no a través de GRAMC o de otra empresa, pero directamente no pueden.

¿Eso dificulta o facilita vuestro trabajo?, el hecho que dependáis de una asociación contractualmente y que...

...dificulta y facilita los dos, lo que yo veo que yo... estamos otra vez hablando, que ellos no pueden contratar a nosotros directamente, que tiene que ser una... asociación que sea el GRAMC o otra asociación para mi me da igual, pero que se hacen los contratos bien, con horarios... que para nosotros vamos cumpliendo más horas sin cobrar ... y eso para mí es lo más importante. Contrato bueno para una horas determinadas, por ejemplo, se que yo voy a trabajar de la hora tal a la hora tal y... y ya está.

Entrando un poco... en concreto, ¿quién os hace las demandas de vuestros servicios?

Las escuelas, el hospital, no hospital sino el servicio social y... la mayoría de las demandas vienen de los usuarios también. Como nosotros siempre en esta hora hacemos permanencia de cuatro a las siete, yo y mi compañera, vienen los inmigrantes aquí saben que nosotros trabajamos aquí y que nosotros les informamos y les explicamos los servicios que tienen para poder decidir y preguntar ellos mismos. Y en planificación, centro de la dona, tenemos horas fijas ahí, yo y mi compañera trabajamos el lunes de las once y media a dos, una y media a veces a las dos y viernes de las nueve hasta las once y media.

Has comentado que también tienes contrato en otros ayuntamientos...

Sí, sí... en (nom d'una localitat), cinco municipios me han hecho contrato para trabajar en (nom de quatre localitats més) y siempre me voy a (nom de la primera localitat), allí cojo las demandas y me voy a los servicios que me piden, son diez horas diarias, diez horas a la semana.

¿Estas también contratada por GRAMC? O...

No, directamente por estos cinco municipios me han hecho un contrato, si...

Pero ¿no has dicho que la administración no podía hacer el contrato?

Si, ese es otro problema, allí nos han hecho contrato como mediadora pero solamente diez horas. Aquí cuando el Ayuntamiento piensa hacer el... servicio de mediador, han puesto en contacto con el GRAMC, allí en (nom de la primera localitat) es otra cosa.

¿Les contracta directamente el Ayuntamiento? ¿Con contrato?...

... sí, sí, sí... que el 30 de junio ya no... se termina el contrato, no sabemos si hay renovación o no.

Me puedes hablar un poco, antes has entrado en el tema, cuando hemos empezado la entrevista has hablado de la formación inicial que habías hecho de mediadores en Barcelona. ¿Pero cuales crees que son los requisitos de formación que tendría que tener como mínimo un mediador?

Bueno, aparte de la lengua, del conocimiento de la cultura, tienes que saber como trabaja un mediador, situar el mediador...por ejemplo el curso de mediación en salud que hemos hecho fue un curso muy importante, porque explicar (a) nosotros las experiencias que podemos trabajar, como podemos actuar, como podemos hacer la mediación, la neutralidad.. que antes, sabes, antes era como te he dicho un servicio voluntario, no es un servicio, no es algo voluntario y te lo haces a tu manera Como por ejemplo si esta estudiando a la universidad, esta estudiando por ejemplo derecho, ya sabes los códigos de tal... pero dentro del trabajo es otra

cosa, como puedes usar todo lo que has estudiado dentro del trabajo. Eso que nosotros tenemos recursos, tenemos ideas, tenemos... trabajar, tenemos que saber como puedo clasificar este conocimiento que tenemos, un guión para trabajar, que antes no teníamos. Yo pienso que los cursos de mediación son muy importantes, pero que no sean cursos también (siempre mismos). Yo pienso que el mediador tiene que tener un seguimiento de cursos de mediación.

¿Un seguimiento?

Sí, un seguimiento de formación.

¿Crees que tendrían que ser bajo el hospicio de la universidad, o no necesariamente?

Yo mira todo lo que tenga relación con los... de mediación, yo lo quiero, lo prefiero... porque más aprendes, más sabes. No se si a un nivel universitario que hay cursos de mediación que podemos estudiar y cogemos más ideas y más conocimiento porque...

¿Cual crees que es, la formación mínima del mediador ya la has comentado y la formación continuada?, ¿tendría que haber formación continua?

Sí, tendría que ser, que tener formación continuada, pero no hay final a esta formación que yo siempre quiero aprenderla...

¿Hay oferta formativa para mediadores?

Aquí cuando empezamos a trabajar, tenemos este convenio con la Asociación GRAMC, que dentro de nuestro trabajo tenemos formación... si en todo el curso. Cuando hay formación tenemos que ir para aprender y poder ir a los cursos y estudiar. Pero ahora... hay cursos que fuimos nosotras solas, yo y mi compañera a hacerlas sin hablar, como algo personal de nosotras.

A nivel personal

Sí, sí.

¿Serías capaz de planificar un plan de estudios, de formación?

Sí.

¿Me podías...

... ¡uy!... ahora no, después...

A grandes rasgos

Después vienes y te doy uno...

¿Uno? ¿Un tríptico?

Si... porque tengo aquí un montón, acabo de pensar una charla, una conferencia de salud, uy!! Yo.

No, nos interesaría concretamente en una formación de mediación intercultural, por eso ¿que temas? ¿Como organizarías un curso de formación? ¿Que meterías... las más importantes que tendrías que destacar?

Yo te digo, una frase corta: «más fundamental» (profunda). Yo la formación que pido para los mediadores, que no sea formación teórica. Quiero teoría y práctica, las dos, que por ejemplo, si vienes y me estas hablando de, no se... como haces la mediación en el hospital? Mira la mediación en el hospital tiene que ser no se qué no se cuanto, ta, ta, ta, ta... pero en la realidad quiero ver como es, que puedo hacer?, los problemas que puedo encontrar, yo prefiero que tienen que sean relacionados la teoría con la práctica.

¿Y contenidos?

Si.

Pero ¿a qué contenidos darías prioridad?

Materiales a dar.

¿Si?

Lo que pide la sociedad de acogida y la necesidad de la sociedad emigrante, si puedes explicar algo que no tiene relación con lo que vivimos con la realidad y que hay cursos que tienen relación con la realidad que vivimos los inmigrantes y la realidad de las cosas que piden la sociedad de acogida...

Yo creo que todo te lo he preguntado todo, podríamos hablar mucho tiempo... hazme una reflexión final de aspectos o ¿que crees importante que nosotros debemos conocer del trabajo del mediador y que no han salido en la entrevista o que son importantes que nosotros conozcamos más de tu trabajo?

Lo que hay explicar nuestro trabajo se ve que es fácil, pero en realidad es un trabajo difícil, no es fácil, no se trata de traducir e evitar los conflictos, es un... es un trabajo que tiene también (riu) su... su peso, es un trabajo que también para nosotros les cuesta.. a veces no... no puedes digo que, todos los mediadores que hacemos ya tenemos solucionados... a veces se queda con punto interrogación, que no sabemos...

¡Muchas gracias por tu colaboración!

4.3. Entrevista número 7.

DADES IDENTIFICATIVES

Acrònim: MMHM00a	Edat: 31
Origen: Marroc	Gènere: Masculí
Estat Civil: Solter	Estudis realitzats: 1er fil. anglesa i
Temps que portes treballant com a mediador:	2on de treball social
- Com a voluntari o natural: 3 anys	
- Com a professional: 2 anys	
Àmbit d'actuació Polivalent (especialment salut i educació)	

Bon dia !, Me gustaría que me explicaras el proceso que has seguido para llegar a ser mediador ¿Que cosas has hecho antes? ¿Cómo has llegado a serlo? Un poco estos temas.

El proceso es muy simple, creo que des del... cuando me incorporé a la entidad a la asociación (nom de l'associació), des del 95, finales del 95... pues yo era el encargado de los asuntos del área social, servicios sociales... lo que estaba haciendo era servicios sociales... me dedicaba a visitar hospitales, a colegios y claro acompañamiento a la gente a prisiones y eso lo que hacía era un poco era la traducción, la interpretación... Llegar donde no ha podido llegar, por ejemplo el profesional, o facilitar el trabajo del profesional para llegar a un buen diagnóstico, buena información. Y fue a finales del 96 cuando aparecía un curso de (mediación) sociocultural y comunitaria y claro me interesó bastante, pensaba que lo necesitaba esa formación y bueno me apunté que era un proyecto **Horizón**.

¿Proyecto Horizón?

Si, en el 96 financiado por la Unión Europea y... organizado por el Ayuntamiento de (nom de localitat), eran 9 meses de curso. Pues la verdad que este curso me ayudo mucho y... Aparte de adquirir mas información, más información y formación respecto, por ejemplo, al entorno sociocultural, sobre todo de aquí España y de Cataluña en concreto eso me ayudo bastante a desarrollar una... lo que mi actual profesión.

¿Que trabajos hacías antes?

Era, bueno trabajos... hacía varios trabajos, yo prácticamente he trabajado en trabajos normales, no, he sido todo, trabajé de camarero, trabajé en... la construcción, trabajé en pintura, trabajé en distribuidor de butano, eh mucho reparto de propaganda, encuestas, prácticamente lo he tocado todo. Y prácticamente des del 97, bueno, me he centrado en esto, fue al acabar el curso este de formación y de... de continuar mis estudios y aquello de acabar formación y me encontré con la carrera de trabajo social. Al leer un poco el contenido de la diplomatura y todo eso, pues se parecía bastante a lo que yo estaba haciendo y lo que hecho incluso algunos conceptos que hemos tocado en el curso y bueno no me lo pensé dos veces me apunté y... aunque me esta costando sacarla... por... por incompatibilidades en el trabajo y los estudios, pero bien lo voy tomando en calma y voy sacando asignaturas cada año.

Es una manera de... hacerlo con más calma pero a tu ritmo.

Sí.

¿Cuál es exactamente el trabajo de mediador, puedes definirlo?

Si, ¿es difícil de definirlo, no? Simplemente yo siempre lo defino como un catalizador, un catalizador o un facilitador de la comunicación entre el usuario y el profesional, eso, es no quiere decir que el trabajo del mediador solamente se limita a traducir literalmente lo que dice cada uno y cada cual, sino, tener conocimientos que lo dice la opinión de un profesional y por si fuera poco, no ampliar, no ampliar (conocimiento) de la realidad del usuario este en el campo en que esté.

¿Podrías decir las funciones que tiene?

Las funciones, como ya se ha dicho antes, traducción, interpretación,... a veces acompañar, a veces de apoyo, a veces... es amplio las funciones del mediador, no siempre se limita a una función concreta, traducción o... Porque la traducción me imagino que cualquier persona que sepa hablar el idioma, pues lo puede tradu... puede hacer esta función. Lo que

pasa que se intenta por la mediación traspasar esa barrera... mas allá de la traducción, de las simples palabras, para, para... Como hemos dicho antes, un médico pueda hacer un buen diagnóstico, te digo un ejemplo, se dan muchos casos de mujeres embarazadas que, que... en época de Ramadán, tienen algún problema de salud y claro... nosotros los musulmanes tenemos una convicción tan fuerte que por el Ramadán no se debe, no se debe, no se debe comer aunque estés enfermo, haces el esfuerzo, aunque estés enfermo haces el esfuerzo de no comer y eso muchas veces mucha gente no se da cuenta y también que la religión permite excepciones de ese día si, si... Y da la casualidad que el médico receta una dieta o una medicación que son tres veces el día o cuatro veces al día y toca el día, claro entonces allí donde entra... El traductor simplemente se remitirá a traducir bueno «el doctor te dice que tienes que tomarte tantas pastillas cada x horas» y se acabó.

Si no se da cuenta que la mujer está haciendo el Ramadán y que para ella es muy difícil dejar de hacerlo porque, porque para ella cree que va transgredir las normas importantes y todo eso, y.. Y posiblemente (es más) el médico que está intentando (ayudar) y no tiene en cuenta esto, y entonces las funciones, pues intentar explicar al médico la realidad del paciente que está en época de Ramadán y que... si no pelagra su vida o no pelagra o no corre peligro, pues le puede dar un tratamiento alternativo. Y si realmente su vida pelagra, pues intentar explicar a la usuaria que lo que dice el médico es lo correcto y por lo tanto, Dios o la religión no impide, no al contrario, no es incompatible con lo que dice el médico, que tiene permiso para hacer esto, y cuando pase el Ramadán, pues, le devuelve eso, es un poco, más o menos eso.

¿Que otras situaciones te encuentras a menudo cuando haces de mediador?

No sé ¿a qué te refieres?

Otros ejemplos, como lo que has dicho...

Si, otros ejemplos, por ejemplo, que sé... a nosotros bueno, la manera de educar a nuestros hijos, por ejemplo, hasta que punto por ejemplo dar una bofetada o un cachete es mal trato o malos tratos o simplemente es una educación, les damos a los chicos o nada, a veces, bueno nosotros todavía estamos, todavía arrastramos aquello de que la letra con sangre

entra y yo si he pegado a mis hijos por que los quiero mucho y no quiero que nadie les pega, porque a mis hijos les pego yo, pero claro,... aquí pegar a los hijos es hablar de otra dimensión. Otro caso, por ejemplo, del... del problema de adaptación a la nueva sociedad, de la realidad, en el colegio mismo. Por ejemplo nosotros no tenemos, tenemos el APA, o sea la asociación de padres, pero resulta que la asociación de padres la representa los profesores del colegio, ellos la eligen, ellos la planifican y los padres lo único que hacen es pagar la cuota y.. Nunca están en el colegio y claro cuando vienen los padres aquí con sus hijos, pues siguen teniendo esa deria, creen que es lo mismo y... Por un mal entendimiento enorme que decir... que primero que los padres... el... el prejuicio que tienen los profesores a los padres, que los padres pasan olímpicamente de los niños y pasan olímpicamente de las APAS, no quiere participar y... Otro tipo, que por ejemplo que no se sorprenden muchos los padres, los otros padres, cuando intervienen cuando hay un problema, no hay un seguimiento, claro la acusación es mutua y lo que hay realmente es un malentendido de, de... de funciones de cada uno o de la adaptación o de... o del funcionamiento de la escuela en un sitio o en otro. Con esos casos, pues muchísimos nos podemos encontrar.

En las prisiones o en las cárceles o en las comisarias te puedes encontrar con el problema de la alimentación y que también en las escuelas también este presente... eh... buscamos hombre, no podemos hacer un menú a cada... digamos a la petición de cada persona, sino intentamos llegar al consenso que... buscamos alternativas y intentar explicar el motivo porque, para que no se crea, por ejemplo, desinformación o sobre un tema en concreto como es el tema de la religión o el de la alimentación o el tema de las fiestas, pues todo eso un poco.

¿Actúas prácticamente en todos los campos?

Si... hombre yo... yo me trabajo, yo estaba contratado por una empresa, bueno una empresa y subcontratado por el Ayuntamiento de aquí del (nom de comarca), de (nom de localitat) en concreto y claro, normalmente nuestro trabajo abarcaba todos... o sea todos los campos que... que están ubicados en el área de Servicios Sociales, allí estaba Ensenyament, estaba también Ensenyament, estábamos trabajando, actuamos un poco en...

¿Tu lugar de trabajo era en (nom de localitat)?

Sí.

¿No es aquí en Barcelona?

Trabajo en (nom de localitat), porque allí me contrataron... y

Y aquí en la Asociación, haces de mediador pero de carácter voluntario...

Si, de carácter voluntario totalmente en la asociación, o sea...

¿Que pasos sigues delante de una petición de servicios?

Pues nada, nosotros cuando, normalmente recibimos la petición que recibimos de demanda, o sea el 90% más el 99% la recibimos desde las administraciones, o de la escuela o del Ayuntamiento manda un servicio determinado de la administración, pues nada, nos presentamos allí, primero que el profesor o el tutor nos explica la situación y... Hablamos un poco antes de que vengan los padres, nos situamos, situamos el problema, el contexto y muchas veces, pues eso, también hay que agradecer que el profesional cuando tiene duda, cuando tiene alguna duda de como enfocar el tema o por donde va entrar, si es una mujer o es un hombre, si es un niño, si tal... Se hace... como se llama el temario del asunto y por donde hay que enfocar. Y luego cuando viene el usuario.. si... es intentar... o sea escuchar al usuario y si hay algún problema, pues buscar alternativas, soluciones y simplemente es eso.

¿Que limitaciones y que problemas te encuentras cuando haces de mediador?

Hombre la limitación que te puedes encontrar, primero por parte... por parte, yo creo del pro.. El mediador tiene que ser consciente de sus limitaciones, él no es ningún profesional que no sea la mediación y me explico. No es un educador social, ni un trabajador social, no es un psicólogo ni un pedagogo... y por lo tanto el trabajo del mediador siempre, siempre, siempre que tienen que estar acompañado de un profesional de turno, sea cual sea el

ámbito. Entonces ese trabajo se limita, ya digo, a que las dos partes se entiendan o sea mediación. Que él, explique que lo que el otro dice y que el otro piensa y lo que el otro pretende y también explicar al otro lo que pide el usuario, lo que quiere el usuario y por... las dudas que tenga y todo eso... para... para que lleguen a una solución, a un acuerdo o... Simplemente a un entendimiento. Y las limitaciones que... y las dificultades que se pueden encontrar, que no haya una sintonía, una buena sintonización entre el profesional y el mediador. Que el mediador se siente a veces, que no está allí simplemente a, me refiero al mediador... formado, que sabe de que va y todo eso. Sí. Si miro, más vale como traductor simplemente, entonces... eso es una... O que el profesional se sienta que el mediador se excede de sus funciones, sé está opinando sobre una actuación determinada, que no le corresponde, lo que se llama (celo) profesional, no que está haciendo una función que no le corresponde, está dando un diagnóstico, está dando, yo que sé, una solución, que... que el mediador no tiene porque dar soluciones, porque aunque supongamos que el sabe la solución, o que el sabe un poco del tema, eso tiene que ser si hay una evaluación posterior a la intervención con el profesional siempre y cuando, el profesional la pide o la puedes (...) nunca imponer ni intentar forzarla. Y las otras y la otra pues, por parte del usuario pues te encuentras que el usuario tiene que confiar en ti, sino confía en ti, si no confía en ti, si no te con... si no confía en ti, pues difícilmente podrás realizar tu trabajo, ¿porque? Porque te ve como un elemento extraño, externo que vienes a fisgonear porque y enterarse de sus asuntos. Y otro tema resulta importante, una de las características fundamentales de las funciones del mediador es otra, el secreto profesional, por supuesto todo lo que se diga allí, en esa reunión se queda entre él, el usuario y el profesional, o sea nadie tiene (que saber el resto), como cualquier profesional.

¿Que beneficios conlleva la mediación... ?

Desde luego que es muy beneficiosa, beneficiosa en el sentido de que tanto el profesional... el profesional pueda realizar su trabajo en condiciones, sin lugar a dudas, sin lugar a confusiones, sin lugar a mala interpretación, sin lugar a mal entendimiento... y por parte del usuario, pues que se sientan un poco, por el lado del inmigrante, se sienta que es un elemento... valorado, que se le presta atención, que se le respeta sus costumbres y sus tradiciones y eso, pues... le hace, y también y también... el hecho que muchas veces, muchas situaciones el usuario, pues no dice toda la verdad, o no dice, no cuenta todo lo que

tiene que contar para que el profesional. Entonces el tratamiento, la resolución o cualquier cosa pues se queda a medias, no y el hecho que sea un buen mediador y que llega a (pensar) con las dos partes pues ayuda a esclarecer la situación de una vez por todas, desde todos los ámbitos y que el usuario se sienta tranquilo se sienta más relajado y el profesional, pues ya está, cuando se termina la cosa pues el diagnóstico es fácil y por lo tanto el remedio es mucho mas fácil todavía.

Antes has comentado que estabas trabajando profesionalmente en (nom de localitat), ¿cómo llegaste a estar contratado? ¿Cómo fue el proceso de... ?

Si, eso fue a raíz de de... aparte de ese curso... mi trabajo no se limita cuando se acabe el curso, por supuesto ya estaba colaborando con la asociación y la asociación, la verdad me ha permitido conocer muchos ámbitos, mucha gente,... sobre todo de la administración, participe en muchas jornadas sobre la inmigración y todo eso y.. conocí la que la que va ser mi jefa pues en una jornada de éstas, en una jornada sobre inmigración y coincidimos en una mesa redonda y salió el tema de inmigración y todo eso, pues fue cuando... y era curioso porque, cuando al medio del Boom de la mediación, o de la moda de la mediación, siempre eran mujeres, eran mujeres que, que...

Las jefas...

No, eran mujeres mediadoras, había pocos pocos mediadores y seguimos escasos mediadores, pero luego salió el tema que ellos tenían una mediadora y tal... y yo hice así una pregunta ingenua así «¿porque siempre tiene que ser un mediador, tiene que ser una mujer? Teniendo en cuenta que el perfil de la familia, sobre todo de la familia marroquina, familia árabe, el hombre juega un papel importante», yo lo planteé así. Y se me quedo mirando, y pues «sinceramente, porque nadie se presentó, y no tenemos y no hemos pensado en esto».

¿Era la (nom de dona)?

No era su jefa, la (nom de dona), la (nom de la primera dona) es la coordinadora de los servicios sociales. Yo hablaba con la Cap la Cap del área, la (nom de dona). Y nada le di mi tarjeta, le dije que estaba colaborando en una entidad y tal... Y ella me dijo «que nosotros pensamos empezar el proyecto otra vez y si hay un proceso de selección, pues ya te avisaré». Y así fue cuando empezaron la selección me llamaron, me hicieron la entrevista y ya está. Y empecé a trabajar con ellos.

¿Que hacías jornada entera o jornada partida?

No primero, no el primer año eran tres días a la semana y a media jornada, o sea 12 horas a la semana, o sea no era nada. Y el segundo año, que era completo, era el año completo era media jornada también pero era de lunes a viernes, era de lunes a viernes. Y tocábamos pues, uno de los temas más importante que era la escuela, el tema de sanidad y el tema de la integración de la población, del asociacionismo, dinamizar las asociaciones, pues orientarlas, guiarlas un poco por donde tienen que ir, también el tema de los jóvenes, pues por ejemplo dinamizarlos, formar equipos de fútbol... animarles a que se apunten a cursos de formación ocupacional, para ... sobretodo hay mucha gente, muchísimos chavales de 16 años que a los 16 años dejan los estudios y van a trabajar así, sin, sin ningún diploma, sin ningún título ni nada, y estos cursos que hacían el Ayuntamiento les permitía, no a todos, que más quisiéramos, pero a algunos alumnos, pues lo han hecho y la experiencia ha ido bastante bien.

¿Qué estabas contratado por la Administración o...?

Directamente no, yo estaba contratado por, por una asociación que se llama Probens Asociación de estudios de promoción de bienestar social y allí subcontratado por Probens y en la asociación, o sea era contratado por la administración, era el encargado de la realización del proyecto.

¿Eran contratos temporales, no? Me has dicho que el primero fue menos de un año...

Si, primero fueron 6 meses y después un año y ahora ya acabó, el mes pasado acabó el contrato y estoy a la espera de, de que se evalúe un poco el tema, que se ha hecho bien que se ha hecho mal, que podemos mejorar, una evaluación del proyecto completo y... según me han dicho, ellos piensan prolongarlo, lo que pasa que las cosas de palacio van un poco despacio, también dependen del dinero y... y ya llamas otra vez, no sé.

¿Cómo te afecta esta inseguridad laboral... en el trabajo? ¿Te afecta?, ¿No te afecta?

Hombre la inseguridad laboral, pienso yo que viene, viene dada o viene condicionada al creer que tenemos los mediadores del apoyo institucional, y me explico, todavía el título de mediador no está reconocido oficialmente, a nivel del ministerio de educación, lo que hay es unas iniciativas, unas preocupaciones de algunos ayuntamientos o de algunas administraciones que son... todas casi iniciativas, ¿no? Y el hecho de que el presupuesto, por ejemplo de municipios, de comarcas que tienen un número importante de inmigrantes no reservan un presupuesto específico para promocionar y contratar un mediadores, ¿no? Todos dependen de subvenciones de programas y en ese programa... pues como encajado, como meter un mediador allí en ese proyecto, ¿cómo lo hacen? Y muchas veces es la dificultad que tienen incluso los técnicos del Ayuntamiento, los funcionarios porque me imagino que así fuera que si de ellos dependiera estarían encantados, porque porque realmente así me lo ha reconocido muchísima gente que ellos trabajan más a gusto con un mediador que solos porque a veces (que ellos no te entienden y) que ni tu a él, a ver como resuelves ese problema. Y no solamente eso, ya te digo (acomodarnos...) exactamente en atender a ese usuario o explicar o traducir el que dice el funcionario, el profesional sino ir más allá, ir más allá es un seguimiento, dinamizar, detectar los problemas antes que se produzcan, porque si, si nosotros actuamos cuando ya hay la demanda, pues no estamos haciendo bien nuestro trabajo, trabajo a parte de atender las demandas, entonces pues, trabajar para que haya menos demandas. Por supuesto estoy de acuerdo también, que la figura del mediador no se perpetúe, que no se perpetúe ¿no? Que no tienda a extenderse, o sea tiende a desaparecer, quiero decir ¿Porque? Porque si no, si no el usuario y el profesional serían unos independientes dependientes del mediador cosa que no se llegaría a ser (debería hacer). Pienso que eso tiende a estar a desaparecer en el tiempo, claro.

¿Cuál crees que sería la situación ideal laboral?

Hombre ya te he dicho, la situación y otro problema que no lo he dicho que es, por ejemplo, la Administración no puede contratarnos directamente, no puede contratarnos directamente, no sé, a veces, bueno a veces se explica, se nos explica simplemente porque la mayoría de nosotros somos, somos extranjeros, o sea por lo tanto si nos contratan no se que categoría nos nos seríamos funcionarios o trabajadores... pero yo creo que eso es lo de menos. La solución o... lo mejor sería que eso fuera de la Administración, en este caso de los Ayuntamientos pues sobre todo aquellos que tienen una afluencia importante de inmigrantes pues que, que empiezan a tener en cuenta que hay una realidad y esa realidad que él (proceso) solo no la puede asumir y a veces yo creo que invertir el dinero en un mediador o varios pues yo estoy seguro que resolvería muchos problemas que a la larga beneficiaría a la Administración o le saldría más rentable, más rentable que, por ejemplo, que ir haciendo programas y ves que el programa no funciona y el año siguiente hacemos otro programa y no da resultados y y así... Y por tanto, por supuesto reconocer la figura del mediador, pero el mediador formado que sepa de que va la cosa, el mediador de que no simplemente es una persona así, que sabe hablar el idioma no es suficiente, y un poquito el mediador requiere una formación importante, una formación que es sobre todo que tiene que ser conocedor de su propia cultura... una cultura, digamos una cultura general básica y después también conocedor de la situación sociocultural de aquí del país de acogida, reacciono, si no sabes bien el funcionamiento de una administración determinada no... es difícil, es difícil que vas mas allá, tu trabajo sería, pues muy limitado y también pues cursos de formación continuada para esos mediadores.

¿Que otras características valorarías del mediador?

Hombre como he dicho el mediador tiene que ser una persona, una persona responsable, pues yo que sea honesta y a partir de todo eso, tiene que ser una persona respetada en su ámbito, sobre todo en su ámbito de actuación y te digo un ejemplo, muy, una persona, sabemos que la comunidad marroquina, es una comunidad muy... religiosamente hablando y... si una persona, ya no digo que...no, no pongo en tela de juicio la creencia, la ideología del mediador, sino hablar de cierta apariencia, pues si es una época del Ramadán, y tú vas a

la visita, pues fumando, licores durante el día, te dirán «éste ¿dónde va?» (riu). No te van dar ni un saludo, y ya puedes estar seguro que no vas a ir, o sea y ese rumor corre como la pólvora, ¿no? Como la pólvora. Tiene que guardar una cierta imagen, tiene que guardar, por supuesto ser una persona respetada, tiene que saber guardar los secretos, por que se revelan muchos secretos y tienes que ganar la confianza de la población inmigrante sobre todo. ¡Eh! Tienes que mostrarles que ellos, que tú eres igual de profesional que cualquiera y que pueden confiar en ti, esto es importante.

¿La edad y el sexo son importantes?

Hombre la edad y el sexo es importantes pero depende de cada situación... depende de cada situación, y claro y teniendo en cuenta el perfil o... O la inmigración de hoy en día, yo creo que no importa la edad, la edad no importa, por supuesto tienen que ser una edad de viejo, por supuesto. Yo creo que cuando, cuando más mayor, puede ser más un símbolo de respeto, de madurez, de tranquilidad, de estabilidad, si pero eso es muy relativo, porque, los mediadores, un mediador bien preparado yo creo que la edad no importa. Pero en respecto el tema del sexo, no importa mucho, porque, porque como digo, si tenemos una buena formación, primero, y gozamos con ese respeto, sea hombre, seas mujer. ¡Eh! Los demás no importa porque teniendo en cuenta el perfil de la población inmigratoria que sea a la inversa, sé esta produciendo, que se producía años atrás, ya ha inmigrado la persona, ya inmigra la mujer acompañada, sino tenemos mas hombres solteros, mas jóvenes sobre todo jóvenes y preparados, ¿no? Jóvenes formados, instruidos, y mujeres solas, solteras, que vienen aquí y se casan aquí. Hay una obertura importante a la modernidad entre paréntesis. Y entonces ahí el tema de hombre y mujer no importa, si que importa que esté preparado.

Los otros mediadores que tú conoces ¿están en este perfil que has ido hablando o tienen este perfil o hay de diferentes estilos?

Si hombre, si los mediadores que yo conozco, no conozco muchos porque hay pocos, yo trabajaba con una compañera de nacionalidad gambiana y más o menos el perfil lo tiene. Y por supuesto hay otros, pues claro con esos cursillos que hacen de tres meses y hacen de mediador, pues no, no es, no es... no digo que no es suficiente, sino que él, aparte de una

formación de tres meses una persona tiene una formación paralela, una formación de otro tipo que puede complementar ésta... no... no se puede llamarse a sí que es mediador con un curso de tres meses, aunque si, si por ejemplo, siempre y cuando tiene una formación como he dicho, pues anterior o su trabajo siempre ha ido, pues metido en el tema, a veces, ya digo, a veces no sabíamos, ni yo mismo no sabia que decir sobre el tema de mediación, mediador que era. Pero cuando me enteré de lo que es, pues digo, «mira ¡que bien!», porque yo desde que sé, desde que estoy aquí, pues he hecho lo que venia haciendo, traducía, acompañaba, arreglaba documentación, pues explicaba a la gente, pues que es una cultura que es esta fiesta, como se llama esta fiesta, porque hacemos esto, porque hacemos lo otro. Y ya venía haciendo casi desde que vine aquí, prácticamente, pues si eso pues la formación ésta que te permite? Pues te permite conocer la cultura de aquí, te permite, pues abrirte un poco... yo que sé... a las actuaciones de los demás profesionales, aprender de ellos, adquirir mas experiencia de ellos, por supuesto la intervención, sobre todo en temas sociales, no es la misma que aquí en los países occidentales que no es lo mismo que en los países árabes o musulmanes, es totalmente distinta. Pues es un tienes que tener un poco de cada.

Con el tema de los gitanos, ¿también intervenís vosotros?

No.

¿No?

Tuve la ocasión en ese curso que fue el primer curso que hice, que estudiamos también como mediadores gitanos, porque había una formación que había de darla porque es el tema de la mediación sociocultural, no de aquí del país, era mas o menos formación general y nos afectaba a todos y bueno, tuve contacto con... esto, tuve un primer contacto con ellos y son muy parecidos a nosotros, los árabes. Pero claro nosotros no tocamos el tema de mediación gitana.

Vosotros, generalmente, ¿os centráis con gente del mismo país, o de la misma religión, o no? Tú como mediador ¿trabajas tanto con personas islámicas o con personas no islámicas?

Hombre, básicamente trabajamos con gente marroquí, con gente digo marroquí por el problema del idioma, porque yo... no hablo otro idioma que no sea el árabe, castellano y catalán y los demás (mediadores) tampoco lo hablan los, los... y aparte es importante que una persona sepa la cultura de la persona, o sea en cuestión. Porque yo no me... no puedo, por ejemplo... mi, mi ámbito de actuación puede alcanzar hasta los países del Magreb, por ejemplo, porque tenemos un poco una cultura más o menos similar, las tradiciones son árabes, hablamos el mismo idioma, incluso el mismo dialecto, pero nos diferenciamos en bastantes sitios y en bastantes temas y por eso digo que, a lo sumo podríamos intervenir en casos de argelinos o tunicianos, pero en más no.

¿No?

Más que no puedes hacerlo, o sea, a no ser que tu trabajo sería mera traducción, porque per el simple hecho de hablar el mismo idioma y ya está. A título informativo.

¿Te gusta la palabra mediador para definir un poco tu trabajo? o ¿preferirías otra palabra?

Hombre, si la verdad, mediador yo recuerdo cuando, cuando y ese era mi caballo de batalla, porque no estaba de acuerdo con ninguno que decía, las características de la mediación o las condiciones de la mediación, para que si diera una mediación en condiciones tiene que ser... igualdad por la dos partes, igualdad de todo, que, que de todo, en todos los ámbitos. Pues digo, vaya, así no estamos haciendo mediación, ¿porque? Porque el inmigrante, el inmigrante nunca pide la mediación, sino el que pide la mediación es la administración (riu). Y... y no estamos en igualdad de condiciones, porque el que el que necesita siempre es el inmigrante, el que resuelve y el que da es el otro. Y claro y... y el otro requisito es que el mediador se ofrece a las dos partes y a las dos partes si, si convencen o están de acuerdo es para que otro medie y en este caso el mediador no se ofrece, si no se solicita, y se solicita por una parte solo para la administración o por... por

una parte es que... por eso... es difícil que sea mediador, mediador así... tal cual, pero no, mediador en el sentido de que intervenga en una situación entre dos personas y intentar, pues mira, que las dos personas o que las dos situaciones se acerquen o se pongan de acuerdo o que lleguen aun buen puerto, pues pienso que sí, podría llamarse mediador, ahora a mi me preguntas si es social o intercultural o cultural o o como digan eso ya es, eso ya es... bueno difícil.

Me puedes hablar un poco de, ¿es que antes has comentado que siempre la Administración es quien te pide el servicio o no?

Si, casi siempre, casi siempre, muy pocas veces que, muy pocas ves y por ejemplo, que si no te la pide la Administración es ya el inmigrante o un conocido, que te conoce «oye, si no te importa acompañarme a hacer una gestión» Pero eso es mínimo. Lo que te digo un 99% la demanda viene por parte de la Administración o del... la parte que da el servicio, nunca, pues muy, muy raramente que venga de parte del usuario inmigrante.

Es decir, siempre la escuela, o el médico...

... la escuela o el hospital, el médico, si, si, si... siempre es así.

¿Podríamos hablar de diferentes tipologías de mediador? Es decir, mediador laboral, mediador sanitario, mediador educativo...

Hombre si... lo que pasa... es difícil, ¿no? porque lo ideal, lo ideal seria esto lo ideal... lo ideal seria por ejemplo, sobre todo en el campo de salud, tiene que hacer un mediador sanitario o gente de salud, como se llame así... que reciba una formación específicamente de salud... Y que también tenga conocimiento de como funciona la sanidad de su país, pero claro eso... eso es difícil y por eso... por eso son temas globales, el mediador suelen ser problemas globales que alcanzan pues casi todos los ámbitos de actuación, salud, vivienda... educación, trabajo social y todo eso. Por eso la formación del mediador tiene que ser un poco completa, completa en el sentido de como funciona la escuela, de como

funciona la salud, la sanidad, como funciona la Administración, como funciona yo que sé... las asociaciones, las entidades sociales. Una formación así general.

¿Cuales son las instituciones que piden más vuestros servicios?

Escuelas y servicios sociales.

¿Puedes hablarme de casos, así en general que te encuentres, por ejemplo en una escuela?

En casos que te puedes encontrar en una escuela, básicamente absentismo escolar, absentismo escolar viene, viene, claro... aparte viene condicionado por aquel desconocimiento, tanto por parte de la familia como parte del funcionamiento de las dos culturas, como funciona la escuela allí, como funciona la escuela aquí. Esto algunos chavales lo aprovechan y empiezan hacer de las suyas y entonces claro, te presentan... te quedas que, que empieza a fallar el chaval, la familia no saben nada, el colegio pues tampoco... es que no hace nada, ellos no reciben ninguna... nota... la familia no recibe ninguna notificación, porque aquí suele haber un sistema que se le entrega al chaval la carta en la mano, y claro la carta nunca llega, o el chaval sabe hablar bien, y bueno llega una carta de no se que no cuanto, y miente a los padres, otras veces él firma la carta y se devuelve, cosa que ocurre muy a menudo. Y entonces hasta que se produce una situación desagradable, de expulsión de un tiempo deter... de una temporada o expulsión definitiva o un follón muy gordo, entonces es cuando ya... vamos a ver... a ver que pasa. Y allí te quedas... allí realmente ves que esto ni se sabe, hasta que hay una comunicación continua entre todos, o simplemente eh... eso sería un caso, el otro caso una reunión simple de los padres, que por norma general, por no decir que no asiste nadie, asisten poquísimos un porcentaje mínimo de asistencia de padres inmigrantes a esas reuniones, de las escuelas. Y allí se sorprenden, ¿porque? porque los padres de los inmigrantes no vienen, como quieren que nosotros... claro... pues allí simplemente cuando voy allí, en este caso sugiero que... hombre se hace una convocatoria a los padres inmigrantes seria interesante que se haga una comunicación en árabe, que insistieran un poco... lo digo porque el sistema funciona de diferente manera, y claro... te dicen «y como lo hacemos, no tenemos aquí y no tenemos recursos, pues no tenemos tal» y pues... todo pelotas fuera, ¿no? Y nosotros no podemos

hacer nada... y es un poco, una de las situaciones que nos podemos encontrar. También te puedes encontrar con muchas situaciones. Muchos padres a una determinada edad, aunque es obligatoria, no dejan que sus hijos vayan al colegio, pues allí es donde tienes de intervenir y intentar explicar a los padres que es obligatorio y que es lo que tienen que hacer, aparte de que motivarles, de que, que, por ejemplo, la idea de cuando la niña no tiene edad tiene que dejar el colegio por que no va llegar lejos no se que no se cuento. Porque puede hacer, puede estudiar, puede llegar a la universidad, ¿porque no? que son casi metas inalcanzables, pero eso es un poco la motivación, trabajo para motivar a la familia y también a la niña que rompa con estos (stops) y cosas. Y así incorporar y poder terminar sus estudios.

Antes has introducido el tema de la formación, ¿podrías hablarme un poco de cuales son los requisitos que tendría que tener un mediador a nivel general, a nivel formativo?

Si, a nivel formativo, los requisitos básicos tienen que ser, un conocimiento básico, bastante importante de su propia cultura y sobretodo, sobretodo en temas de tradiciones, religión, fiestas, de... esto y aparte intentar hacer la diferencia entre el sur, el norte, el este y el oeste de Marruecos, la realidad tanto cultural como geográfica del país, porque depende de cada situación, de cada rincón, de cada región, pues las tradiciones son básicamente las mismas, pero hay, pero hay una diferencias bastante importante. Hombre si hablara los distintos idiomas del país, sería lo, lo genial, yo mismo me gustaría aprender los dos, los dos idiomas más importantes aparte del árabe en Marruecos que es Beréber y (Genejhi) sería interesante que lo hablara y tendría ventajas más y su ámbito de actuación abarcará mas información. Lo que pasa que nosotros, los que hablamos simplemente un idioma que árabe, del país entero contamos con la ventaja que muchísima gente de esas zonas habla el árabe, hay poquísimas, poquísimas personas que no hablan, muy pocas, muy pocas. Y ¡por supuesto! eso por una parte ¡eh! Por otra parte pues tiene que ser conocedor de la realidad, sobre todo, sociocultural, del entorno sociocultural del país, conocer un poco, aunque sea mínimamente de las leyes, sobre todo la ley de extranjería, incluso que sepa un poco hasta de gestión, de orientación y en, en permanente continuación, o sea y aprovechando la oportunidad de cada curso que sea relacionado con mediación, formación, que intenta, aunque a veces es imposible, pero cada vez que pueda intentar aprovechar estos, ciclos,

charlas, conferencias, pues lecturas, tiene que estar informado continuamente sobre el tema.

¿Hay oferta formativa de mediadores?

Si, si hay ofertas... la pena, la pena es que hay unas ofertas que no son, no son... hay muchas ofertas... pero te digo son cursos de tres meses, cursos de tres semanas, varias semanas. Cogen un tema concreto y la pena es que no hay una oferta oficial, una oferta especial que te diga bueno, a nivel de la Generalitat, o del Ayuntamiento de Barcelona o de la Diputación o directamente del Departament d'Ensenyament, lanzar una oferta informativa importante, como por ejemplo, el caso de Madrid, en Madrid se hace una oferta, ya hace 4 o 5 años que se esta haciendo, que está avalada por la Universidad Autónoma de Madrid y funciona bastante bien, pues aquí pues estamos a la espera que algún día, puedan hacer algo al respecto.

¿Crees que tendría una oferta universitaria?

Hombre, por supuesto, porque es una formación casi, es una formación casi de grado medio, superior, aquí, una formación que, por ejemplo, la que hacen estos, lo que hacen en Madrid hay un mínimo de 6 meses, me parece. Una formación mínima de 6 meses con prácticas, con clases teóricas y clases prácticas, por ejemplo...

¿En Madrid?

En Madrid y aparte de otros cursos, (y cada uno hacen lo mismo) y esos títulos, bueno más o menos es oficial porque es expedido por una institución importante y avalado por el Ministerio de trabajo sociales, de Asuntos Sociales. Y aquí pues todavía estamos esperando que, que... y es una pena, porque sobretodo en municipios o provincias tan importantes como Barcelona, no, ningún organismo nos ha dado, se ha hecho una iniciativa, un paso a delante para apoyar esta nueva profesión.

¿Quién hace aquí la formación de mediadores?

Pues básicamente entidades y asociaciones, básicamente.

¿Cuáles?

Si, por ejemplo... como se llama... Asociación para Estudios del Desarrollo... está AMIC, los sindicatos básicamente, AMIC, el CITE o sea las filiales de UGT y CCOO y algunas asociaciones ahora no... eso claro el problema yo creo que está mal hecho porque primero, lo organizan asociaciones pero con el dinero de la Administración. Pues yo prefiero que la Administración asuma ese programa como suyo, pues el Ayuntamiento, la Diputación organiza pues tal, en vez de hacer cursos de tres meses, cursillos así sueltos de dos o tres semanas, pues podrían consultar a profesionales del tema, vamos hacer un curso en condiciones de un año, de nueve meses o seis meses con condiciones con temas concretos, con profesionales capaces, en fin con profesional con capacidad de eso... y con el compromiso, no digo de contratación inmediata, sino crear una bolsa de mediadores y cuando surjan. Y ese dinero, por ejemplo, y esa solución que da el Ayunt... a veces, que da el Ministerio de Asuntos Sociales, que da la Diputación para temas de integración y demás, temas de racismo, xenofobia y demás que obliguen a las instituciones o a las organizaciones que contraten en cada programa, en contraten un mediador, yo que sé, quien ha hecho el curso, o el que tenga una experiencia o curriculum importante, para, para afrontar y llevar a cabo estos programas, eso sería lo ideal, sería un Boom.

¿Serías capaz de diseñar un plan de formación?

Difícil, pero lo intentaré, (riu)... Bueno como he dicho antes... primero, un plan de formación, basado básicamente por la selección de alumnos, ¿no? Una selección de alumnos con un perfil de, sobretodo, se va a seleccionar aquellas personas que ya trabajan o han trabajado, por ejemplo, en entidades así de inmigrantes o con otras entidades con el tema de inmigración y por ejemplo, un nivel mínimo de estudios y yo diría hasta incluso podría ser él, él, no sé el COU nuestro, el Bachillerato aquí, no se como, porque no he podido atar... porque cada vez cambia esto... y claro con un conocimiento al menos del

idioma, un conocimiento bastante del idioma, sobretodo del castellano, pues el catalán también está bien.

Mejor.

Si, no estaría mal, no estaría mal dentro del módulo, dentro de la formación, un refuerzo para aquellas personas que no puede hablar el catalán, una o un módulo especial de normalización lingüística. Y un temario, pues, un temario variado que pasa por, yo que sé, por el entorno sociocultural, las distintas administraciones, un poco de leyes, un poco de constitución, un poco, yo que se, la ley de extranjería... cuando digo la constitución, pues... derechos y deberes, que queden muy claros y luego pues una parte de prácticas importante de prácticas pues, visitas a entidades, colaboración... haber y.. van actuando pues en todos los ámbitos, no? Eso sería aunque sea un poco patoso pero bueno (riu).

Ya cuento con el factor improvisación, porque tampoco te hubiera dejado preparar supongo... Un poco, encuentras tú... en catalán: diem mancances...

Sí carencias.

Carencias, en aspectos formativos, tú como mediador...

Si hombre si, por supuesto, yo hombre, tengo carencias como cualquier mediador... aunque tenga bastante experiencia a la largo de estos 6 o 5 años, me encuentro que soy novato en el tema, solo conozco el tema, no es nada y el tema de la mediación, yo creo que aún falta mucho por explotar y todavía esta por llegar al nivel de Francia, de Holanda y de los Países, por ejemplo americanos, Estados Unidos, Canadá en el tema de inmigración, estos ya tienen (riu) la iniciativa desde hace muchos años, pero no estaría no estaría pues aprender más cosas, más cosas.

Ya terminamos, ¿cuales son las ventajas y los inconvenientes de la figura del mediador? Haz un poco el resumen de lo que ya has ido diciendo, para a ver si lo podemos concretar.

Las ventajas, pienso que... las ventajas son bastantes, por ejemplo, como ofrecer ayuda al profesional a que haga bien su trabajo, a que se sienta... pues romper las barreras entre el usuario y el profesional... ¡eh! En el momento que estas dando a conocer a este profesional algunos aspectos de la cultura de este usuario, estas dando un poco la difusión de la cultura del otro y por parte del usuario, pues claro, se siente como más valorado, se siente pues... también que esta sociedad también se preocupa un poco por él, y esta haciendo todos lo posibles para que se sienta a gusto, se sienta... querido en esta sociedad. Y las desventajas que yo encuentro hasta ahora, que un respaldo institucional, la falta de respaldo institucional es importante y eso me refiero a la falta contratación directa, como, como, la expedición de títulos oficiales y de alguna manera una tutela de la profesión, porque... aunque insisto, con eso no, no se pretende perpetuar la profesión de mediación, porque eso ya sería (ir muy lejos) quería decir que, sería que no hemos avanzado en nada que siempre vamos a estar en un mismo sitio, sino la profesión de la mediación es para intentar llegar a una meta, y una meta, ¿y la meta cual es? Que tanto... que formamos una sociedad única, una sociedad sin, sin divisiones que esto del inmigrante marginado, inmigrante y todo eso y nosotros pues somos los ayudamos, somos lo que hacemos muchísimo, entraremos en un concepto que sería el correcto, el concepto de ciudadanía, y ciudadanía y que tomos tenemos derechos y obligaciones que todos, pues podemos acceder a los servicios sin necesidad de esa, de esa persona. Y además una de las funciones del mediador que... que tú invitás al ciudadano o inmigrante que se aproxime a la Administración y muchas veces el ciudadano no se aproxima a la Administración, porque se siente que no tiene derecho o no puede o no debe o no... Eso es lo que intentamos bastante que él es como los demás y por lo tanto a él también le pertenece y también puede, o sea, ir allí sin ningún problema, no hace falta que vaya yo, y le acompañe y lo convenza para que vaya.

Bien yo creo que todo te lo he preguntado o casi todo, lo que te pido ya para terminar, aprovechando que hay el micro, pues que puedas decir el que tú creas y que creas que es importante que nosotros conozcamos de tu profesión. O alguna cosa que no haya salido y que quieras enfatizar algún aspecto de lo que hemos hablado.

Hombre yo creo que lo que es importante conocer de nuestra profesión es que... que todos los profesionales de los todos los distintos ámbitos que sepan, que entiendan que al mediador, hoy por hoy, la figura del mediador es interesante y es importante por no decir imprescindible, para

que el, el profesional, de un diagnóstico o de una resolución y también es un elemento como he dicho antes, de que es una oportunidad para el profesional para aprender y conocer el... atrevas del mediador conocer la realidad de este... usuario y también la realidad de su país, sobre su origen y nación... hay una intersección importante, es que claro, en una intervención si hay (una entrada) de información es importantísima, y si todo el profesional, o algún profesional y te aseguro que hay muchísimos, la mayoría de ellos escuchan atentamente y retienen un poco de esta información, seguramente que, que claro sabemos que... seguramente en condiciones normales... prescindiría del mediador, ya tendría la información que le podría dar, salvando el obstáculo del idioma. Por eso te digo que la formación, o sea la figura del mediador tiende a extenderse, por esos elementos que hay, tanto por... nosotros no nos limitamos a explicar simplemente al profesional, también nuestro trabajo es explicar al usuario como funciona esto. Y claro al dar esta información mutua compartida, pues claro cada uno ya sabe lo que tiene que hacer y se acabó.

Pues, (nom del mediador), ¡muchas gracias!

5. Tres exemples de transcripcions de les entrevistes als formadors i coordinadors.

5.1. Entrevista número 1.

DADES IDENTIFICATIVES

Acrònim: FGIH00	Edat: 41
Origen: Catalunya	Gènere: Masculí
Estat Civil: Casat	Estudis realitzats: Pedagogia
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: Sempre	
- Mediador professional: No	
- Com a formador: 2 anys	
Àmbit d'actuació: Educatiu	

Buenas tardes, me has dicho que tú te dedicabas a la formación de formadores, ¿desde cuanto tiempo te estás dedicando a la formación?.

A lo mismo que el nacimiento de la fundación, de la constitución de la Asociación, hace dos años. Hasta hace poco era profesor de un instituto.

¿Cual es el proceso que hace una persona para llegar a ser mediador? En este caso tu puedes hablar por tu experiencia, ¿no? porque estas formando personas que se están dedicando a este ámbito. Me podrías hablar un poco de cómo se llega a ser un mediador.

Bueno vamos a ver, hay una parte personal o digamos así, natural, ¿no?, natural en cuanto que, bueno pues, parece ser que, los gitanos una parte de nosotros, los gitanos llevamos por dentro la mediación de una forma natural, ¿no? es decir... parece ser que siempre cuando ha habido algún litigio o un problema se ha hablado del tema de mediación. Aunque es un concepto de mediación diferente, sabes es, más bien sería como árbitro que como mediador, ¿no? Cuando hay algún litigio entre familias, allí se ha metido un gitano que se

considera como tío, una persona un poco mayor, etc. ¿no? que tiene peso en la comunidad, nuestra comunidad. Esa es la herencia que nos viene nosotros, un poco del mediador. Luego, aparte de eso esta, el otro tema de mediación del que tenemos que hablar y del que nosotros queremos formar que es la mediación comunitaria, ¿no? Es decir, de mediación en salud, de mediación en... con nuestro pueblo, pues en temas culturales, en temas educativos, sobre todo en educativos, que es lo que más hacemos nosotros, la fundación, etc. Y cuando surge eso, pues mira en el momento que hay una serie de gitanos y gitanas que viendo las necesidades de nuestro pueblo, se sabe que hay como unas ciertas grietas de convivencia entra la sociedad mayoritaria y el pueblo gitano. Y existe ciertos gitanos y gitanas que tienen una tendencia a evolucionar y desde esa evolución se ve, se observa o ellos y ellas observan que existen esas grietas de convivencia, apuestan por recuperar vínculos de relación entre la sociedad mayoritaria y el pueblo gitano, pero siempre desde ese punto de vista de personas con cierta evolución, es decir, persona que han querido progresar, que han querido desarrollarse, evolucionar y observan que en nuestro pueblo faltan esos elementos, esos eslabones, ¿no? Para hacer el paso de relación (extracomunitario). Por otra parte esas mismas personas ven luego que la comunidad mayoritaria no tiene mecanismos de relación con, con nuestro pueblo y entonces surgen estos mediadores, ¿no? En la necesidad de... de recuperar el equilibrio perdido, ¿o? Si alguna vez existió ese equilibrio, claro. No sé, si me he explicado.

Si, pero ¿cómo una persona...?, concretando un poquito más, ¿cómo una persona llega a ser mediador?, ¿cuál es el proceso para incorporarse profesionalmente?

Ya bueno, por una parte está, digamos esa parte natural, esa parte natural, ¿no?, y luego entraríamos en la parte profesional, que yo he de decirte que la mayor parte de mediadores que yo conozco, han pasado por algún curso de mediación no formal, y pocos son los mediadores que hayan pasado por un proceso de educación más formal, en ese sentido, siempre ha sido a través de seminarios, cursos... a partir de allí ha sido cuando esas personas han empezado a formarse en ese sentido, ¿no? ¡Buff!. Nosotros desde este punto de vista si que desde la fundación percibimos que hay una falta de preparación, o de formación reglada en este sentido, ¡eh! No sé si... ¿te he respondido a la pregunta?, es decir ha sido desde un punto de vista de educación no formal, a través de cursos, o seminarios... desde del propio asociacionismo gitano, por ejemplo, sabemos que asociaciones gitanas están

repartidas por toda la geografía catalana, pues a partir de allí pues, sé ira viendo la necesidad que en las escuelas hubiera mediador, en el barrio que pudiera ayudar a resolver ciertos problemas de relación. Y a partir de allí, las propias asociaciones, a veces han sido las que han hecho de mediadores, ¿no?. Luego ya las instituciones, viendo la necesidad de mediadores han utilizado, recurrido a estas personas. Pues es verdad que a nivel de formación, a nivel de formación deja mucho que desear, ¿no? No sé, si hay alguna cosa que no te quede clara, lo preguntas directamente.

Sí, de acuerdo, gracias. Podrías definir cual es la tarea del mediador, una definición y funciones del mediador.

Mediación es poner el espacio y tiempo adecuado para que... las personas que, en un momento determinado encuentran, o han tenido conflicto o personas, en este caso, culturas, la población mayoritaria y el pueblo gitano, concretamente, pues ya te digo, producir el espacio y el tiempo adecuado para que este.. para que el haya un encuentro, una interacción y a partir de allí, que puedan encontrar soluciones, entonces el mediador, teóricamente es... una persona neutral, que solo ofrece posibilidad de que haya esta interacción, de todas formas, con respeto, eso es, el abstracto, en general, a lo que se refiere la mediación. Pero luego por otra parte, yo me di cuenta, que quizás, en nuestro pueblo, en nuestra cultura, si que es verdad que, a veces y eso contraviene de todo punto el sentido de la mediación, a veces, a las personas le ha llegado un poco por la mano, para que se produzca este espacio de encuentro, por ejemplo mira, con respeto a la mediación educativa, a la mediación escolar, que es la que yo te puedo hablar un poco mas, nosotros si no hacemos, por que los padres, concienciar a los padres, hay (destinados) un tipo de argumentos que a lo mejor se alejarían de una educación más formal, de una mediación más formal, ¿no? Los padres no, muchas veces no ven necesaria una educación de sus hijos entonces, de nuestro pueblo, no? Entonces, ¿qué es lo que ocurre? El mediador o la mediadora les acompaña al centro, hace que, intervienen para que las familias gitanas no vean como muy alejado la escuela. Al mismo tiempo se hace el acompañamiento y al mismo tiempo, digámoslo así, produce que en la escuela se abran más las puertas a una cultura diferente como es la gitana, es decir, que si, por ejemplo si el tutor escolar tiene unas horas de dedicación a los padres. Los padres gitanos en esos momentos están en el mercadillo, ¿no? Pues, conversa, y convence a los profesores para que, para que tengan un espacio de reunión en el que pueda

intervenir la familia, ¿no?. Otras veces, por ejemplo, la escuela no sabe como acceder a las familias, pues mira principalmente porque, partimos de la base que son códigos, códigos culturales y lingüísticos diferentes, a partir de ese momento, necesitan a un mediador, la propia escuela necesita un mediador, para entrar en contacto con la familia, y ya te digo no es un contacto telefónico, no no los localizamos, también es ese a veces, no los localizan. Es hacer creíble el hecho educativo, para las familias. Oye a parte de no localizarlos, les digo que vengan a la excursión y no quieren venir el niño, o la familia. Puedes convencer tú a la familia de que venga. Entonces yo te estaría definiendo el perfil de un mediador-educador, no exclusivamente un mediador clásico, en el puro sentido estricto de la palabra, sino que allí estaríamos hablando de un mediador-educador o mediadora-educadora, que lo que hace es hacer entendible y aceptable las dos culturas, ¿no? No en un (sentido unidireccional), como nosotros denominamos, incluso mucho antes que se produzca el litigio, el problema, porque sabes que la mediación se produce en el momento que hay un enfrentamiento, una controversia, una dificultad, nosotros lo que intentamos es que antes de que se produzca esta dificultad que exista acercamiento, ¿no? porque luego es más difícil superar todo tipo de etiquetajes, etc. Cuando se ha deteriorado una situación más difícil.

¿Qué proceso hacéis para anticiparos al conflicto?

Por ejemplo, nosotros cuando es el día de jornadas de puertas abiertas del instituto, en los institutos o de la escuela primaria lo que hacemos es, en un proceso normalizado intentar que las familias asistan a esas reuniones, vamos con ellos, para que, para que les sea entendible, o sea, al ir nosotros les hacemos hincapié en que es importante el hecho educativo, claro ellos confían en nosotros y la familias gitanas confían un poco en nosotros porque de alguna manera somos los que se encargan de la educación de sus hijos, ¿no? Una especie de tutores tutelados, por parte de las familias, ¿no? Entonces confían un poco en nosotros. Ellos ven que nosotros, que nosotros hacemos este acercamiento hacia la sociedad mayoritaria o hacia la escuela en general, pues bueno ellos confiando en nosotros, asisten a esas reuniones a esas jornadas de puertas abiertas y van allí a esa escuela, a ver que es lo que les dicen, ¿no? Ese sería el principio, por ejemplo, cuando hay reuniones ordinarias, o entrevistas con los profesores, intentamos que ellos vayan, al principio vamos acompañando, pero siempre con la intención de desaparecer, es decir, de dejar que el

profesor y el padre se entiendan y, y (al entender no llamen)... su relación y nosotros alejarnos de esa situación, eso si que entraría a formar parte importante de la mediación, ¿no? O sea que es estar mientras, pero no siempre, ¿no? Poco a poco como te das cuenta ir civilizando al padre del hecho educativo, pero también no tienes que perder de vista que la escuela es excesivamente paya, es decir, la escuela no contempla, contempla una sociedad mayoritaria, pero no contempla realidades culturales diferentes que hay, nosotros por nuestra parte intentamos colaborar en que esto, sea, que tengamos una sociedad más tolerante a través del conocimiento de otras culturas, nosotros por ejemplo hacemos todo... tenemos un proyecto que difusión de cultura gitana, pasamos, paseamos, nunca mejor dicho, también, ¿no? por las escuelas y institutos y escuelas explicando, cuentos romanes, cuentos gitanos, donde hay presencia de niños gitanos y no gitanos, los primeros para que, para elevarles su nivel de autoestima, van a entender que, si su cultura esta presente en la escuela, luego ellos pertenecen más a la escuela, ¿no? Y donde no hay niños gitanos para que conozcan sin tintes de marginalidad nuestra cultura. Y en los Institutos explicamos el origen geográfico-histórico del pueblo gitano en forma de taller, el origen de la bandera, etc. Siempre con esa doble intención que te he comentado antes, donde hay niños gitanos para elevar su autoestima y autoimagen, entendiendo que allí van a ver una cultura que es la suya y si esta presente en la escuela, también la escuela podrá integrar, verá más como suya. Y donde no haya niños gitanos, para que conozcan o adolescentes o jóvenes gitanos (...) esos jóvenes gitanos para conozcan y respeten una cultura que desconocen, ¿no? En realidad se trata del conocimiento ajeno. Puedes amar aquello que conoces y puedes aborrecer en realidad lo que no conoces, ¿no?

¿Podemos hablar de diferentes tipos de mediadores?

Si, podemos hablar de mediadores de conflicto, y podríamos hablar de mediadores educadores que es lo que nosotros estamos tratando, el tema que nosotros estamos tratando.

¿Cuáles son?

Habrà gente que a lo mejor comenta que eso ya no es mediación, de todas formas yo lo interpreto que si, desde el punto de vista en que se trata del acercamiento de dos culturas y para eso utilizas las herramientas que tu creas a tu alcance, no bueno herramientas son

bastantes ya, por una parte, nosotros por el hecho de ser gitanos nos acerca a nuestro pueblo y al mismo tiempo tener formación.... orienta que ellos, confíen, por el hecho de ser gitano, al mismo tiempo, el hecho que nosotros hayamos llegado a tener formación, pues hace que ellos crean un poco también más en el hecho educativo. Esa formación que nosotros también tenemos, nos sirve también de eje, de vehículo para que, la sociedad mayoritaria y la escuela, por tanto respeten al pueblo gitano y vean que por el hecho de ser gitano te aíslas de la educación, de la formación, porque nosotros por ejemplo, hemos podido llegar a ser profesores de formación, luego ellos pueden llegar a pensar, ellos me refiero a la escuela, pueden llegar a pensar que es factible el hecho de que la formación formal y los gitanos pueden estar unidos, ¿no? Además otro elemento importante la escuela no tiene estos mecanismos de relación, por esa dificultad de códigos culturales y lingüísticos y bueno... y en nosotros pueden contar una vehículo de relación importante.

Antes me has introducido alguna situación que os encontráis en la escuela, ¿puedes hablar de otras situaciones que os encontráis en la escuela habitualmente haciendo de mediador?

¿A que te refirieras concretamente?

Casos, anécdotas, para decirlo de esta manera...

Mira una de las cosas que nosotros nos encontramos es que, que por ejemplo, cuando hemos acompañado muchas veces, porque a las familias, porque no entienden, cuando te hablo de diferentes códigos lingüísticos, parece una cosa muy extraña, pero no lo es, no lo es, porque a veces, yo recuerdo que cuando he hablado con, con nuestras trabajadoras, sabes, son (nom de mediadora) y (nom d'una altra mediadora) ... Pues resulta que es curioso, porque a veces ellas han acompañado, yo soy el coordinador de la educación en romanó, tiene una parte de mediación y una parte más educativa para eso tenemos (nom d'una tercera mediadora) que se ocupa de mediación que ella te podrá explicar muchas cosas, ¿no? De mediación. Y luego (nom de la primera mediadora) se ocupa más de la coordinación con las escuelas, ha sido durante veinte años maestra, ha estado trabajado durante este mismo tiempo con niños y jóvenes, adultos gitanos también, y sabe mucho al respeto. Me explicaban el otro día, es curioso pero, en las jornadas de puertas abiertas

cuando explicaban del instituto lo que eran los créditos variables todas las familias se giraban hacia ellas y decían si tenían que pedir un préstamo hipotecario o algo así, ¿no? Eso para ver la diferencia de códigos, porque hay. El hecho por ejemplo que pues hay una cierta cerrazón en que las niñas gitanas no vayan a los centros escolares y... bueno en ese sentido también nosotros hacemos intentamos hacer un poco de fuerza para que vayan, ¿no? Porque una educación solamente para los hombres no se concibe en un pueblo, ¿no? Tienen que ir hombres y mujeres juntos, ¿no? A cualquier sitio, porque sino se separan demasiado, ¿no? Y entonces, ya te digo, pues el hecho de que no vayan o de que no, pues por ejemplo, las familias ante la imposibilidad, bueno ante la situación de que los niños no vayan a la escuela, no van a la escuela, no dicen la verdad a la escuela y a nosotros sí, por ejemplo, ¿no? Dentro de esa anécdota que te digo de esa casuística. Y por parte de las familias, pues lo mismo, ¿no? Es decir, desconfianza hacia el otro lado, no? Y nosotros servir de ejes, de ejes de comunicación, no en ese sentido.

¿Cuáles son los pasos que siguen, que sistematización hacen los mediadores o si tienen sistematizado el proceso de llegar a la mediación? ¿Cómo se hace? Exactamente, ¿cómo delante de un caso de conflicto o de mediación, cómo se actúa?

Hay un elemento fundamental, estos son un poco análisis míos, porque la verdad es que deberíamos tener tiempo para sentarnos a reflexionar sobre el papel, pero así verbalizando la cosa entre nosotros, mira, si tú con las familias gitanas, hablemos de dos cosas, por una parte la familia gitana y por otra parte la sociedad, el resto de la sociedad. Hablando de la, de nuestra cultura, de nuestro pueblo tu tienes que hacerte con ellos, has de poder vincularte afectivamente, los gitanos tenemos la costumbre del vinculo afectivo, como no nos vinculemos afectivamente con alguien, no creemos en la relación que nos aporta con el exterior, date cuenta que nosotros somos, dentro de las redes sociales, de las redes de socialización, hablaríamos de una parte microsistémica, de una mesosistémica y de una exosistémica, los gitanos tenemos muy fuertemente la relación microsistémica, las relaciones mas internas, incluso de familia externa, de familia extensa, pero... mala relaciones en el exterior en ese sentido, todo eso son cosas a tener en cuenta, porque de lo que se trata es de, es de tener esos lazos, esos vínculos, que en realidad existen en esa familia extensa, es decir, vínculos de unión, vínculos de, de... afectivos emocionales. Entonces entras en esa relación, entras en una relación de que puedes entrar en su casa,

puedes tomarte café con ellos, tomar café con una familia gitana es uno de los primeros pasos para luego poder llegar a tener un trabajo, como tú vayas a establecer una relación de trabajo sin establecer esa relación personal, la verdad es que lo tienes sentenciado, muchas veces, ¿no? Sentenciado el hecho que de condicionar a la familia, de decir, hay ciertas cosas que se tiene que cambiar, ¿no? Y desde el punto de vista más externo es difícil cambiar, tiene que ser poco, ¡eh! Un poco des de dentro, la primera pista es afianzar relaciones con la gente, que te conozcan en el barrio, que vayas conociendo a las familias, que si tiene alguna duda que la puedan consultar, ellos muchas veces, nos dicen, «quiero cambiar mi niño, mi niña del cole, ¿qué tengo que hacer? ¿qué me recomiendas?» luego otra cosa, es importante que vean, que, a veces él (televisor), porque claro, el mudo educativo es tremendamente complicado para ellos, necesitan un nexo de unión que les acompañe. Nosotros hacemos clases de refuerzo ampliación de aprendizajes, soporte y seguimiento escolar, para que nos entendamos, esos para sus hijos es fundamental y para ellos mismos, es decir, Yo no me atrevo hacer un paso a otro centro donde este mejor, pero que le exijan más, si no os tengo a vosotros que le estáis haciendo clases para que luego no me fracasen. ¿No sé si va por ahí tu pregunta? ¿No? No se si me he despistado un poco, es, como si sistematizar, exactamente, sistematización en el trabajo, no?

Sí.

Nosotros, empezamos, cuando aterrizamos, ¿no?, en un barrio, en una escuela... tenemos la sana costumbre de que creemos que el mediador tiene que conocer el barrio, ha de ser de aquel barrio de alguna manera, también eso contraviene la mediación, porque, la mediación más pura y tradicional te diría que no tienes que estar en contacto, pero, bueno, dentro de la mediación cultural, si que te podrían decir que has de ser, has de conocer el barrio, la gente, etc. Bueno. Pero nosotros lo primero que hacemos es aterrizar sobre la escuela, tomamos el caso, porque la escuela es un elemento natural, entonces, es casi mejor que conozcamos la familia, que sea el tutor escolar o los profesores los que nos derivan hacían ellos, que no nuestra propia relación con la familia, porque así les daremos a entender a la familia que se trata de una cuestión educativa, de una cuestión de formación para sus hijos e hijas, ¡eh! Es decir, el colegio esta preocupado y hacemos esto. Entonces además lo que hacemos es rendirle un tributo también a la escuela, al decirle que la escuela es importante, con lo que los maestros ya se sienten bien, luego hablaremos de los maestros por otra parte. Entonces yo creo que una cosa elemental, que es relacionarte con

las familias, relacionarte. Yo estuve en una charla que yo di sobre cultura gitana o familias, etc. Una cosa fundamental es que... el... la observación participante, la observación participante tiene una cosa negativa, que cuando te metes allí, estas contaminado por cosas que hay allí y a lo mejor te cuenta mucho cambiarlas. Pero en el pueblo gitano, tomamos por caso, no podrás hacerlo, no podrás hacer ningún tipo de cambio sino te introduces dentro de ese núcleo familiar, si la abuela no viene y te dice, que mi hija eso y lo otro, que si la madre no te dice que hay un problema económico en la casa, ¡eh! Ya te digo tiene una doble, la observación participante tiene eso, es decir, tú estas ahí dentro y como tal a lo mejor tienes todos los problemas que puede estar, que puede conllevar el estar metido en una situación. Pero si no te metes, es decir, no llegas arreglas nada, ¿porque? Porque, verbigracia, los servicios sociales de los diferentes ayuntamientos que nosotros estamos trabajando tienen trabajo estéril con nuestro pueblo, ¿porque?, porque son gente que están en su despacho y no hacen nada, o sea, se quedan allí aislados, no van al barrio, no se conectan con la gente, no saben lo que les esta pasando realmente. Y si no sabes lo que esta pasando estas muy perdido no. Es un trabajo muy estéril. Y ahí los tienes, o sea que realmente, que ellos dicen «no sabemos que hacer» porque ahora lo que esta ocurriendo en el barrio, en (nom de la localitat) sur hay cantidad de niños gitanos no van a la escuela en edad escolar, y nadie sabe que hacer con ellos, ni con la familia, ni como convencer a las familias, pero, como vas a convencer a las familias sino estas un poco allí a dentro. Yo recuerdo una vez que... tuve una charla con un muchacho sociólogo... (nom i cognom del sociòleg) se llama, un sujeto muy interesante lo conocí una vez solamente pero me dijo una cosa que me produjo mucho insay, sabes. Que es payo, pero es trabajador social y en lugar de estar en su sitio de trabajo en el Ayuntamiento, el se desplazo, desplazo su sitio de trabajo hacia la asociación gitana, en Valencia te estoy hablando. Y claro él decía «¡uff!» Cuantas cosas me han pasado por mi vida, ¿no?, porque yo voy a los gitanos, convivo mucho con ellos, les digo que se vengán a tomar un café, porque es la forma de ganármelos, pero el problema es que como saben donde vivo, también vienen ellos a pedirme a ciertas horas que vaya a tomarme un café con ellos. Ahí está él decía «ellos confían en mi para que yo haga... yo... mi trabajo para que salga bien he de tomar café con ellos, le pico, les llamo para que bajen al café a tomarse algo conmigo, y yo lo hago, claro en parte, por motivos de trabajo, pero luego me di cuenta que hay una implicación personal tremenda ahí, porque ellos, luego van a mi casa... ».

... a tomar el café...

A pesar que se enfade mi mujer conmigo, ¿no? Me dice que no tenemos vida privada. Pero ahí está.

A la hora de trabajar delante de un conflicto, ¿cómo actúa un mediador? Reconduciendo un poco la pregunta, desde el momento que hay una petición de demanda, de mediación, ¿cómo actúa el mediador?

Bueno, pues, el mediador escucha primero escucha atentamente de donde viene la demanda, de parte ¿de quién es? Se supone que en este caso puede ser la escuela, pongamos el caso. Escucha atentamente lo que tiene que decir, va a la familia escucha a la familia y... dependiendo de como este la situación o... produce una situación más neutral, no que no sea la misma escuela o bien acompaña a la familia a la escuela para restablecer ese equilibrio, digámoslo así, ¿no? Para, para que se produzca el acercamiento, ¿no? Pongamos el caso, bueno es que el niño no viene al cole, ¿no? no va al colegio, le llaman desde la escuela diciéndoles, de las primeras cosas que hace un mediador es presentarse en la casa de los gitanos y decir, «que es lo que pasa, ¿porque no va el niño a la escuela?» ver si ha sido cuestión del propio de la propia escuela o es cuestión de la propia familia, luego... dependiendo de lo que sea, bueno siempre, intentar que ambos se encuentren, ¿no? y que allí se expliquen con educación, con buen trato... ese tipo de cosas. En realidad... si es esto mismo intentar que ambos se encuentren, ¿no? Y puedan encontrar un núcleo de unión.

¿Cuáles son los mayores limitaciones y problemas que tiene que el mediador a la hora de hacer su trabajo?

Pues, tú cuando hablamos de mediador, estamos hablando del mediador gitano, ¿verdad?

Sí.

El mediador con el pueblo gitano, la primera cosa que yo te tengo que decir es que, primera cosa, de momento el mediador o mediadora debe ser gitano, primero, todos los

pros y los contras para ser mediador o para ser mediadora, la mediadora tiene más facilidad para entrar en una casa, porque es una mujer. Pero como quien toma la iniciativa es el hombre, si es un hombre, o sea el padre, es decir un hombre, tiene otro tipo... entrará menos en casa, por lo tanto será menos educativa su función, pero, puede que en cierto momento sea más decisoria, ¿no? Ahí estamos, en esa reflexión si es mujer o hombre. Luego a parte de eso... el hecho de ser gitano... ser gitano es importantísimo, ¿porque?, porque si existe una diferencia de códigos culturales y lingüísticos la familia, que ya por si tiene desconfianza hacia el mundo exterior, en quien va confiar será en una persona de su propia cultura. Así yo pienso que de una manera transitoria, en primer momento, tiene que ser una persona gitana la que haga esta función, ¡eh! Cierto es que ha habido ciertos momentos en los que no gitanos han hecho de mediadores y lo han hecho bien, pero por ese acercamiento al que he aludido antes, ¿no?. Otro tema importante es que el hecho de ser gitano es importante, pero tiene al mismo tiempo sus contraindicaciones, es decir, si la familia gitana dice, «yo no quiero llevar mi niña a la escuela», ¿no? «Porque si yo la quiero casar con un gitano y si está allí, puede enamorarse de otro que no sea un gitano y yo puedo tener conflictos», ¿vale? «Y no quiero en mi propia familia tener conflictos» y te dice, «pero tú eres gitano y me entiendes» o sea, tu estás defendiendo una idea social que la educación es igualitaria para todo el mundo, pero el hecho de ser gitano es una imposibilidad, ¿sabes? hay cierta imposibilidad, porque la familia gitana te está... te está poniendo en evidencia, te está diciendo bueno, pero tú me estás entendiendo con lo que yo te estoy diciendo. Si dejas de ser gitano en ese momento, se van alejar de ti y de tus planteamientos. Estamos hablando de limitaciones, ¿no?. Otra limitación es el territorio, si eres del territorio conseguirás más cosas que si no lo eres, por lo menos, si conoces el territorio, puedes no ser, pero si conocerlo, es decir, has estado viviendo allí, has estado trabajando mucho tiempo... pero si estas viviendo allí, toda la parte positiva que eso puede tener de recursos... tienes una contraindicación terrible que es que esta tu familia por en medio, es decir, aunque ciertas dificultades, tu persona también va influir en esas dificultades, eh! Por ejemplo... yo conocí un mediador que también es de la fundación y tuvo problemas con... se dedicaba al realojo, ¿no? Entonces ese muchacho... claro, que es lo que le pasó, pues en el realojo no se entendieron muy bien el Ayuntamiento y los gitanos dilataron mucho el tiempo del traspaso a una vivienda y vino el tiempo en que le tiraron la vivienda, quien estaba allí, quien había estado allí de mediador era él, ¿sabes? Y hubo un poco de fricción, entre la propia familia, la propia familia esa que le tiraron la casa y él. Y

la familia decía «pero hemos confiado en ti, y tu nos había dicho nada de todo esto» él les decía que sí, que había habido una serie de avisos y tal y cual. Pero luego en esa fricción, la propia familia del estaba por ahí, es decir, que la tenía que tener muy en cuenta o que decía porque sino se podría producir un enfrentamiento entre las familias. O sea que su... su historia personal estaba allí metida, todo claro... lo identificaron como gitano y como tal tenía muchas posibilidades es hacer cosas, pero por lo mismo, también tenía toda una serie de contraindicaciones, ¿me explico?

Sí.

O por ejemplo, palabras como esa «y no quiero que mis hijos vayan al colegio», ¿no? Porque yo sé que puede haber problemas, pero basta que yo te conozca a ti, yo, yo dejo... «por ti van», palabras emblemáticas, no dentro de nuestro mundo, sabes, «dejo que vayan por ti» date cuenta lo que lo significa, si sale mal la cosa tu estas ahí implicado también sabes. Pero luego por otra parte, como tú eres mediador también crees que, que los niños tienen que ir a la escuela y por eso estas apoyando a que vayan... Luego otra cosa al tener poca formación, los mediadores, porque te lo he dicho des del principio, no? Nosotros la Fundación (nom de la fundació) apuesta porque tengamos una formación los mediadores, cada vez más consistente, porque tenemos que dominar un lenguaje cognitivo, aproximado al que se habla y al que sé... dominante, por decirlo de alguna manera. A veces nos hemos convertido, los mediadores se han convertido en meros «corre-ve-y-diles» de la propia administración, ¿sabes? Que los niños no vienen al cole, tienes que... que los niños tienen piojos, que los despiojen en su casa que viene sucio, que vengan limpios. Pero bueno no, el mediador... ha de ser un vínculo cultural también en ese caso, ¿no? Bueno pero aquí hay una serie de cosas... que tiene que cambiar, de los dos lados... bidireccionalmente, no? Por lo tanto tiene que tener recursos personales, recursos cognitivos para... ya estamos hablando de otra habilidad, no de la mediación... dentro de nuestro propio pueblo y dentro de las escuelas, yo no soy (...) tuyo también la administración tiene que contemplar que es una cultura diferente, ¿no? Y hay, me explico, ¿no? Y hay que cambiar ciertas cosas, ¿no?... Pregunta cosas que... si ves que hay cosas que... tú que hay cosa que no te queden claras preguntámelo, si hay cosas que no h.. yo me imagino que los límites... y capacidades han quedado bien claro.

Si, si ha quedado bien claro. ¿Que beneficios comporta la mediación? ¿Que beneficios conlleva?

Muchísimos, cada vez más. Yo estoy alucinadísimo de... de la cantidad de... mira hay una cosa muy concreta y te lo puedo asegurar que existe una gran grieta de convivencia entre el pueblo gitano y la sociedad mayoritaria, dime tú a mí, si no hay nexos de unión entre un lado y otro estamos perdidos. Barrios que están.... (interrupción) si dime... (...) ¿Porque es importante la mediación? Yo estaba hablando de esas grietas que seguro que existen, o sea... mi ejemplo es el siguiente, las grietas... cuando existen esas grietas sociales verbigracias, en la escuela en la escuela primaria no hay tantos problemas, pero en secundaria hay una deserción casi absoluta de niños gitanos, eso es un ejemplo de como esta la relación en esos momentos y los únicos que pueden establecer, restablecer estas relación de convivencia son los mediadores. Antiguamente los gitanos vivíamos más interrelacionados, pero últimamente no sé si has oído hablar del fenómeno de guetización existe, cuando unos gitanos se asientan en un barrio, con el tiempo esos barrios se guetizan, y son solos exclusivamente de gitanos, Vilanova... y la Geltrú, Viladecans, Sabadell, Mataró... donde quieras que vayas los gitanos están en un sitio. Entonces claro han desaparecido esos nexos de unión porque antes los propios mediadores podían ser naturalmente aquellos gitanos, payos que viviendo, como convecinos uno al lado de otro, establecían sus mecanismos de relación, pero que esas relaciones se están perdiendo y no tienes más que ir a los barrios, en (nom de la localitat), por ejemplo (nom de barri), o en (nom d'un altre barri) y que se forman barrio de gitanos y el resto... con respeto al resto, ¿me entiendes?

¿Se están creando esta guetización?

Se esta creando esta guetización, o sea, ¡¡¡em!!!... más fácilmente de gitanos en su mayor parte. Yo en esto no me cuento, yo gracias a Dios no me cuento porque económicamente, pues mira, toco madera, pero de momento no me van mal las cosas pero, los gitanos tienen ciertos problemas económicos y entonces donde se van a vivir, en sitios donde haya cierta deflagración económica, ¿no? En las viviendas sociales. ¿Dónde se hacen viviendas sociales? Todas en el mismo sitio, juntan a gitanos y pobres juntos ¿sabes? La política social que de concentración de pobreza y de gitanos o... Inmigrantes, inmigrantes extracomunitarios. Y ¿donde están? Allí ¡¡¡pumm!!! todos juntos ¿sabes? Claro entonces la

guetización no la hemos (hecho) nosotros solamente, ¿no? Que ha sido un problema de política social que lo que ha hecho es de... de concentración de pobreza y de marginalidad. Pobreza, marginalidad y... y diferentes culturas, ¿no?. Entonces claro ya no existen esos mecanismos de relación y ya... hay obligatoriamente que existir esos mediadores.

Y esa la gran ventaja ¿es que vuelve a unir?

Exactamente, o al menos son la únicas, los únicos espacios interculturales, lo que hablamos de intercultural, de un dialogo intercultural para que... si mal están las cosas, no vayan a peor, ¿no? Si no intentar que vayan... dinamizándose estos barrios, ¿no? Como esta pasando, por ejemplo, ahora en (nom de barri) a través del Consort, la verdad es que se dinamizen y no te hablo que (nom de barri) es exclusivamente gitano, pero lo que sí que coincide marginalidad, gitanos y pobreza, ¿no? Todo junto ahí metido, ¿no? Se trata de evitar esto. Pero claro para eso hay que picarles un poco en la creta a los políticos y decir que tienen que invertir en otro tipo de, de, de distribución en el espacio geográfico de la ciudad, ¿no?

Porque los grandes inconvenientes, ¿cuáles serían?

A que te refieres... ¿de la mediación? Bueno ya te lo explicado antes, ¿no? Des de nuestro punto de vista.. ya te lo explicado antes los límites dentro de límites y capacidades lo que te he comentado antes.

Ah, ¡vale! ¿Crees que los mediadores hacen competencia desleal a otros profesionales, educadores sociales, asistentes...?

Yo, creo que no, yo creo que hay un espacio para cada uno y lo que sí que debe haber es un dialogo interprofesional, ¿no?. Pero yo creo que la figura del mediador, sea un educador, sea lo que sea, se ha de profesionalizar, es decir, ya no importa o sea, que sea un psicólogo, un abogado, que si no sé que, lo que si es cierto es que se ha de profesionalizar, se ha... hay que haber una figura que sea mediador. Yo no me creo que sin una preparación, sin una formación específica en ese terreno, un educador pueda hacer de mediador, o un profesor de una escuela pueda hacer de mediador, desconoce las herramientas para llegar a eso. No

te digo que cualquier de esos profesionales se pueda convertirse en un mediador a través de la formación, lo que sí que digo debe ser un espacio reservado a la mediación, sea quien fuese los profesionales que se dediquen a eso, es decir, hay que haber una profesionalización en ese sentido.

Ahora quería hablar del perfil, me has hablado mucho del perfil que crees que tiene que tener un mediador, pero quería matizar alguna cosa, por ejemplo la personalidad, ¿qué personalidad tiene que tener un mediador?

Más que personalidad.

El perfil ideal ¿sería... ?

Bueno pues yo creo que hablamos de habilidades sociales, ¿no? Habilidades sociales y personales, es decir, por una parte es una persona muy comprensiva con una capacidad de, de entendimiento de entender de empatizar, ¿no? la palabra fundamental, la empatía es una cosa fundamental. Pero la empatía, estamos hablando que para la empatía, para entender lo que el otro esta diciendo tienes que tener un recurso cognitivo, ese recurso se ha de alimentar con la formación, porque de buenas a primeras, todo ese tipo de habilidades no las tienes si no has tenido formación, de ahí que nosotros abordemos, optemos por esta formación. Si porque enseguida, por ejemplo, como evitas un fenómeno de proyección, es decir que sean tus mecanismos propios los que, pues no tu tienes que tener, imagínate el recurso cognitivo que tienes que tener, para decir, oye una cosa es lo que esta pidiendo esta persona y la otra es lo que yo estoy viendo. Y yo tengo que separarme, evitar las transferencias y las contratransferencias, ¿no? Entonces estamos hablando que primero como un colchón es un recurso cognitivo, una capacidad que se adquiere con la formación, ¡eh! Con la formación a través de la introspección, de la reflexión, de la estroyección, me explico, ¿no?. Una vez que tu tengas el colchón el resto de habilidades, por ejemplo, la escucha atenta, la empatía, la la neutralidad, ¿no? Son temas que van asentándose sobre esa base que te he dicho de recursos personales, ¿no? que esos recursos, desgraciadamente son difíciles de conseguir ¿no? De una forma natural.

Antes mes has hablado que el sexo es muy importante ¿y la edad? en el mediador

La edad... pues mira, yo creo que, vamos a ver, a mí no me gusta hablar de edad. Yo pienso que una persona en nuestra cultura que sea mayor, como tío, ¿tú sabes que es tío? Pues una persona mayor que se la vea como tío no es buena como mediador, porque vas escuchar él que lo dice, pero tú como cliente, pongamos el caso, no vas a poder producir mensajes, vas aceptar él que te diga, a ver me explico, quiero decir, que tú tienes que encontrar una persona ac... accesible a ti, si tú como cliente estás... tienes ahí una persona, con una actitud y le debes obediencia, respeto, pues claro, tú no vas poder decir lo que piensas, luego se va a dar la vuelta y eso no va producir ningún cambio en ti, bueno yo haré lo que, delante del tenga que hacer, pero luego haré lo que quiera, ¿no? Se trata de poder sacar a la luz, como... sacar a la luz todo lo que esa persona lleva por dentro que es la única manera de hacer cambios. Entonces, ha de tener una edad que sea posible eso, cuando hablo de gente mayor, pues yo hablaría que bueno, a partir de los 50 años, ya sería complicado y antes, lo que quieras, menos cuando son excesivamente jóvenes que tampoco tienen, no pueden, no tienen la base de respeto tampoco, ¿no? Es decir, que yo pondría que menos de 25 años también sería, por decir algo. ¡Eh! Porque hay gente, por ejemplo que con 23 o 22 años tienen una madurez que ya entra en la casa y lo ve de otra forma, ¿no? O sea también es mucho la parte personal. Pero por arriba, que no influye tanto el respeto que los demás no puedan decir nada, y por debajo de cierta edad que tenga el respeto suficiente para que tener en cuenta sus opiniones o su reflexión.

Te gusta la palabra mediador o ¿crees que podría...?

Si, yo voto por mediador educador, en mi caso, ¡eh! En nuestro caso, y lo que nosotros estamos haciendo, por que nosotros, un acompañamiento, ¿no?... estoy hablando de mediador educador en todo caso. Mediación es simplemente tenemos la mente... extraemos la palabra conflicto y a mi no me gusta, intentar evitar eso. Antes de llegar de que se llegue a ese tema, ¡vale! Por lo tanto se trata de una educación.

Hablamos un poco de la situación laboral de los mediadores, ¿qué tal su situación laboral?... ¿qué condiciones de trabajo? ¿de quien dependen? y ¿cuál sería el ideal?

Fatal...fatal... pues mira, de momento han sido contratos de trabajos esporádicos, eventuales que espontáneamente que cada ayuntamiento, pongamos el caso o la Generalitat en algún caso aislado, ha considerado que en un sitio determinado sea utilizado un mediador, sea contratado un mediador. Ha contratado un mediador, es todo un símbolo que lo utilizan como corre-ve-y-diles como te decía antes, como los emisarios de la Administración, ¿no? porque... como no llega la familia gitanas que lleguen ellos, no. Contratos además a un tiempo muy parcial, no son plurianuales, por lo tanto no se ven rendimientos de trabajo. Y luego una formación que no al no estar reglamentada, al no estar dentro de la formación formal, pues claro se pierde, o sea, que le pagas, como monitor, como... porque no existe todo... una trama no, es decir bueno pues es diplomado, es... en fin para esto. Pero la respuesta, ahora por ejemplo la empezamos a tener, un poco de respuesta la empezamos a tener en los cursos que esta impartiendo la Ramón Llull, cursos sobre mediación intercultural que esta haciendo, que nosotros ahora participamos allí con la Fundación (nom de la fundació), como comisión científica técnica y profesor también. Y bueno, y esta reconocido por el Departament de Treball, el primer título que está reconocido por el Departament de Treball, con dos orientaciones, una doble titulación paralela, los que tienen, las personas que tienen formación universitaria en forma de postgrado y los que no de monitores, en cualquier caso reconocido por el Departament de Treball. Y luego lo que pasa es faltaría, o sea la parte, digámoslo así de formación empezaría a cubrirla a partir de allí, pero luego faltaría... todo, o sea... vertebrar el que esas personas pudieran, pudieran tener trabajo, que ya digo que corresponde a ciertas administraciones locales el que viendo ciertas necesidades además temporalmente contara el mediador.

Prácticamente ¿todos están así en plan temporal?

Sí, sí!

¿Dependen, generalmente, de la Administración o no?

Si depende de la administración, si, si yo te hablo de la mediación que yo conozco, conozco a gente que hace otro tipo de cosas, por ejemplo Justicia, el mediador que hay

ahora en justicia esta habilitado por justicia como figura de mediador, en fin, que es otra historia diferente...

En asociaciones como la vuestra, o en las Asociaciones de gitanos, ¿hay mediadores contratados por la asociación?

Si duda en nuestra asociación, por ejemplo y en muchas las hay.

¿Que tenéis... un par de mediadores?

Bueno, una es mediadora que es una chica, nosotros optamos por una chica, por esa facilidad, por entrar en los espacios más familiares y tal. Y la otra es una educadora, pero también viene a ser una función de mediación, depende como lo veas es más educadora pero en realidad también porque entre niños familia y escuela, ¿no?.

De acuerdo, concretando ya cosas, ¿quien hace las demandas de vuestro servicio, generalmente? ¿la escuela? ¿el usuario?

Primero la escuela, porque nosotros lo primero que hicimos es irnos a las escuelas para ver que necesidades y demandas tenían, pero una vez se crea la necesidad dentro de la escuela, por ejemplo, la demanda dentro de la escuela tú te extiendes, te expandes por el barrio y luego son, las mismas familias, personas que te conocen otras que no te conocen y te van conociendo las que también te hacen demandas. Eso es por lo que te comentaba antes, ¿no? Nosotros fuimos a la escuela tuvimos una entrevista entre tutor escolar, familia y nosotros y a partir de allí empezamos a tener relación con las familias. Y ahora son las familias que dicen bueno «voy hacer una cambio de centro» y te vienen ellos a buscar, ¿no?. Lo más curioso además lo bonito es que ellos no viene aquí, porque eso esta muy lejos de su... y nosotros, por ejemplo, tenemos los casales típicos o los ateneos populares de diferentes sitios, no y allí estamos dando clases a los chavales y etc. refuerzo escolar y vienen allí, hay un sitio de referencia, ¿no? Entonces allí viene la familia, ya te digo hacemos ese tipo de acompañamientos... falta... un dinero para...porque el niño necesita un logopeda, no lo tengo, como podemos buscarlo, plazas de comedores escolares, también nos ocupamos nosotros...

A nivel de formación, ¿serías capaz de diseñar un plan de formación, para los mediadores?

¡Claro!

Que... ¿cual sería? ¿Cómo lo organizarías? ¿Qué curriculum utilizarías?

Pues, bueno, vamos a ver, yo por una parte hablaría de, de la... primero cultura, lazos culturales, características culturales de la población a la que vamos a tratar, después mediación, todo lo que es los orígenes de la mediación, la mediación natural, etc. después el perfil del mediador, las funciones de la mediación, ¡eh! Y luego por último, el trabajo comunitario, es decir, todas las particularidades que pueda tener la mediación: salud, higiene, salud y higiene, escuela... habitage, etc.

¿Hay oferta formativa?

¿Sobre?

Mediación. ¿Porqué empezáis hacer cursos de mediación gitana en vuestra fundación?

Seminario, seminario porque fundamentalmente sabemos que muchos gitanos ya se han dedicado de forma natural a la mediación y creemos que es importante una forma adecuada de poder captar toda esta experiencia. Por eso pensábamos que en talleres o en forma de seminarios era la mejor manera de poder captarlo, ... formación del profesorado y experiencia de los mediadores, algunos eran mediadores en activo y otros que no lo eran pero su intención era ésa y ... realmente porque se hizo, porque bueno... la Federación (nom de la fundació) uno de los elementos es el vínculo muchas veces que existe entre escuela y familia, el vínculo que existe o debe existir, pero en el caso del pueblo gitano y la sociedad mayoritaria este vínculo desgraciadamente se ha roto, se rompe, y... entonces nosotros pensamos que necesitábamos un mecanismo de acercamiento entre familias y escuelas, esto no sólo nos dimos cuenta a través de nuestro programa «Educación con todos» que es romanó, la relación entre familia, escuela y niños y en todo esto pensábamos que se necesitaba una mediación ahora cobra mucha importancia la mediación, la mediación dentro del ámbito educativo, en esta relación que se ha roto que de alguna

manera abre una grieta entre las familias mayoritarias y la escuela, y cómo no las familias gitanas y la escuela, también es una cuestión que pensamos que es bidireccional, y ya que tiene tanta importancia la mediación dentro de la mediación comunitaria, la mediación educativa nosotros pensamos que había que darle fuerza y de aquí que se crearon este seminario para la mediación y el acuerdo. Era la antesala de los que luego sería el curso de mediación intercultural con el pueblo gitano de la Ramon Llull.

Aparte de la vuestra, ¿hay otra oferta formativa sobre mediación?

Si, yo la de Ramón Llull la encuentro muy interesante en nuestro caso, ¿eh? Y hay bastante gente y todo, y esta la segunda edición que se va hacer. No sé que decirte, yo haber, yo conozco la realidad de por aquí, desconozco otras realidades igual en otros sitios no la hay, ¡eh! Pero nosotros, por ejemplo, ahora en el MEC, estamos interviniendo, porque tenemos un... haber, forma... la Fundación (nom de la fundació) forma parte de una comisión para... que estudia... el pueblo gitano que se dedica al pueblo Gitano en la educación, dentro de eso la el propio MEC ha asumido esta comisión, nosotros formamos parte como representante del asociacionismo español, del resto del estado, y en este sentido, una cosa que hemos pedido es formación de mediadores, o sea que si que notamos que realmente, que no quería agujeros por tapar en ese sentido.

Todos los mediadores que están trabajando, generalmente tienen una formación básica, ¿o qué hacéis vosotros o qué...?

Sí, pero para mi falta, ¡eh!

¿Falta?

Falta que sea de rigor y hacer que la gente pase por el camino de la formación.

Si quieres añadir algo más... aprovecha que está abierto el micro ahora...

No, gracias.

A tí, por tu tiempo y amabilidad, habría otras preguntas y muchas más cuestiones, pero creo que, en general, ha sido muy extensa y muy positiva, gracias y... hasta otra vez.

5.2. Entrevista número 10.

DADES IDENTIFICATIVES

Acrònim: CARD00	Edat: 36
Origen: Argentina	Gènere: Femení
Estat Civil: Casada	Estudis realitzats: Educació especialitzada/3r Pedagogia
Temps a l'Estat espanyol: 28 anys	
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 4 mesos	
Àmbit d'actuació: Coordinació de mediadors polivalents	

Bon dia, m'agradaria que em poguessis explicar quin és el procés d'arribada a ser mediador, és a dir, el procés que segueixen les persones que fan de mediadors.

Pues mira, han de passar per una selecció, llavors des d'aquí del Departament, es van elaborar uns criteris i uns requisits que havien de reunir els mediadors. Un era nivell d'estudis, o sigui havien de saber llegir, escriure i dominar les llengües d'origen del seu país i algunes altres com anglès o francès i, evidentment, el castellà i el català. Això ho vam demanar perquè hi havia gent que havia treballat com a voluntari fent de mediador, però no sabien ni llegir ni escriure i això era un problema gros, perquè clar, han de fer moltes coses i entre elles traducció de textos i llavors això era un problema. Això era un requisit, l'altre que haguessin fet formació en el tema de la mediació, en aquest moment des de la Diputació i des d'una Associació que es diu Alcántara estaven fent cursos i se'ls hi va demanar que tinguessin un d'aquests cursos ja fet, que entenguessin el que era la mediació i estiguessin preparats. I com un tercer apartat, si reunien aquests requisits i eren de la gent seleccionada se'ls hi feia una altre curset de formació especial de (nom de localitat), de tots els serveis, que existien a (nom de localitat), com funcionaven, com s'hi accedia, una mica posar-los al dia de com estava funcionant tot, tota la xarxa de serveis, bàsicament era això. D'aquí de tota la gent que es va presentar, se'n van seleccionar quatre, un noi senegalès, una dona gambiana, una dona marroquina i un home berber, o sigui també marroquí. Ens pensàvem que era important la divisió home/dona perquè entre ells ho fan, per tant vam pensar que això era important i tenim aquests quatre.

Quina és la feina exacta del mediador?

Veiem, en aquests moments, que aquí estan fent, definint quatre funcions, però n'hi ha una que s'està afegint últimament. Mira, en principi, ells comencen fent traducció de l'idioma i és per a una de les coses que se'ls demana, una altra és quan hi ha una cosa que ells en diuen, bueno que es diu xoc cultural, que vol dir que hi ha un problema relacionat amb la cultura que una de les dues bandes no entén com es pot solucionar, llavors amb això també hi col·laboren. L'altra és quan els professionals tenen algun grup de nois o noies, o de dones o d'homes que no saben o no acaben d'entendre tampoc la seva dinàmica o com funcionen i ells fan assessorament a professionals. I l'altra és que hi ha una possibilitat que els mateixos immigrants quan han de fer alguna gestió o alguna cosa que no saben com fer-la o no s'entenen realment amb l'idioma també poden sol·licitar un mediador. I últimament ens estem trobant que estem col·laborant en tasques més de tipus comunitari, o sigui s'està col·laborant amb els educadors dels casals de joves, s'està col·laborant amb algun grup de planificació familiar i amb grups de dones també, amb l'IMPEN que és promoció econòmica i cada vegada és una de les tasques que està agafant un cert protagonisme, aquesta de col·laborar més amb el treball comunitari.

I amb el tema educatiu? També hi intervenen com a mediadors?

Pues sí, (riu) és el camp fonamental, és a dir, tot això, on ho fan bàsicament, això menys la part comunitària, la resta bàsicament la fan en escoles, escoles i instituts i... bueno no sé què vols dir exactament amb el treball educatiu, però que la seva tasca es desenvolupa bàsicament en tot l'àmbit escolar, formatiu i és gairebé el 90% del temps... Amb educatiu vols dir això o una altra cosa?

Sí, sí!

Vols preguntar si fan més d'educadors?

No, què fan?, a veure...

... No, no fan d'educadors... es limiten a fer de mediadors.

S'ha valorat, en aquest procés de selecció, l'experiència en altres ocupacions? Concretes o no? O sols heu valorat els criteris que abans has comentat?

Es van tenir en compte algunes coses, com que aquesta gent, per exemple, hi havia alguns que ja feien voluntàriament el tema de la mediació abans de passar... diguéssim a la vessant més professional i... hi ha un que és mestre, per exemple, n'hi ha d'altres que són gent que estaven molt relacionats, per exemple, amb la seva comunitat, que ja feien una mica aquest paper d'intermediari, però no hem tingut, per exemple, n'hi ha un que també havia fet molt de treball amb els joves, en el seu país. Hem tingut en compte algunes coses, però de més a més, com si diguéssim.

Quines són les situacions més freqüents en les quals es troba generalment un mediador?

A veure, les dificultats que... que tenen els pares dels nens nouvinguts per entendre la relació que han de tenir amb l'escola, sí. Normalment vénen, els porten a l'escola, sí, clar si és que els hi porten i, llavors pensen que això ja va sol. Llavors moltes, moltes de les demandes que tenim de les escoles és per què no vénen quan se'ls convoquen a una reunió, no entenen quina documentació han de portar, no saben com han de participar ells de l'escola i, llavors, no només és la traducció, sinó que han de d'explicar en aquestes famílies, tot el que suposa portar un nen a l'escola i això és una de les coses més del perquè ens criden més. L'altra és també pels temes de conflictes, però aquests ja serien més als instituts o en d'altres àmbits, com els casals de joves i així que llavors sí que... hi ha alguns conflictes amb les normes, sobretot, o sigui, no és entre un tipus de joves o un altre, sinó que no entenen que s'han de comportar, que han d'assistir en uns horaris, que han d'estar una mica quiets.... (riu), de tot aquest tipus de... és un altra cosa perquè els demanen. I a les dues mediadores, els hi fan moltes, moltes demandes per qüestions de planificació familiar amb les dones i per temes d'ocupació amb les dones i relació social, perquè també ho tenen com a molt aïllades. Les dues mediadores estan molt centrades en aquests tipus de coses. I tenim molta demanda i cada vegada més.

Qui és el que realment fa la demanda?

Pues mira, els mestres de les escoles i la gent que porta els serveis, la gent de planning, la gent, aquí hi ha un centre que es diu (nom del centre), que treballen amb grups de dones, els professionals normalment són (els que els demanen). Des de les UBAS, Unitats de Serveis Socials que també de vegades els hi ve algú, o sigui, no és el propi immigrant, que diu «ai! no m'entén», no, normalment són els professionals que diuen «amb aquesta persona estem veient que no ens entenem» i llavors demanen els mediadors.

Tot està centralitzat per l'Ajuntament?

Sí.

Perquè tu depens dels Serveis Socials?

No.

No, de qui...? quina seria, doncs, la teva... ubicació?

Mira, aquí tenim una cosa que és bastant de novetat (riu), és així, eh!, que és el pla transversal d'immigració. Des del gener, que per això són els 4 mesos... El tema d'immigració... es va traslladar com si diguéssim de Serveis Socials en aquesta Regidoria. Aquesta és nova i es diu Regidoria d'Igualtat i Solidaritat i agrupa diferents plans transversals, perquè, bueno des d'aquí es va plantejar que el tema de la immigració no necessàriament havia de pertànyer a Serveis Socials, que hi han molts d'altres temes i moltes qüestions que no sempre ha de resoldre Serveis Socials i des d'aquí es treballa amb tots els departaments, amb tots els serveis, amb una visió bastant més ampla i més global de la cosa. Llavors bueno es porta des d'aquí des d'això, des d'aquest temps.

Ho canalitzes tu, representa?

Sí.

La teva funció és canalitzar la demanda i segons quina demanda hi ha destines un o altre mediador.

Això ho decidim entre el grup de mediadors i jo.

És a dir, us reuniu periòdicament.

Cada dilluns fem una reunió de dues hores de coordinació, on, en teoria es tenen totes les demandes, llavors segons les demandes que són es reparteixen entre els quatre mediadors, també perquè la feina sigui una mica equitativa, perquè de vegades podria estar, bueno ja ho està una mica de desequilibrada, però bueno per intentar repartir, i perquè hi ha gent que és més especialista en temes d'escola, gent en temes de dones, per exemple.

Perquè, quin és el procés que vosaltres feu?, quins són els passos que seguïu davant d'una demanda?

Bueno, el professional o qui sigui ha de fer una fitxa de demanda, on hi consten les dades del professional, res, nom i professió i les dades de la persona per la qual demana la mediació, perquè necessitem saber el país, les llengües que parla i tot això, llavors s'omple aquesta fitxa, ens la fan arribar, i... o es proposa un dia i una hora per trobar-se o es diu que el mediador es posi en contacte amb el professional i a partir d'aquí s'acorda el dia. Aquesta fitxa ens la fa arribar i llavors a partir a la coordinació ens ho distribuïm. Llavors hi ha serveis que ens expliquen, ens fan una carta de demanda de serveis, ja són temes de grup o són temes a llarg termini, llavors ens expliquen què volen fer, nosaltres aquí ho valorem si donem a l'abast o no, perquè comencem a estar col·lapsats. I a partir d'aquí se li dóna una resposta. Això és el procés.

Quines limitacions teniu?

Pues que ja anem a tope, i no podem respondre, ara ens ha arribat dues demandes més: una d'Escola d'adults que volen crear un grup de dones i necessiten dues mediadores per les orientin una mica per les necessitats que poden tenir aquestes dones i alguna altra que ara

no puc recordar perquè n'hi ha moltes. I és que ells estan contractats 3 hores al dia, és a dir 15 hores setmanals, això és molt poquet perquè cada vegada s'està ampliant la demanda, com més es coneix el servei, més demanda tenim. I en aquests moments estem al límit és a dir estem sobrepasant de bon tros les hores que ells haurien de treballar.

I limitacions, més de caràcter funcional a l'hora de... amb l'usuari... més tècnics?

Mira, com que és un servei que... ja porta... aquest és el segon any funcionant i els mediadors són molt conscients, jo penso que, una limitació que podia ser que no s'entengués gens la seva figura, ja s'encarreguen ells d'aclarir-la i... en general, per les demandes que ens estan arribant, jo penso que s'està donant unes respostes bastant coherents, bastant encertades. I límits, bueno! costa una mica l'organització, però això, jo em sembla que això va...quan (riu)... treballar en un grup de persones, on els ritmes són molt diferents, on... té la seva... Bueno, aquí en diem, així fent mig broma, mig no se què, que «van amb horari africà» i realment costa de mantenir una estructura, llavors ha de ser tot molt flexible, ens hem d'anar amollant molt sobre la marxa, tot i que de cara en fora el servei és molt respectable i funciona bastant bé... a mi em suposa una feina... mantenir aquest nivell de resposta.

Quan dius «Horari Africà», a què et refereixes?

Vol dir (riu) que les hores, pues, si jo vull començar una cosa a les nou, pot ser que comenci entre les 9 i dos quarts de 10, anant bé. O pot ser que aquell dia, doncs, tingui coses més urgents a fer i no apareguin dos mediadors, per exemple... És un funcionament que passa a qualsevol lloc, també... perquè hi ha altres equips que també passa això, no? Però es nota especialment. De tant en tant hem de tornar a fer una reunió de coordinació i marcar un altra vegada l'estructura de funcionament i tornar. És això.

Creus que hi ha solapament amb altres professionals?

Si.

Competència deslleial?

Ah! Noo, bueno a veure, espera't. En principi no... no. És que són molt... En aquests moments són els únics, aquí a (nom de localitat), més aviat els demanen a altres llocs, hi ha gent que està fent... com pluriempleo, vull dir i que dels mateixos mediadors que estan aquí, n'hi ha una que, per exemple, està treballant també a (nom d'una altra localitat) i n'hi ha algun altre que està treballant en altres, perquè clar el contracte és petit, però jo diria que, en aquests moments, necessitaríem més gent, no hi ha competència.

I amb altres professionals, per exemple els assistents socials com valoren aquesta figura? Valoren que els hi fa servei o els hi fa més aviat una mica de nosa perquè o...

A veure hi han hagut les dificultats, al principi d'entendre, quin paper feia cadascú, perquè, amb algun dels mediadors s'implicava massa en el tema, no? I això, bueno ho hem anat parlant i bueno... de tant en tant s'ha d'anar repescant el tema i anar situant, però en aquest moment jo penso cadascú té bastant clar el seu paper, ja et dic, fa... aquest any és el segon any, hi hem anat parlant, vull dir que les dificultats surten i surten bastant clares, llavors hem de situar-nos també. I això també ens va bé a l'equip, si ells 4, entre ells també i amb mi anem dient bueno que, estàs treballant com mediador, no estàs treballant ni d'educador ni d'assistent social, ni de mestra per tant n'hem d'anar aclarint les funcions, però jo penso, déu n'hi do, lo clar que es té.

Teniu escrites les funcions del mediador?

Eh! Tenim escrites les quatre que et comentava al principi, la de traducció, la de xoc cultural, l'assessorament a professionals i la de l'usuari. Però jo penso que s'han d'anar modificant i s'ha d'afegir el treball comunitari i ara estem en un procés en què s'hauria d'aclarir encara més si posar-ho per escrit. El que passa i que és també veritat, que sobre la marxa anem experimentant, per tant i en aquest moment jo encara no m'atreveixo a donar uns criteris molt fixes, no? Vull dir que, ara penso que hauríem d'acabar aquest any, aquest curs, vaja!! i amb l'avaluació ja en sortirà bastant, el model, ja ho veurem.

Quin creus que és el perfil ideal del mediador? A grans trets.

A veure, qui era, una persona amb formació, amb formació acadèmica, vull dir que tingui uns mínims, uns mínims, si pot tenir formació, pues que hagi arribat a la universitat, entén-me que hagi arribat a la universitat, dic que com a mínim hagi entrat i sapigui de què es parla, no cal que tingui cap carrera, però que tingui un nivell d'estudis és important, és important perquè entenen molt més tota la realitat, això per un costat. Els coneixements dels idiomes, jo penso que és important, però la gent quan fa de mediadors, hi ha vegades que ja s'entenen (riu), vull dir que de vegades, la que tenim aquí gambiana fa mediacions per gent que és marroquí, però es que arriba un punt que l'idioma no és important sinó com, com és treballa i fer la funció aquesta d'intermediari entre els dos punts de vista, no?. Per tant la formació acadèmica la formació amb idiomes... Jo penso que és vital i super important que tinguin formació com a mediadors, perquè hi han hagut molts problemes i aquí a (nom de localitat), no tants però, vam fer una trobada de tot de gent de tècnics del (nom de comarca), que el que havia tingut més problemes són els que havien treballat amb mediadors voluntaris, sense cap mena de formació i llavors no s'entenia el paper, no l'entenia ni la comunitat, ni els professionals i es complicava molt les històries. Jo penso que per estalviar-ho aquest problema d'entrada, si hi ha una bona formació com a mediadors, i en aquests moments, ja et dic a nivell d'Alcàntara, per exemple, em sembla que estan fent una formació mot respectable. Jo penso que això és molt important. I després que estiguin ubicats al municipi, allà on han de treballar, han de tenir els coneixements, perquè sinó no poden orientar, no poden adreçar, no poden... i uns mínims de coneixements de la comunitat on ells hi son. A part de la de nivells de serveis, a nivell també cultural, jo amb això ja fixo (riu) ja m'està bé.

Sexe, edat? Creus que hi ha una edat o un sexe...?

Jo prefereixo un equip una mica variat, perquè ... et trobes amb demandes i demandes, i a les senyores no els hi pot enviar un noi jove, a fer una mediació, perquè elles d'entrada no ho entenen. Pot ser d'aquí 10 anys ho podrem fer, però ara mateix no, perquè si han de parlar d'anticonceptius, han de parlar d'avortament, la feina que tenen per entendre-s'hi. Només fa falta que els hi enviem un noi, no l'accepten de cap de les maneres. Per tant jo, sóc més partidària d'un equip, vull que hi hagi homes i dones i de diferents edats.

Importància de la cultura, del coneixement de la cultura dels usuaris?

És important, és molt important, perquè de vegades venen, bueno, la majoria de vegades tenen un paper així, bastant complicat, no? Perquè... a veure en aquí de vegades ens movem per lleis que costen d'explicar o per costums, o per exemple això de l'escola, si el mediador no entén que és necessari la documentació, les fotos i el no sé què, és molt difícil que ell ho pugui transmetre a la família. Per tant jo crec que és bastant fonamental que es conegui la cultura d'aquí apart de la pròpia, eh!.

És imprescindible que sigui del mateix país del qui fa la mediació?

No.

De la mateixa zona d'origen?

Sí això sí.

Diferències entre immigrants i gitanos? Per exemple.

Jo no he treballat amb gitanos.

No hi treballeu amb gitanos?

Jo des d'aquí no, ho porta més la gent de compensatòria, per tant no m'atreviria a dir-te...

Consideres que són mediadors també o no la gent que treballa... o creus que hi ha la figura del mediador dins de la cultura gitana?

No t'ho sabria dir.

Fas una cara estranya...

No, és que no conec gens el tema, per això no puc dir.

Ho trobes curiós que sols treballau amb el col·lectiu extracomunitari, no?

És que aquí és va fer un programa amb gitanos, va ser un programa de real·lotjament i llavors es va centrar molt amb el tema d'habitatge, es treballa des del Consell Comarcal i des de compensatòria i la veritat és que, bueno, pot ser és que s'han distribuït molt per la ciutat... però ... i perquè la gent de compensatòria ha fet una feina molt directa, molt forta i molt de tu a tu que potser ara ja estem recollint els resultats. I els resultats és que no hi ha massa problemes amb aquest col·lectiu ara mateix a (nom de localitat)... ara mateix eh!. En el seu temps ara fa dos anys, això era una bomba de rellotgeria, però ara ja. Però jo veig que és una mica és diferent eh! Jo penso que és una mica diferent, perquè els gitanos que viuen aquí a (nom de localitat) d'alguna manera o altra coneixent la cultura on estan, el que passa és que ells volen mantenir... els seus costums, cosa que és molt respectable i molt raonable. En canvi quan ve gent de l'Àfrica és que no tenen ni idea de perquè fem les coses... hi ha unes coses que no entenen perquè les fem ni com les fem i això és diferent... jo penso.

T'agrada la paraula mediador? Creus que no és la paraula més adequada per utilitzar?

A mi sí que m'agrada, jo si que penso que és la paraula adequada... i fins i tot més que traductors. Vam tenir un debat en aquesta jornada i vam sortint tots dient que ... estàvem parlant de mediadors. A veure, excepte en el camp legal on realment és tradueix paraula per paraula i és aquesta la funció, la resta en algun punt o altre hi ha una mediació, perquè en un punt o altre hi ha alguna cosa que no s'entén i no és l'idioma si no la funció de recollir uns determinats papers, el perquè s'han de presentar en un lloc, el perquè han de col·laborar, sempre... això ho deien es deia allà... la gent que està treballant ho sap això... no es quedant sols en la funció de traducció, sempre s'ha de fer alguna cosa més i s'ha d'explicar alguna cosa més.

Abans m'has comentat la situació laboral, generalment estan a jornada partida?... Tres hores diàries... tenen un contracte per obra i servei determinat o com funciona això, o és sols una temporada a l'any, o com funcioneu?

Si... si... mira en aquests moments, a veure, se'ls ha contracta a través d'una empresa, que és GRAMC i se'ls hi va fer un contracte durant un any, ara estan amb el segon any, que se'ls hi va renovar el contracte i a partir de setembre surt a concurs un altra vegada, on es podran presentar les empreses que vulguin. A partir d'aquí canviarem una mica les condicions, perquè si que volem que puguin estar contractats a jornada completa, perquè la demanda que tenim és per omplir tota la jornada, segur. I bueno la idea seria millorar-los-hi la situació laboral el més possible.

En GRAMC, que estan cobrant per una categoria en concret o quin tipus de... ?

...En el full de salari posa: «Educatadors».

Educatadors?

Si.

Categoria B o C?

No t'ho se dir això, t'ho diran millor ells, però no és gaire elevada la categoria (riu).

Depenen directament dels serveis, tot i estar contractats per una empresa de fora. Depenen directament d'aquest servei vostre?

Sí, sí.

Hi han mediadors que estan contractats per una ONG o per d'altres serveis?

Si a veure, d'aquí (nom de localitat), hi ha un grup de mediadors que junt amb una doctora de l'hospital i... un representant del CITE de Comissions Obreres i informació pels

estrangers, es van ajuntar tots i van constituir una associació de mediadors, llavors sé que a través d'ells s'està donant servei a l'hospital... que és un àmbit que des d'aquí no podem cobrir perquè no arribem, és impossible per temps i tot això.

I aquests mediadors sols estan a l'Hospital?

Estan a l'hospital de (nom de localitat).

És per facilitar la feina als... als metges i als equips sanitaris?

Als metges, si, i a més formen part del mateix equip. O sigui són les mateixes mediadores del nostre equip.

Són les mateixes?

Sí.

Sols són ells quatre a (nom de localitat) o hi ha altra gent?

A (nom de localitat) estan treballant aquest quatre. Tot i que hi ha gent que s'està formant com a mediadors a CITE, una noia que és diu (nom de mediadora), una altra que es diu (nom d'una altra mediadora), però en aquests moments a (nom de localitat) estan funcionant aquests quatre. Però el que passa és com són gent que hi té experiència, qui ha treballat amb ells, saben que treballen bé, estan molt buscats (riu).

Estan molt sol·licitats?

Sí.

L'ideal concret de la situació laboral seria un contracte per la jornada sencera?, quina categoria haurien de tenir aquest personal?

Sí, per jornada sencera i al mateix nivell que els educadors, per exemple, aquí estem a la C, els educadors, bueno en un nivell semblant.

Quines creus que són les tipologies de mediadors? Hi han tipologies de mediadors? Consideres que hi ha diferents tipus de mediadors?

(Riu) pot ser sí, però, bueno jo amb l'equip que tenim aquí, no no faria massa diferències, vull dir, és un equip jo penso bastant polivalent, tenint present això que som un equip, vull dir que un pot treballar més en un tema de joves, l'altra pot en tema sanitari, una altre més amb dones, una altre més en joves, ara tipus? Jo penso...

O en relació a la feina que fan, a que es dediquen, és a dir, podem parlar d'un mediador sanitari, podríem parlar d'un mediador laboral, educatiu o d'ensenyament o així? A *grosso modo*?

No sé... pot ser si, pot ser si però... si més aviat per camps no? Si podria ser. Jo de totes maneres, penso que preferiria algo una mica polivalent, que es pugui moure en diferents camps, tot i que és veritat que per la sanitat, segurament al falta una formació més ... més específica, en el camp de l'ensenyament no tant, perquè saben els papers que s'han de portar, això és fàcil, no té massa secrets. El camp de la planificació familiar, també necessiten més formació, pot ser clar, l'àmbit més sanitari requereix una formació més específica però... també va quedant com una selecció natural i es van dividint, no també, però bueno... és veritat la gent que treballa en l'àmbit de les escoles continua treballant més amb les escoles.

Creus que hi ha una especialització amb el temps?

Si, amb el temps sí, va quedant una especialització tot i que, en serio mantindria lo de l'equip i lo de l'intercanvi els diferents....

Com a coordinadora, tens una mica... pots ser l'autoritat per poder especialitzar o no els mediadors que tens sota el teu càrrec?

Sí.

Creus que es tendeix aquí o no?

Si, sí és veritat tendeix cap aquí. Jo sé que per exemple si (nom de mediador) ha treballat més amb joves, evidentment quan es necessita una cosa on s'hagi de treballar amb joves el cridaré a ell, si (nom de mediador) que ha treballat més amb el tema de l'escola quan es necessita una cosa per les escoles l'aniré a buscar amb ell. La que ha treballat més amb grups de dones, evident.... si, si... en el fons es comença a especialitzar pels camps, si.

Creus que quedarà ben... definit el camp?, per exemple, el mediador de planificació familiar, creus que acabarà així si la cosa va en aquest ritme?

... (esbufega) podria ser, podria ser... però... penso que per poc que pugui haurien de tocar alguna mica, encara que sigui en algun punt els altres camps.

Insistent en el tema de la formació, cap a on ha d'anar la formació d'aquest col·lectiu?, cap a una formació més generalista o més especialista?

Val, bueno mira... (riu) Jo penso que ha de ser una formació generalista, però... amb uns tocs d'especialitat de cadascuna de les coses, perquè és veritat, mira, l'altre dia, una de les coses que ens trobàvem, que les dones estan fent mediació a planning. Però qui li explica als homes com s'han de posar els preservatius? Si no hi va un home no li explicaran. Per tant, tot i que és cert que s'està especialitzant, en algun moment o altre ens adonem que necessitem dels altres. Per tant, jo penso que han de tenir un mínim de nocions de tot, perquè és que ho poden necessitar. O sigui es poden trobar amb això. Abans ens ho estàvem plantejant, justament que a planning, en algun moment hi anés algun dels homes, perquè sinó elles, l'home no deixarà que elles l'hi expliquin. I llavors ja comencem a tenir problemes. O a l'escola, per exemple, ens trobàvem que tot i que hi han anat més els nois mediadors, si surt un problema de maltractaments amb una mare i una criatura, qui hi ha d'anar?... Resulta que volen una medidora. Per tant, jo penso que és important, a veure, no un domini, molt, molt profund de cadascuna de les temàtiques, però si uns coneixements

bàsics de cadascuna de les branques sanitàries, de la part educativa, de la part... més de promoció econòmica... han de tenir un mínim de nocions de tot. A més a més es poden trobar que una senyora que va a planning, quan surt de planning acostuma a dir-los-hi «y ahora yo querría trabajar y como me lo hago» (riu) i llavors l'altre l'ha de poder orientar...

Perquè procureu que sempre la demanda estigui exclusivament atesa per un mediador o intervenen més d'un?

Hi ha vegades que intervé més d'un perquè... com passa en tots els temes aquests socials i professions socials hi ha vegades... o que les històries es compliquen o un coneix a la família de l'altra o arriba un punt que un no s'hi veu en cor de treballar amb aquella família, sobretot quan és un treballa una mica més llarg que han d'anar, jo que sé, per exemple, portant al metge o acompanyar-los a diferents llocs, perquè acaben d'arribar i tenen un nen malalt. I quan la tasca és... a més llarg termini i han vegades que fan relleus de mediadors, perquè, no poden, i entre ells també s'ho diuen «Mira escolta aquella família, que jo no sóc prou...» que no l'hi tenen prou respecte o que no li és prou autoritari, llavors entre ells s'ho canvien. Si estan preparats tots ho poden fer.

Continuant amb la formació, caldria, és necessària una formació continuada?

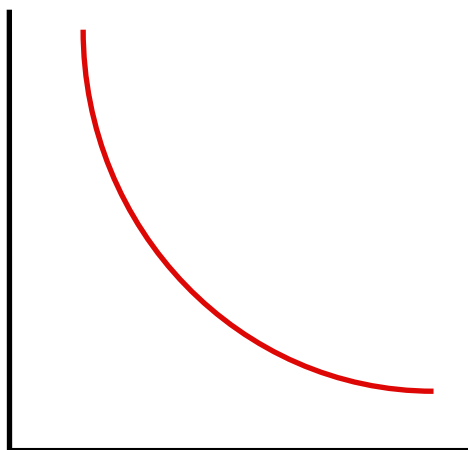
Sí.

Qui creus que l'ha de fer? Com s'hauria de fer? Quina creus que hauria de ser?... la línia a seguir?

Si, (riu) Jo penso que la formació continuada hauria de ser, bueno a veure, en un primer moment, un bloc de formació, ja et dic així més general, general formada de parts específiques. Continuada, a veure, com si diguessim, fent un... ara no t'ho sabré dir, fent això així (veure dibuix adjunt) començant per un bloc molt gran de formació. I s'ha de mantenir un cert nivell de formació, perquè sobre la marxa es van trobant amb problemes i en canvi, hi han coses que han de poder abordar-les en algun moment, o amb conflictes o de vegades això que... amb les professions amb les que treballa, de vegades hi ha una

tendència a ficar-s'hi massa, i llavors han d'anar torbant els límits, també com a professió i jo penso que pot ser a més llarg termini, no tant formació com un lloc d'assessorament, de consulta de més.... de grup.

(Fa un dibuix)⁶⁶⁸



I a més és una professió tant nova que anem fent canvis, molt canvis sobre la marxa i molts invents sobre la marxa, llavors això s'ha de poder, un cop ja tens la formació inicial s'ha de poder anar recollint i anar veient quin són els canvis i com s'adapta i jo que sé, si hi ha hagut una regularització de gent, han hagut de treballar amb la regularització de la gent també, vull dir que, a més és una professió que s'ha d'adaptar molt a com està la immigració en cada moment, per tant jo penso que necessitarien una certa formació i continuada, allò «regularització», doncs pot ser que necessiten tres sessions sobre que vol dir amb el tema legal, que vol dir, com ho han de fer, si han d'anar al govern civil o a on han d'anar, temes puntuals que s'han d'anar recollint, però això és a totes les professions no?.

Hi ha oferta formativa? De cara als mediadors.

Pues poqueta poqueta, per no dir...

⁶⁶⁸ Dibuix que va fer sobre el paper per tal de representar la formació que s'hauria de fer (Inicialment molt més generalista per acabar amb una formació més específica).

La de l'Associació Alcàntara i...

... i poca cosa més. Hi ha hagut alguna cosa a nivell de AMIC (UGT) i alguna de comissions obreres, de CITE també, però han estat molt puntuals. I ara mateix, pues aquest any venien gent demanant que volien fer cursos de mediadors i la veritat és que no sabíem. Hi ha hagut un curs i quan s'ha acabat aquell no hi ha hagut res més.

Creus que hi hauria d'haver una formació de tipus universitari en aquesta línia o no?

Això és complicat, eh! A veure, pel nivell, pel nivell, jo diria que sí, però no tothom de la gent que pot treballar com a mediadors i que està en condicions que podrien fer bé la mediació té el nivell d'estudis suficient, com per accedir a una formació de tipus universitari, per mi és aquest el problema. Tot i que estaria d'acord amb aquest nivell d'estudis, clar, s'ha de fer una cosa on aquesta gent hi pugui accedir, perquè si fem uns estudis que només hi puguin accedir els quatre que tenen estudis... és tancar molt. O veure com és fa l'accés, no ho sé?.

T'atreviries a dissenyar un pla de formació?

Aaah!

A partir de la teva experiència com a coordinadora, amb el tracte directe amb els mediadors... me'n pots parlar?

Si... pot ser sóc molt atrevida però és que...

Me'n pots parlar?

A veure, bueno... si podríem fer com una espècie de blocs una història molt general, temes de cultura, dels països... d'ensenyament, temes generals...

Estaves parlant d'aquest tema cultural en general.

Sí, a nivell general, no? de dir costums... Jo penso que això s'ha de conèixer, encara que sigui una cosa una mica tòpica i tothom diu «Ah!!! no sé el folklore» però això és important, la gent en el fons tothom tenim una cultura, tots tenim unes tradicions i cadascú té les del seu país, per tant en algun punt o altre, jo penso que això s'ha de conèixer. Després a nivell específic, temes d'aquests, sanitari, educatiu, com funcionen els sistemes d'aquí.

Cultura seria en relació al propi país, al país nostre? Relació amb el nostre?

Sí, amb el nostre, a veure, jo parteixo que ells ja tenen el coneixement de la seva cultura, per tant, en tot cas si és un pla de formació hauria de ser que ells puguin anar coneguen com funcionem aquí. Una altra història és el tema intercultural que ja intercanviarem el que faci falta, no? Però si que penso que ells han de conèixer d'entrada tot el tema aquest, cultural tradicions, costums, religió, a nivell de coneixements a veure com si estiguéssim fent un programa d'educació primària per exemple, amb un nivell bàsic, pues aquest s'ha de conèixer. Ells han de saber que nosaltres per Nadal fem unes coses i per Setmana Santa. Després és veritat que també va bé que ens expliquin a nosaltres que fan ells per la Festa del Corder o que fan ells pel Ramadà, però d'entrada si ells han de fer de mediadors, això ja ho coneixen, per tant necessiten els coneixements d'aquí. Bueno com a general d'aquesta part. Com a específic com funciona el tema de la sanitat en aquí. Hi han problemes, jo que sé, el fet dels metges homes quan han d'entendre les dones embarassades, bueno. El tema educatiu, l'ensenyament obligatori i perquè és obligatori, perquè és obligatori per les nenes, pels nois i per tothom fins a 16 anys. Altres camps que ara no, bueno com a coses específiques i llavors hi ha temes més de... per exemple, jurídics, o pot ser això estaria en l'específic, bueno és que ara m'hauria d'ordenar, és que m'has enganxat així.

Tranquil·la!

Però temes, llavors més concrets, de dir... això, un problema laboral, un problema, jo que sé com es podria abordar des de diferents maneres, més pràctics, per dir-t'ho. Bueno això és així, d'aquesta manera. Després si el que et comentava d'una formació continuada. Parlar de tot

això, un cop ho estem aplicant, quins problemes ens surten? Com els podem resoldre? I anant trobant la manera. Sembla que ha d'anar així.

Bueno , perfecte... Ja veig que t'enganxo ara així *in fraganti*, no? Bé per acabar quins avantatges i quins inconvenients trobes en la figura del mediador?

Si... avantatges.... que... que tenim... una sèrie de professionals o de persones que ens permeten acostar-nos mútuament, o sigui... hi han coses que són malentesos i que no... i realment si no hi ha una persona, algú al mig que t'ajuda a entendre la visió de l'altra i que a l'altra l'ajuda entendre com es funciona des d'aquí, costaria molt, costaria molt, hi haurien situacions que no es podrien resoldre. Llavors per això jo defensava una mica el tema aquest de què es diguin mediadors, jo penso que realment és una figura complicada i es situen al mig. I d'intentar fer entendre a les dues parts el perquè les coses han d'anar així. Llavors a mi, jo penso que aquesta funció és necessària en aquests moments, però pot ser que d'aquí no sé quants anys, no farà falta, però en aquests moments és necessària. I com a inconvenient, és que tothom es pensa que ho resoldran absolutament tot i ells no ho poden resoldre absolutament tot, o sigui, continuarà havent-hi conflictes, continuarem situacions de difícil resolució, no? Continuarà havent-hi gent que no l'interessa en absolut... conèixer o formar part d'aquesta cultura, i també estan amb el seu dret, i bueno continuarà gent, diguéssim, d'aquí que no vulgui entendre gens, ni perquè fan els immigrants aquí i que no voldrà entre absolutament res. Però entretant, la figura del mediador, jo penso que pot facilitar molt les coses. Llavors entre això i aquests que diuen que en vinguin més que ho resoldrem tot, no, no és veritat això... no sabia... és una figura mot nova, s'ha d'anar treballant i jo penso que s'ha de treballar... molt des de l'experiència que tenen ells de lo pràctic, que es poden fer mil i una teories completament fora de la realitat, llavors hum! El que si que hem vist, per exemple, torno a fer referència en aquestes jornades, qui en podia parlar més del tema eren el propis mediadors i la gent que estàvem treballant directament amb els mediadors, perquè hem vist autèntiques teories i absolutament fora de lloc, per tant penso que, tenir un bon principi i s'havia de recollir molt la realitat amb algo que s'està treballant cada dia.

Bé, jo veig que bàsicament t'he preguntat el que tenia previst preguntar-te, aprofitant que hi ha el micro obert, si vols fer alguna altra aportació sobre el tema... endavant!

Penso que és molt important l'equip o sigui que els mediadors si poguessin a treballar en equip, sigui equip de mediadors o sigui integrats en algun tipus d'equip, penso que és important, és important perquè estem treballant amb en el camp social i va bé, de vegades contrastar que estan passant, perquè passa, poder recollir les demandes i això una sola persona o sigui algú que treballi de forma aïllada, és molt difícil, molt difícil de treballar i de recollir.. En canvi en un equip sempre pot haver-hi, això un feed-back que ajuda a veure la realitat i alhora anar... que al estar treballant directament també el pot ajudar a situar-se. Per mi l'equip és fonamental.

Moltes gràcies per la teva col·laboració!

5.3. Entrevista número 11.**DADES IDENTIFICATIVES**

Acrònim: CED00a	Edat 38
Origen: Catalunya	Gènere: Femení
Estat Civil: Divorciada	Estudis realitzats: Pedagogia
Temps a l'Estat espanyol: Sempre	
Temps que portes treballant:	
- Has fet de mediador voluntari o natural: No	
- Mediador professional: No	
- Com a coordinador: 9 anys	
Àmbit d'actuació: Formadora puntual i coordinadora d'un Programa.	

Bon dia. Bé, començaríem aquesta entrevista comentant el que m'estaves dient respecte a la teva presentació que...

Massa formal no, que jo...

No, no... no cal, excessivament formal no, ja veuràs. Has estat col·laborant en 8 o 9 cursos de formació i generalment tu estàs com a coordinadora del projecte (nom del projecte) i el que has estat fent fins ara és una mica els projectes de mediació, no? En pots parlar una mica de...

... dels projectes de mediació...

D'aquests projectes...

dels projectes de... que vols que et parli? A veiam, vam escriure el projecte, només n'hi ha un de projecte de mediació, que és un projecte global, que toca els diferents àmbits...si?

Si...

Que toca salut, que toca educació, jovent, esports, habitatge, ho toca tot. Primer defineix que és la mediació, bueno que pensem que és la mediació, com s'ha d'estructurar, perquè hi ha d'haver... nosaltres, pensem que no hi pot haver mediació, només... una persona ètnica, entre cometes, pensem que la mediació s'ha de fer en equip i que l'equip ha de ser multicultural, un català, un d'aquí, un autòcton i un immigrant, que no hi pot haver una mediació d'un immigrant. Després t'explico perquè pensem això, eh? Això és, veiam... el marc teòric que del que és la mediació i perquè nosaltres partim de l'experiència, aquí amb el programa (nom del programa). Una experiència d'utilització de la mediació... del mediador com un personatge que està a les ordres del tècnic de benestar social, en principi, perquè aquí a (nom de comarca) l'experiència de bueno, la contractació de mediadors o de mediadores sempre s'ha de fet des de Benestar social i ha tingut funcions bàsicament policiaques, eh! I t'ho dic així a saco, a saco. Informatives i absolutament unidireccionals, és per donar unes ordres en la comunitat immigrada, que partint del principi que la comunitat immigrada no ens entén i, com que no ens entén, no sap com funcionem nosaltres i necessitem una persona que vagui a informar-los i que els hi digui tot allò que han de fer. Llavors arrel d'aquesta experiència d'aquí vam muntar un projecte de mediació que fos absolutament diferent d'aquest tema. Perquè? Doncs perquè pensem que la mediació és un espai de negociació, un espai de negociació demana sempre relacions igualitàries. I que la gent pugui dir, que pugui opinar i el que tenim aquí no era un espai d'aquests, era un espai d'ordre, d'informació. Per exemple «ves allà» per exemple el mediador «aquests pares han de portar el paper de no sé que, de les beques dels llibres. Com que no l'han portat, ves a casa seva digues-li no sé que i que els portin» eh! Oh! «aquests nens», s'ha de fer mediació a l'escola, «aquests nens no poden anar a l'escola que els hem triat nosaltres», aquí repartim els nens, per les escoles, no repartim recursos, repartim nens com si fóssim... i som el gran model de Catalunya, el repartiment dels pobres, entre les escoles i els pares no poden ni tan sols negociar, el... una cosa tant senzilla com que tots els nens vagin en un mateix centre i utilitzem el mediador perquè informi, doncs que la filla ha d'anar a (nom de centre concertat) que està aquí, el nen ha d'anar allà al (nom de centre públic) que està a l'altra punta de món i l'altre ha d'anar a l'altre i la mare com una ximpleta ha d'anar a buscar-los a tots. Eh? Per això serveix... jo sóc molt bèstia dient això, però això seria la mediació. Llavors el que vam fer des del programa (nom del programa) que també hi ha els ajuntaments, és intentar no intentar no, és escriure un projecte de mediació que expliqués, posar sobre la taula el que hauria de ser la mediació

i perquè ens havia de servir, perquè no havia de servir, i també, una mica allò, de quatre principis deontològics del que significa mediar, mediar interculturalment, vull dir, entre dues cultures que són diferents i, llavors plantejar diferents àmbits i cada ajuntament dels 12 municipis, són 12 municipis han triat els àmbits d'actuació amb els que han volgut treballar, n'hi havia d'urbanisme, de seguretat ciutadana, diferents històries hi havia que s'havia de coordinar tot el tema, i llavors això, cada municipi ha triat el seu. I a hores d'ara estem que tothom està molt content amb el projecte de mediació del programa (nom del programa) i els mediadors que tenen s'estan qüestionant si treure'ls o no treure'ls, perquè veuen que no els hi serveix per res, i a més a més perquè han portat molts conflictes en el poble municipi. Perquè com té funcions de policia i de xivato, llavors clar, evidentment que passa? Que llavors tota la comunitat provoca el rebuig. A lo millor el mediador, per exemple, la persona que fa de mediador, aquí a (nom de comarca), tothom és berber, bé la majoria de les persones immigrades, ara comencen haver-hi... negres, però ara, la majoria eren del Nord del Marroc i gairebé tots, doncs el 99% eren berbers. Doncs el mediador era àrab, que ni tant sols es pot comunicar, no sé que els berbers el parlin en àrab, ni tant sols es pot comunicar amb els berbers i a més a més, mantenen un grau de rebuig cap els berbers per analfabets (per rucs) saps, per tots els estereotips variopintos doncs amb la comunitat ha provocat un llamp de problemes impressionants... Vols que t'expliqui problemes de no sé que no sé quanto? Què t'interessa d'això?

M'interessa com has arribat tu, a fer, una mica, la teva història de com has arribat fins aquest punt, veure aquest procés, per arribar a aquest projecte?

Com he arribat aquí?

Sí.

Nosaltres partim d'una experiència, d'una realitat que és, una mica diferent de tots els altres llocs, perquè quan aquí s'ha començat a treballar amb l'immigració, des de baix, et dic, es va començar a treballar tot el tema des de l'aula d'educació d'adults, entrevistant a l'any 89, posant dates, estem parlant de fa 11 anys, dècades.

...una dècada...

...això... en el 89, com que en el barri on estava l'escola d'adults hi havia una presència notable de... homes molt joves, vint i pico i així, ens els trobàvem pel carrer se'ls hi feia una enquesta per si necessitaven o no necessitaven classes de llengua, per comunicar i tal, va ser el primer apropament amb aquest altre.

Tu en aquest moment estaves com a professora de l'Escola d'adults?

Si com a professora de l'escola i, si em preocupava veure gent que a l'escola no hi tenia accés, i llavors vam començar així. Trobant pel carrer, fent enquestes i tal. Enraonant amb ells o intentant enraonar amb ells... es va visualitzar que sí que els hi agradaria tenir un espai que volien aprendre i tal. I llavors es va muntar unes classes. Li dèiem classe de llengua i cultura. Si classes de llengua i cultura, només per a ells, arrel d'aquestes classes, que també em va tocar fer-les en a mi, aquelles classes en el 89, era l'època que tothom era irregular per que la maleïda llei d'estrangeria, la del 85 doncs, tothom estava sense papers, i tothom s'havia convertit en un il·legal, eh! Llavors fins a llavors ningú tenia papers i anaven circulant la gent, però tothom era il·legal. Llavors a les classes jo feia de tot menys de mestra... pisos, problemes de treball, problemes de salut... hi havia de tot i les classes es convertien amb això, resolució de problemes quotidians, pues que a més era allò un bombardeig, que ara ha vingut aquell, que s'ha fet mal a la feina, que com es pot curar que com el podem portar a l'hospital, totes aquestes històries i, llavors en l'equip de l'escola és va plantejar de deixar de fer de mestra, com que no feia de mestra, passar d'aquest rol, deixar això, com no fer classes i intentar ajudar-los. La gent d'adults són molt freudians, en lloc de donar el peix donar la canya per pescar el peix, i que fossin ells que s'impliquessin i busquessin solucions a la seva realitat i ells amb nosaltres. Llavors vam muntar tot el tema, vam dedicar només a muntar una associació, que és el que es dirà (nom d'associació) és legalitzar l'associació, és van presentar els estatuts l'any 91, que és quan hi ha la guerra del Golf, quan vam tindre la primera regularització i, llavors erem allò erem no sé que, sí com 150 persones, una associació, allò increïble perquè hi havia moltes necessitats, perquè això estava, aquí es trepitjaven els drets humans de... mala manera. Entremig tenim redades policiaques perquè també vam treballar amb Comissions, tot el tema d'arreglar papers, intentar obtenir, com a mínim denunciar i tal, que aquests personatges feia molt temps,

bueno temps que estaven treballant aquí amb empreses i que no podien tenir contractes i tota aquesta història i arrel d'això, van venir tres autobusos immensos del... del govern civil i se'n van endur tots el marroquins i després quan va sortir la regularització van tenir molts problemes, perquè tenien tots ordres d'expulsió. Són gent que se'n va anar a drassanes tancats i després van ser expulsats al Marroc, i evidentment van tornar, al cap de... no res, d'un mes van tornar casi tots, però quan es va obrir la regularització al 91 doncs, això, tenien problemes després per legalitzar tot això. Vull dir, el treball nostre, neix molt a nivell reivindicatiu i venint de la gent del carrer, erem els únics que treballaven, llavors en aquella època, vam implicar també l'ajuntament de (nom de localitat) i com que érem els únics i tal vam tenir inclòs que anar al Parlament a fer una explicació de com treballàvem, perquè ho fèiem d'aquesta manera i quina atenció teníem en aquesta gent, perquè no hi havia cap experiència així una mica sòlida muntadeta. Després ja en va anar apareixent més. Llavors no n'hi havia cap i, arrel d'això és va muntar el programa (nom del programa).

El programa (nom del programa) és aquesta entitat, que són els Marroquins i els Catalans associació mixta des del naixement, eh!, l'Escola d'adults de (nom de localitat) i una entitat que és diu (nom de la mateixa) que es dedica a temes de formació i de desenvolupament comunitari, intenta... treballa sempre amb aquests col·lectius que l'administració no hi arriba i intenta fer i aconseguir la dinamització socio-cultural del poble, va treballant en diferents eixos. Després hi ha els Ajuntaments, comencem amb tres: (nom dels tres ajuntaments) i després se'n afegixen 7 més, fina ara que som 12. A veiam, la gran diferència és que sempre hi han els immigrants en els espais de decisió. Allò que es farà, qualsevol projecte, des de què siguin projectes educatius, fins a projectes d'habitatge, o projectes per a joves, tot el que es fa del programa (nom del programa), com que la comunitat immigrada en forma part, des dels inicis és té cert poder de decisió i de proposta, perquè gestionem tots el programa (nom del programa). Un altra cosa és que cada cop que hi ha un canvi de consistori, cada vegada que hi ha eleccions s'ha de tornar una altra vegada a explicar que és el programa (nom del programa), que els polítics nous ho aprovin i tal, però com fa molts anys que funciona, ja ningú es planteja matar el programa (nom del programa) perquè està donant resultats.

I jo vaig fer processos aquí al mig, doncs vaig fent canvis, no? Al començament estic treballant, allà al peu del canó, sóc la que se'n va al carrer a veure aquests personatges no sé que, després deixo les aules i faig més una tasca de dinamització i pagant només per fer «tasques de bar» que deia jo, que és parlar amb la gent i intentar això, motivar-los i fer-los entendre que hi ha una associació i perquè serveix, llavors muntar l'associació, i quan s'estructura el programa (nom del programa), i es busca algú que coordina i vagui a buscar recursos, escrigui projectes i no sé què, s'hem contracta a mi per fer la coordinació. Qui ho ha de fer? Doncs tu, la (nom de la persona entrevistada). I ja tenim a la (nom de la persona entrevistada) fent la coordinació. Entre mig de tot això hi ha els conflictes típics del polític que diu que... aviam! El treball aquest que fan les entitats de igual a igual, no agrada a cap polític, el polític li agrada tenir una empresa de serveis que li digui aquí tens els diners i tot això que funcioni i no hem cridis i evidentment treballar amb entitats al costat d'una taula, malgrat que les votacions a la comissió mixta, que és el màxim òrgan de decisió, no siguin equivalents, per més que les entitats s'ajuntin mai guanyen el vot dels ajuntaments units. El que s'intenta amb el programa (nom del programa) un espai de negociació de conflicte continuat, perquè allò que prioritza la comunitat, no és la que prioritza el polític, el polític sempre hi ha anat amb molta por i amb molta precaució, no fos que els autòctons diguin que em gasto massa diners amb el tema d'immigració i tal. I jo he anat fent aquesta (solució aquí).

Sóc l'element discordant, eh! Perquè tampoc a nivell tècnic, a veure, entremig d'aquests municipis, independentment del programa (nom del programa), que clar, imaginat, suma, és un treball comunitari, que a més a més suma ajuntaments que aquests estan acostumats a treballar junts per res, que socialitza tots aquests, els diners i el projectes i tot, imaginat això afegit que cada ajuntament ha triat o ha fet opcions diferents. Per exemple n'hi hagut que han dit dins del programa (nom del programa) segueixo aquesta línia, però també vull el meu mediador, el vull a... amb actuacions puntuals que no vull consensuar amb el programa (nom del programa), perquè en el programa (nom del programa) me'l canviaria o no hi estaran d'acord i per tant, com que sóc autònom i l'ajuntament pot triar, això és el tècnic de Benestar social, generalment qui és, doncs m'ho munto al meu aire. Això hem passat per diferents èpoques, el que passa és que s'han adonat que quan ho fan ells no els hi surt bé. Quan van triar el mediador. Quan nosaltres ens hem vam enterar, la gent del

programa (nom del programa), els hi vam dir aquest personatge no respon al perfil de mediador, no funcionarà i no serà correcta la seva actuació i tindrem problemes «A mi no m'has de dir a qui contracto i no sé què, jo penso que aquesta persona és vàlida i la contracto». I després han vingut tot un seguit de conflictes i reunions de l'associació hi he tingut de parar a la gent perquè no anessin a linxar el mediador. Dons «li rebentarem el cotxe», «li ratllarem el no sé què» A part de voler-lo apallissar no sé quantes vegades.

I d'aquí a aquestes activitats a la tasca de formació?

A la tasca de formació del que és la mediació? Veiam, jo durant tota aquesta època a mi m'ha anat tocant, he anat fent formació en diferents àmbits, m'ha tocat fer formació als tècnics d'ajuntaments, com que el programa també es fa amb les administracions, amb la Gene i amb Diputació, pues cada vegada que hi ha hagut un curs de formació per tècnics d'ajuntament, per educadors, per no sé que i no sé quanto, m'han cridat a fer el mòdul x, i algunes vegades m'ha tocat explicar: Metodologia d'elaboracions de programes de no sé que; altres vegades m'ha tocat explicar: Mediació comunitària... perquè la diferencia entre tots els altres és que a aquesta mediació li diem: «Mediació comunitària».

No intercultural...

No, nosaltres el tema de la interculturalitat, el tenim així, com una mica, és un principi que mou tot el programa (nom del programa), però no és el que defineix... si? Hi ha diferents principis, nosaltres treballem amb una mena de marc teòric que és sagrat, llavors la interculturalitat és sagrada, però al mateix temps és sagrada la democratització dels serveis, és sagrada la igualtat d'oportunitats... hi ha tot un seguit, la implicació de les administracions i de la societat civil, hi ha com, no sé si n'hi ha 5 o 6 pilars, com si diguéssim, que estructurin tots els projectes, i l'interculturalitat n'és un, però sense donar-li més importància a la cultura que la que té. Que vull dir amb això, quant diem democràcia cultural, no puc obligar, nosaltres posem incidència a que no es pot parlar només de cultura i oblidar que són ciutadans, eh? De què em serveix en a mi defensar el dret d'un nen a celebrar el Ramadà si jo no li estic defensant el dret a poder anar a escola. Per tant diem, democràcia cultural si, sempre i quan la meva obligació d'abans defensar i treballar per la democràcia social, perquè si no, la cultura és el que ens ha servit a hores d'ara per justificar

... el racisme ha fet un salt, no? En comptes de ser tant salvatges, de relacionar-ho amb la raça i ens han dit amb la raça no, doncs ara el passem a cultura. I ara ens sembla que la cultura és allò que ens impedeix relacionar-nos, som tant diferents i som tant incompatibles que provoca això, que tant incompatibles han d'estar en espais diferents, de tant incompatibles culturalment els hem de tractar de manera diferent als altres llavors això és el que... nosaltres no defensem i entenem, el programa (nom del programa), i això no vol dir que després cada ajuntament ho entengui, i que les actuacions s'entenguin, però des de el programa (nom del programa) la interculturalitat és donar i rebre, per tant, vol dir, que jo, bueno jo, que l'autòcton d'aquí ha de fer un esforç per apropar-se a l'altre i l'altre ha de fer un esforç per entendre'ns. Nosaltres si que els estereotips que hem de trencar i les barreres les hem de trencar a totes bandes, no unidireccionals, el que et comentava abans, no? I sembla que siguin ells que ens han d'entendre a nosaltres, perquè nosaltres tenim un dret adquirit que és el de la terra, som a casa, no? I com som a casa, la gent s'ha d'adaptar a tot el que nosaltres fem, nosaltres des del Programa (nom del programa) diem, ells han d'entendre com funciona el nostre món, perquè és que no en tenen cap més remei, i a més a més la terra xucla, vulguis o no vulguis, qui és més sempre guanya, per tant és impossible que no sigui així, els hi hem de donar les eines perquè puguin entendre aquest funcionament i perquè puguin utilitzar tots els serveis però al mateix temps hem de ser respectuosos amb la seva cultura i amb les seves diferències i per tant he de tenir en compte aquesta diferent manera de relacionar-se, això ens porta, això també ens està generant molts conflictes, no?

Jo no sé si vosaltres els teniu resultats, aquí per exemple, veiam ... quan nosaltres diem democratització de serveis, que diem, no hi pot haver una Escola Taller, només per a nens marroquins, no hi pot haver una un curs ocupacional només per dones marroquines, no hi pot haver no sé què i després n'organitzem, quan n'organitzem? quan aquests personatges, quan hi ha perfils concrets dins de la comunitat marroquina, però no tots els marroquins per ser marroquins, quan dins de la comunitat marroquina hi ha persones que no poden accedir al curs o als recursos ordinaris que tenim tots... fa un ventall de cursos hi posa informàtica, no sé que i no sé quanto i allà no hi ha cap persona marroquina, des del Programa (nom del programa) s'intenta aconseguir que en aquests recursos que hi han de formació ocupacional, per exemple, hi entrin els marroquins per exemple, que hi poden

accedir-hi i només és muntarà un curs concret, per aquelles persones marroquí... extracomunitàries x, que no poden accedir aquí per diferents raons, per exemple, no dominen prou la llengua, perquè no saben llegir o escriure... o el que sigui, eh! I això és el que nosaltres anem treballant. Jo la formació, doncs he anat fent formació diferent, perquè com que... en diferents històries i diferents... temes, perquè com he anat treballant-ho tot. He hagut d'anar fent habitatge, els esports, el no sé que... ho he tocat tot. I llavors em criden per... com l'escombria que ho escombria tot, doncs... exactament igual. Una mena d'escombria i jo el que intento veure, ai! El que intento transmetre quan explico el tema de la mediació és sempre el de... el de... a veure.... fer veure que ens hi estem jugant el model de societat, segons el tipus de mediació que muntem en un municipi, en un territori, ens ho juguem tot, per què? Perquè les escoles utilitzen el mediador, per exemple, per oblidar-se de què hi ha una relació, que haurien de tenir una relació ordinària amb els pares marroquins, perquè s'han de fer assemblees, perquè s'han de convocar... i perquè les APES hi han d'anar els pares marroquins. Perquè és el seu espai i quan tenim el mediador, i t'ho dic per experiència, perquè m'he anat trobant en diferents llocs on he anat analitzant això, com són utilitzats els mediadors? Els mediadors, només han servit o només es fan servir, això per fer de mitjancer de l'autòcton cap a l'immigrant i, a més a més, de mitjancer, per rentar-me les mans com a professional els de Benestar Social ja no atempten directament amb el d'això sinó que passa pel mediador, eh! A la que entre un marroquí, ja se li diu «ei!» el mediador que va veure aquell i aquest segons qui sigui, hi ha canalitza i així m'estalvio la relació. En les escoles tres quartes parts passa el mateix, els mestres volen els equips de mediadors, però no volen, o els hi costa, en alguns mestres, no tots perquè també hi ha mestres que els hi agrada, que ho faciliten i que volen mantenir relació directa amb l'altra. Però la gran... la majoria, és això, utilitzar... el marroquí per evitar-ne certes hores extres que pertoquen, perquè aquesta comunitat no funciona com l'altra, quan se li dona un paper a un nen a la motxilla, aquell paper no es llegeix a l'escola... a casa. Com que no es llegeix, no hi ha informació, per tant no hi ha mai el feed-back que estan acostumats les escoles i després genera unes problemàtiques absurdes i estem aquí.

Perquè a part d'aquests casos que m'has comentat, en quins altres casos intervé el mediador?

En quins altres casos?

A nivell escolar, per exemple?

A veiam, de del Programa (nom del programa)? En el nostre projecte?

Si o des del Programa (nom del programa) i després des dels altres mediadors que tu coneixes?

És que el mediador, és que a (nom de comarca) el mediador s'ha fet servir per les matriculacions, bàsicament per les matriculació, com que la matriculació ha estat un tema conflictiu, molt pel repartiment dels nanos i els pares si es queixen poden fer saltar el model a parir panteres, perquè un pare té dret a portar els nens a l'escola que li pertoca en la pública i no té perquè anar a una privada concertada. Doncs, s'ha utilitzat el mediador per convèncer a les famílies perquè si et toca l'escola A, et toca l'escola A i s'acabo el tema.

Aquest és el mediador en general? I el mediador del Programa (nom del programa)?

No espera, i també s'ha utilitzat el mediador, en l'àmbit, és que fixa't eh!, són els dos àmbits, en l'àmbit de planificació familiar, al menys aquí a (nom de localitat), en les dones. També amb la intencionalitat de què aprenguin a no tenir tantes criatures. Hi han hagut conflictes seriosos, eh! En el tema aquest. El que passa és que no surten. Però dones que se'ls hi ha fet lligadures de trompes sense estar ben informades i que després han muntat un ciri. El que passa és que no ho han denunciat mai perquè no tenen informació del que s'ha de fer i perquè si denunciessin tampoc no hi hauria ningú que els fes cas. Però hi ha hagut, això serioses salvatjades d'aquest tipus, perquè es clar, entre que són pobres i tot plegat: «com s'atreveixen a tenir tantes criatures!» i després hi ha aquesta mena d'obsessió d'educar-les en tot el tema de planificació. I això és per el que...

I la mediació des del Programa (nom del programa), que es fan a les escoles, s'ha treballat, en cada centre, bàsicament el que..., aquest any, eh! Només portem un any treballant el tema, perquè abans no es va aprovar, no es va acceptar i tot això, vam estar discutint-ho

molt temps. Amb el tema d'escoles, el que s'ha treballat bàsicament és que totes les escoles dels 12 pobles que s'està treballant realitzin un pla d'acollida, un pla d'acollida de centre, on es marca quina ha de ser o quina serà la manera d'acollir en el nano, la matriculació, la inscripció, els papers que s'han de portar i tot aquest embolic i a l'hora marca també, les estratègies, o les... els 4 principis bàsics per aconseguir que els pares vagin a les AMPES i només ens havíem plantejat com a únic objectiu, a veiam, els objectius així com molt immediats, de...amb els plans d'acollida, primer que tots els centres el tinguessin, perquè els centres en que nosaltres estàvem treballant ni tant sols es plantejaven la necessitat de tenir-ne un, de pla d'acollida, perquè la matriculació és viscuda com menys me'n posin millor i com menys... és encara... aquí, veiam aquí hi ha molta resistència i molt poques ganes d'atendre tot això, anirà en augmento, in creixendo, no en decreixendo, i llavors ningú no tenia plans. El fet de tenir-ho ja era un objectiu i l'altre objectiu que ens havíem marcat era aconseguir que els pares, alguns pares, evidentment no tots, però aconseguir que hi haguessin pares marroquins en les AMPES. En el funcionament del centre. I s'ha aconseguit en alguns centres i en d'altres encara no. N'hi ha en algunes quantes escoles i com els hi toca un dia per poble, imagina't 12 pobles, els hem tingut d'agrupar, i sols toca de tant en... un dia a la setmana per municipi, i s'ha pogut fer algun tipus de treball d'aquest i prou.

I després veiam, en cada, s'ha aconseguit que les mares, les mares s'incorporessin a les escoles, que els hi expliquin el procés aquest de primària i secundària i tot el tema de l'escola bressol, de fer reunions en cada centre de totes les mares marroquines i les mares no marroquines que hi han i explicar-los-hi que és l'escola bressol, que vagin a visitar-la que es coneixin que... i s'ha anat treballant així d'aquesta manera i coses que s'han anat fent més puntuals, per exemple, alguna escola que deien que a mi, els nens petits m'agradaria poguer-los dir algo, doncs s'ha muntat una carpeta, que l'han fet els nanos, els nens petitons, on hi han cançons de nens petits en català, cançons en berber, no en àrab i, després un mínim de vocabulari bàsic per escoles i guarderies a on hi ha allò típic «hola, bon dia, no ploris, la mare ve ara» tot això que està en català i en berber, perquè les mestres vagin aprenen quatre locucions bàsiques «posa't la bata, això va aquí» això s'ha fet amb les mestres i amb les mares i elles mateixes van anar a Ràdio Ona, vam gravar la cinta, se

la van endur els nens d'uns i els nens dels altres, amb les mestres i es va muntar aquesta història. Això dins de l'àmbit d'educació.

En el àmbit d'esports per exemple, un dels treballs que s'ha realitzat... a esports o en educació en el lleure és un projecte que ara s'està treballant amb la Generalitat, amb la secretaria de Joventut, que no sé si ho coneixes, em sembla que es diu així, «Educació intercultural amb el lleure» hi han varios mediadors també treballant-hi, bueno, per intentar apropar, és aquest criteri, per aconseguir que les famílies, els nens de les famílies marroquines que no van als esplais, doncs siguin incorporats en els esplais llavors es fa treball de formació, on ja també tenia que fer classes, treball de formació amb les monitors i llavors tota una tasca de dinamització amb els pares immigrants perquè entenguin que és el lleure, aquí en aquests país, que funciona diferent i totes aquestes històries, i com va això de les quotes, de les motxilles i aquests embolics, que en el fons són pessetes i també amb els pares, però ja només amb els pares que ja van els nens als esplais, no amb tots els... pares treballar amb tothom. I un altre tema que s'ha estat treballat també amb els mediadors, però també amb els marroquins i joves afectats, és tot el tema de la federació, amb els esports hi ha molts nanos... que volen jugar a futbol i no poden jugar a futbol perquè no es poden federar, perquè només n'hi poden haver tres i tot aquest embolic i llavors hem estat treballant això, que evidentment això, fins que no es canvia la llei no hi ha manera de negociar-ho, però com a mínim hi ha treballs, no hi ha un equip de joves, ja catalans i marroquins que ho estan portant i que, de tant en tant es troben i llavors un altre tema que hem treballat amb la policia, entenen que és seguretat ciutadana, és el tema del carnet de conduir... El tema del carnet de conduir i el tema de drogues. El carnet de conduir perquè genera un conflicte innecessari amb les companyies asseguradores estan prenent el pèl als marroquins, en els estrangers extracomunitaris, perquè no hi ha cap assegurança, ells estan pagant les assegurances però a l'assegurança al darrera amb lletra molt petita diu que només és per persones que tinguin el carnet nacional de conducció, el carnet espanyol. Això significa que quan hi ha un accident, les coses petites les companyies les van pagant, per no generar conflicte, però quan hi ha un accident seriós la persona queda absolutament descoberta i ningú paga hi han unes baralles estrepitoses, en aquest tema, perquè el cotxe no queda cobert, ni el conductor i el que ha picat i tal tampoc, i llavors es queda allà, i això genera molta agressivitat a nivell de carrer, perquè... i aquí s'utilitza molt el cotxe per anar a treballar, sempre amunt i avall. Llavors sempre estan passant coses d'aquest tipus i llavors estem treballant el que ja tenen a (nom de localitat), però que aquí a (nom d'una

altra localitat) no es pot fer. I a (nom d'una tercera localitat) no sé si ho teniu controlat o no, que es faciliti el canvi de carnet de conduir, que és un conveni entre tràfic, escoles d'adults i autoescoles, per tal de què les autoescoles van a les escoles d'adults uns dies determinats a explicar tot el tema de la teoria de tràfic, i l'Escola d'Adults es compromet a ensenyar a llegir i escriure al personal, i a obligar-los després, bueno obligar-los, a proposar-lo-s'hi posteriorment més formació... així quan van a tràfic i quan van a fer l'examen de teòrica, em sembla que la teòrica és diferent, és amb lletra rodona, és més... és el mateix contingut, però preguntat d'un altra manera, perquè les preguntes de tràfic son para castellanos vivos, perquè moltes vegades són signes lingüístics, no és més que això, matisos...

Ficar comes aquí o allà...

...si, és allò que si no domines molt la llengua, és impossible, llavors veiam, perquè molta gent que veiam, el marroquí que té una formació ja s'ha tret el carnet de teòrica fàcilment, però l'altra no, perquè té dificultat.

Llavors per nosaltres la mediació és un espai on la comunitat busca les respostes, no a on se li dona l'ordre o resposta feta, és entre tots busquem com resollem el tema, el tema que sigui. I un dels altres temes que hem de treballar són els conflictes en el barri, conflictes de veïns i llavors el que es va crear, va ser... una taula de participació i els mediadors estaven en allà com a persones més, era... de la taula de participació, amb l'Ajuntament, la policia i (nom de l'associació) i llavors hi havia els mediadors i el que es fa és això, intentar cercar això el diàleg i que entenguem tots i saber quin és el conflicte real, perquè el primer que ha de fer la mediació és discriminar entre un conflicte real i un conflicte aparent, això és el que sempre diem. Perquè un mestre digui, que una nena va a l'escola amb mocador i per això s'hagi de necessitar un mediador, per resoldre això és una parida, nosaltres pensem que això és una parida, que la nena porti o no porti el mocador, de la mateixa manera que una nena porti o no porti la creu, de la mateixa manera que una nena porta.... un mocador no impedeix que la nena aprengui matemàtiques, no aprendre a relacionar-se, no aprendre fer res...no? és allò que deia, que utilitzem la cultura per allò que... per exagerar i per dir que... i llavors el que anem fent és... el que fa bàsicament el projecte de mediació

comunitària és, primera discriminar quan el conflicte no és real, sinó que respon a d'altres històries que hi ha al darrera del conflicte, o que és el que s'expressa com a conflicte i quan hi ha un conflicte real posar les dues parts, asseure's les dues parts, no resoldre-ho, ni anar a fer les ordres del blanco de turno que diu que això es fa d'aquesta manera i punto. Això, per això el projecte de mediació del programa (nom del programa), molesta més que els mediadors que tenen contractats, perquè genera... més treball, genera un treball fora d'hores de professionals, la gent vol treballar de 8 a 3, tots, tant el tècnic de cultura com el tècnic d'educació com el no sé què, no vol treballar a les 8 del vespre, perquè això és a les 8 del vespre quan el pare marroquí estarà a prop i, quan els altres pares també de l'AMPA hi són en aquell moment i no hi són a les 9 del matí perquè tothom està treballant, llavors és clar, la mediació comunitària va generant aquests altres espais, aquests altres... els resultats són més bons i, això ja ho van veient, que els resultats és van consolidant i van, és van modificant històries, però tot i així, hi han certes reticències i també passa una cosa, quan té seu molta gent, el polític i el tècnic de retruc s'ha de comprometre igual que els altres i, per això, allò que es diu en aquest espai, si s'acorda que un dels problemes, o que un dels conflictes que tenim i que és real en el barri, és el tema de la seguretat, de sentir-me segur, i poder anar pel carrer i no tenir por, doncs, si és diu, entre tots diem «Oh! És una cosa tant simple, hi han moltes actuacions, però n'hi hi ha una de senzilla que és posar més llum al carrer, no hi ha prou llum al carrer», llavors el polític, per nassos que té allí tot un seguit de personatges que són representatius d'aquell barri d'aquell municipi, ha de posar llums. Clar el mediador contractat, no li demana mai que posi llums al carrer, no? No demana mai res, és clar aquest tipus de mediació és la mediació que... perquè fa les persones una mica més autònomes, dic jo, perquè a més no saps mai on acaba la història, també se't pot anar de mare, el tema, però és això... és entre tots, intentar buscar quina és la solució, perquè de vegades hem perdut molt temps per coses, per exemple, hi va haver... en el tema del parc, hi havia tots els veïns en contra, perquè el parc va ser ocupat, per els nanos marroquins, al barri, la gent del barri no es va adonar que els gran pisos, els autòctons és van adonar que en els pisos de grans alçades, allà hi vivien tots els marroquins i, que els autòctons vivien en cases unifamiliars adossades, en aquest canto d'aquí, en aquests cantó evidentment qui pareix més criatures són aquells altres i evidentment si viuen en pisos, allà ni viuen molts més que en aquests d'aquí. Per tant no és que ocupessin és que els nens del barri n'hi ha més que són marroquins i que anaven allà, aquests pares d'aquí van treure els nens de jugar, perquè deien que no podien jugar, que no era segur,

que... hi havien problemes i tota aquesta mandanga. Quan va ser l'hora de parlar-ne i de... una de les coses que van criticar els autòctons, o que van explicitar allà en els marroquins va ser que... «els homes no perquè ells eren malparits, perquè es miraven a les dones catalanes, tenien el dret de mirar les dones catalanes i el personal i en canvi, els homes catalans no podien mirar les seves dones perquè les tenien tancades a casa», un estereotip com una casa de pagès. I llavors els marroquins els hi van dir, «vale, d'acord les nostres dones, hi ha algú, perquè les tingués... té més hores domèstiques i les tenim més...» i és veritat que les dones marroquines no les deixarem al vespre «no veiem que sigui bo que estiguin en el parque vigilant, però el que us proposem és que es trobin amb les mares i que s'organitzen a veure...» clar havíem de treure alguna cosa d'allà, «doncs que es trobin les mares, que s'expliquin, a veure que passa amb els fills». I a veure si amb la trobada amb les mares, que es van trobar les autòctones i les mares marroquines, perquè quan es volien posar, quan començaven a parlar de quines eren les seves preocupacions i el que passava amb els seus fills i tal...

...eren les mateixes...

... eren allò la calca, no? Llavors, (nom d'una mediatra), li deia a (nom d'una altra mediatra), «es que lo que tienes que hacer tu, és pap...pa...pa» i nom de la segona mediatra) «és que jo no me'n surto així i és que a casa el meu marit el pega», «no, no, no que no sé que» i es va donant tot un espai i es van anar trobant, les mares marroquines i llavors es trobaven que la marroquina a casa, la mare marroquina aquella que no podien visualitzar, perquè el moro que no la deixa sortir i, no sé que, se la trobaven a casa amb la seva dona, perquè resultava que s'havien fet amigues i, llavors, no vulguis veure, perquè clar la història no és que no la deixi veure, no pugi veure les dones, jo no les vull aquí... això és meu i a mi em molesta aquesta gent, llavors no vulguis veure el que passava. Però bueno després era negociacions a l'interior de les cases que... s'han d'anar fent. I que la gent anirà fent, alguns amb més rapidesa, perquè... i, amb altres amb més... inclòs que farà l'altre, ves a saber que passarà.

Tu canviaries el nom de mediació per negociació?

... sí em sembla que seria millor.

Negociador?

Bueno, no ho sé, no ...perquè negociador, no, no el canviaria, perquè negoci, saps que li passa, tenim un problema és que... no em canso de repetir-ho, que intento no utilitzar gaire i, és que tot el discurs o tot el llenguatge de l'empresa ens està entrant en l'àmbit social, en el àmbit de carrer, diem usuaris, clients, de persones ciutadanes de coses que són relacions normals i quotidianes, llavors posar-hi negociació, no sé si això ve de negoci... pot ser mediació.

Però t'agrada el nom de mediació o no?

Si, a veïam... l'últim llibre que vaig llegir, que me'l vaig comprar per d'altres històries, Castillo del Pino, «la teoria del sentimiento», en la primera plana explica l'home, l'home i la dona... tota la seva vida el que fan és mediar contínuament, és una mediació entre jo i els altres. Llavors la mediació és un espai normal, una altra cosa és quan la professionalitzem.

S'ha de professionalitzar?

Depèn de les metodologies, jo... a veïam... per exemple l'ETT, si tu mires una ETT, és un espai de mediació, entre uns empresaris i uns treballadors, el mal que ha fet una ETT a nivell col·lectiu, perquè els drets, el concepte de... ha desaparegut, la reivindicació comunitària dels drets també desapareixent, desapareix tot i desapareix i que és el perill de la mediació, desapareix la relació entre l'obrer i l'empresa, l'amo, n'hi ha un aquí al mig, que és que no deixa posar-se d'acord, les persones que s'han de posar d'acord. La mediació per ella mateixa, per ella mateixa no ha de significar, i la professionalització de la mediació, no hauria de significar... l'oblit de la relació, de la negociació i que les persones, les comunitats, si estem parlant de mediació intercultural, de què tothom s'asseu, els uns i els altres i es possessin a negociar, això en termes d'igualtat, en termes horitzontals, no nega pas. Però és clar depèn de les metodologies. Jo dic, la mediació pot ser una professió, si. Lo que jo he de mirar sempre és com s'aplica la mediació i, una manera molt fàcil de saber com s'aplica la mediació en un municipi és demanar, com participen els marroquins, en aquesta mediació? I si la comunitat immigrada, jo dic marroquins per vici, eh! Perquè els

que han estat aquí al costat sempre han estat marroquins, i si la comunitat immigrada no té mai cap espai per qüestionar aquesta mediació, per mi aquesta mediació no funciona. Jo diria que això ja no és mediació i llavors li poso un altre nom, però no és mediació, és una mediació que utilitza una metodologia que la prostitueix, és una ETT. Funcionaria igual que una ETT, que no hi hagi relació, perquè un s'adapti, s'assimili al que algú decideix que és, perquè el poder és, rummm! Sempre direccional i els altres no tenen cap espai per qüestionar res en als d'aquí, sempre han d'assumir-ho. Jo sempre ho demano, i aquí veiam, la comunitat immigrada en aquesta mediació, quin espai té de qüestionar, per exemple, quan estem parlant de, de... Comissions de matriculació, si el mediador, no va a la comissió de matriculació en que inspeccioni totes les coses i tal, ha explicar, fa de portaveu de.. de la comunitat immigrada i de tots els conflictes que els pares marroquins diuen i les demandes que exigeixen no van en aquest espai, jo això dir-li mediació coeducativa no li diria, li diré de tot, però mediació educativa, no, perquè en aquell espai, i jo ja no voldria el mediador, eh! Jo trauria el mediador i hi posaria els representants dels pares dels nanos. Hi ha espais, i el mediador el que ha de fer, per mi, és... el mediador o la mediadora, aconseguir que es vagin creant espais on les comunitats, totes i les persones que participen en el conflicte x, sigui el que sigui, puguin ser partícips i es puguin seure en una taula a on es prenen les decisions que els afecten en a tots, els uns i els altres. Mentre això no és provoca, jo aquesta professionalitat del mediador no m'interessa gens i els continguts de... que els hi explico, un dels problemes que hi ha hagut en la formació dels mediadors, nosaltres vam celebrar, fa un quan temps a la Diputació, van venir tots a celebrar el final del curs, dels primers titulats en mediació... El final de curs allà, a veiam, una de les maneres, com a mínim hem aconseguït que les persones marroquines anessin allà era la promesa que estarien treballant tots a l'Administració, de què hi havia feina, que estarien treballant a l'Administració, i quan miraves els continguts dels cursos els hi havien explicat història de Catalunya, hi havien tots uns continguts absurds i ridículs, ja esta bé tenir coneixement de Catalunya, ja està bé saber, però és clar hi havia poquíssims temes en comparança, jo ara els últims cursos no me'ls he mirat els continguts, però si tu miraves aleshores, tot el que feia referència a la llei d'estrangeria, drets, deures i tot plegat, el número d'hores era ridícul en comparació a tot allò que havien d'aprendre de nosaltres i, això ningú, i és clar, a més amb la promesa que després treballarien a l'Administració es va provocar, aquí vam tenir uns conflictes espantosos. Per què? Per que molta gent, que era més o menys reconeguts, van fer el curs, pensant que... i se'ls va anant repetint que

treballarien que treballarien, i quan va ser l'hora de treballar i de fer els contractes, ningú va fer els contractes a ningú. I aquella gent es va quedar allà així «a mi este título para que me sirva», doncs, no et serveix per res. Hi ha tanta necessitat de mediadors? Si la nostra societat tingués els espais associatius i els espais de negociació pròpia dels ciutadans la mediació no seria necessària, com a professionals de la mediació. Passaria la mateixa, la mateixa dinàmica que s'aniria resolent els temes, però no com la tenim, perquè cada vegada la nostra societat s'està tornant, això, més individualista, i va delegant, els problemes es deleguen, i les realitats es van delegant en professionals x, doncs, ja està, i evidentment aquí ha sortit la professionalització d'aquesta feina, però en principi, si les coses funcionessin bé, no seria necessària.

Algú està parlant de la mediació com una professió temporal, que ha de tendir a desaparèixer, perquè un cop la població immigrada coneix una mica el per què de la societat que l'acollit, automàticament sembla que aquesta figura ha de desaparèixer. Ets també d'aquesta opinió o no?

És que tot depèn del que vulgui dir, a veïam, jo si algú em diu això, pot ser que em digui dues coses, m'està dient que com tots els... aquests altres de cultures diferents ja els tindré tant assimilats, no em caldrà mediadors, perquè com que hi ha, ja sabran com funciona, com funciona la societat catalana, per tant no ho necessitarem.

Jo parteixo d'un altra cosa, mentre no hi hagi igualtat de drets en totes tindrem conflicte, si. Hi haurà conflicte per nassos, perquè sí.... si la comunitat extracomunitària no pot accedir a un pis de la mateixa manera que hi accedeixo jo. Aquí hi ha un conflicte, que genera guetos en els municipis i genera especulacions, i llavors aquí serà necessari, sempre en caldrà, estiguin o no estiguin assimilats, coneguin o no coneguin com funciona la nostra societat, ja ho saben com funcionen les finques, ja hi han passat, ja és molt fàcil saber com funciona una finca, tu vas allà i dius: «quiero alquilar el piso» i «cuanto vale el piso» i tot això tothom. Ara com que aquí els propietaris diuen que «no volem cap família marroquina, no hi volem ningú» aquí tenim el conflicte, no depèn si ells saben o no saben les nostres normes, depèn de nosaltres, de si.... eh! Si assimilem o no assimilem o si volem o no volem acceptar-los, per lo tant aquest rebuig jo no veig que desaparegui... més aviat...

Jo pel que veig aquí, no sóc molt... molt esperançadora, perquè més aviat jo cada vegada veig més rebuig, no ni veig menys... perquè a més a més es va... es va... sofisticant el rebuig, no?. No queda bé dir certes coses, però llavors es pensa igual, que és el que ha passat amb els empresaris, no? El tio ha dit el que pensen molt empresaris, que els dones es paguin el no sé què, i llavors ha saltat, és sub... fan les coses... el que pensa tothom, llavors li cau el caldo. Doncs amb això passa igual, estem parlant de pobresa, estem parlant d'exclusió social, no estem parlant de cultures, estem parlant de repartiments de bens, de repartiment del treball, d'accés al treball... i estem parlant de coses que... a nosaltres en aquí hi ha molts sectors socials que també estan compartint aquesta franja de precarietat i, com això està augmentant, la franja de precarietat, doncs això generarà sempre conflicte i, per tant necessitarem espais de negociació continuada, no crec que desaparegui, perquè no és un tema... nosaltres en diem de mediació comunitària, no diem mediació intercultural hi ha alguns aspectes que fan referència a trets culturals, però és que són els mínims. Quan molts dels conflictes fan referència a drets i a rebuig social, és un rebuig i... hi ha molts autòctons que el que volen és l'exclusió d'aquesta gent, que no participin en els espais, no tenen res a veure amb la cultura, la cultura apropa la gent... no?... hauria d'apropar a la gent...

... Concretem... sí, concretem una mica en el perfil d'aquest mediador o negociador, encara que no sigui la paraula més adequada, però almenys ens emmarca una mica...

Nosaltres, no parlem mai d'una persona, en el programa (nom del programa), quan parlem de mediadors, parlem sempre de com a mínim d'un equip de persones, un equip que vol dir, vol dir que les persones in... implicades si és la salut, doncs els infermers, els no se què, qui sigui, més les persones que estan contractades per fer mediació, i les persones contractades per fer mediació si podien han de ser, com és la nostra societat, un d'aquí i un d'allà. Que correspon a criteris culturals, perquè un equip? Doncs, perquè el català és, bueno el català, l'autòcton, ja no sé ni com dir-li, l'indígena, és el que qui coneix molt bé aquestes estratègies i aquestes estructures de poder camuflades que l'altre no té, eh! I l'altre coneix molt bé, les estratègies i les estructures de poder i de relacions de la seva comunitat que nosaltres no tenim, per tant es posen en solfa... tota, la informació és a tot arreu, vull dir, és per tothom igual, no?

Sí, sí.

Llavors, parlem sempre això de l'equip, i aquest l'equip està, s'inclou dins de l'equip que funciona i que vol portar a terme la mediació en un àmbit concret. No funcionem mai sols, ni estan apartats d'aquest equip, o sigui, en el sentit que se li donarà ordres, sinó que estaran allà decidint que es fa si és educatiu, doncs, amb el tècnic d'educació i els directors d'escola per consensuar entre tots que carai és vol en el projecte d'educació, perquè no acabi derivant amb això, una de les demandes que es feien, entre parèntesis, umm!!! Les monges de (nom de localitat), demanaven al mediador, a les dues mediadores, les demanaven perquè anessin en els pares marroquins a cobrar-los-hi les mensualitats de les AMPES, perquè no els volien pagar les mensualitats... de les AMPES, llavors aquesta no és una feina del mediador, la feina del mediador en tot cas és informar als pares que hi ha no sé que, acordar amb els mestres quan volen fer una reunió per explicar als pares que es el tema aquest de les quotes i, buscar com carai pagarà cada família. Però no és això de passar casa per casa, «Escolti, la quota, les 6000 que no sé què» I una altra feina dels mediadors és dir-li a les mestres de l'escola de monges, que no s'ho han plantejat, perquè van enviar els papers allà, que hi ha unes beques de la Gene que aquests pares hi poden accedir i ajudar a omplir aquests papers o buscar una estructura o muntar una estratègia, perquè quan surten aquestes beques s'informin a aquests pares que són els que més necessitats tenen d'accedir a aquestes beques ordinàries que disposa Ensenyament per pagar IVAS, quotes i mandangues d'aquest tipus. I això és el que des de la mediació fem nosaltres.

I ja no sé a on era? Ah! Sí, el perfil. Primer de tot això, un equip i de dos a dues bandes, de dues persones dels dos llocs. Després, un altre del temes és que la persona que és, a veiam, la formació, que siguin persones formades, però no necessàriament formades en mediació, formades, vol dir que tinguin una formació mitjana, eh! No qualsevol persona i, que formem nosaltres, a veiam, el perfil de la gent que hem agafat nosaltres són, que previnguin del món de l'educació, gent que prové del món de sociologia, de l'àmbit de les lletres, doncs més o menys això, en formació.

Un altre tema que aquest costa molt, és eh! Persones, sobretot pel tema de... la persona extracomunitària, que hagi fet un procés, o sigui, que no sigui, un assimilat, que sigui una persona que visqui bé la seva cultura, que no idealitzi l'occidental de torn, que sigui crític amb els seus, però que també sigui crític amb nosaltres. De la mateixa manera que, per l'altre cantó, se li demana que sigui crític amb la seva societat i que també sigui crític amb els altres. Res de relacions paternalistes ni relacions de protecció ni envers uns ni envers els altres, ni de submissió, ni de prepotència, per aquests cantons. Comunicadors, que siguin persones amb facilitat de comunicar-se i de parlar, que no tinguin pors, així més aspectes d'actituds, persones dialogant, una persona que sigui cap quadrada com no sé què, no pot fer de mediador, una persona que diu que els berbers són una colla de no sé què, és una persona que no pot fer de mediador amb una comunitat berber, o sigui, si jo penso que l'altre és un imbècil, com vull posar-me a mediar, per molt que m'hagin dit en un curs que la mediació és un espai neutral, que no sé què, són unes fal·làcies de déu i sa mare. Llavors tenim una mena de, com... de no sé si dir t'ho tot, però se que fan referència a això: a la formació, a les actituds i el concepte aquest que ha de ser un equip...pet, un equip petit, dues persones mai una...

La persona...

... que podria ser, a veiam, si per exemple, fos Benestar Social, no voldria dir que s'ha de llogar dues persones per portar a terme el projecte de mediació, però si que la mediatra treballarà colze a colze amb l'altre... colze a colze vol dir que l'horari lectiu el comparteixen, ai! l'horari lectiu, l'horari laboral, es comparteix aquelles dues persones i que quant a l'espai x s'ha de fer una gestió hi van les dues persones, no hi va una, eh! I això ho fem tant per trencar amb una banda com amb l'altra, tant perquè si és fa una visita, que s'han de fer d'atencions individualitzada, si es fa la visita en una casa marroquina, amb una dona, és bo que hi hagi una catalana i que es faci l'esforç de buscar un espai on podem enraonar totes i ens esforcem tothom a enraonar, de la mateixa manera que és bo a l'inversa que si es va a l'escola que hi hagi una persona marroquina parlant amb el mestre que hi hagi algú que obligui també a apropar-se en la comunitat, o sigui que, els esforços s'han de fer a dues bandes, no és poden fer només a una banda...

I per tant, la figura aquesta...

i el marroquí també ha de fer l'esforç d'acceptar a l'altre, que som nosaltres.

Perquè el mediador d'aquí ha de conèixer o ha de ser proper a la cultura del col·lectiu minoritari, immigrant?

Oh! I tant ha de saber perfectament com funciona aquesta cultura i ha de saber les invisibilitats que tenen molt poder, sinó malament rai, no? I ha de ser respectuosa a més a més, però a més a més la persona d'aquí garanteix, amb l'altra persona, tot el tema del que són els drets, perquè sinó, a veïam, el mediador, la persona... que és marroquina així, està molt més preocupada moltes vegades, per garantir el seu espai de treball que no pas per reivindicar drets de les persones i no es barallarà amb la tècnica de torn per una cosa que és injusta si sap que qui li paga el sou és aquell personatge i que en l'avaluació del que ell faci li caurà... llavors això li és molt més fàcil, fer... aquests conflictes que es van generant són més fàcil de treballar si són dues persones i són responsabilitats preses entre tots, que no pas si només és una d'aquí, al menys nosaltres ho veïem així, i la veritat és que funciona, coses que per respecte ... a veure, per respecte, per submissió, perquè, per 60 mil històries no es verbalitzarien, llavors es verbalitzen i es diuen «ondia! És que això... això no està bé perquè nosaltres pensem que...» I qui sóc jo (d'intentar ajudar d'aquesta manera) perquè llavors no en sortiran, llavors es diu i es fa i sempre ha funcionat.

Perquè davant d'una demanda que feu vosaltres? Quin és el procés, exactament?

Una demanda individual?

Una demanda individual o del col·legi, o d'una associació o de... del col·legi per exemple, davant d'una petició d'un col·legi?

Si per exemple el col·legi demana, el cas típic, la nena no sé que no ve a gimnàstica i no vol anar a la piscina o no vol anar a gimnàstica «Nosaltres pensem que totes les nenes de classe han d'anar no sé que i aquesta nena no pot ser que es quedi fora. Lo típic, per tant,

aneu a la família i convèncer-los que la nena ha d'anar a gimnàstica» A veiam, això és un tema d'aquells típics. El primer que es fa, el primer que s'intenta fer és trobar al mestre i fer-li donar compte que en aquella classe o en aquella escola hi han trenta nenes marroquines, de les quals només una no va a la piscina... les altres nenes marroquines van totes a la piscina i van totes a gimnàstica, i en tenim una que no hi va... doncs, primer tot això, adonar-se que això «les nenes marroquines no volen anar a gimnàstica i que els pares marroquins, no sé que» i és una mentida, això és molt important, «ah! Si és veritat, n'hi ha més que hi van i, que no generen cap conflicte, i sols n'hi ha una», perquè això ens ha passat, eh! Només ni una, de tot el centre, i aquella és el conflicte padre. Pots trobar això i després dir, vale vinga, intentem anar a parlar amb la família, «però nosaltres no, les mediadores no, les mediadores perquè han de parlar amb els pares» ets tu que tens el conflicte amb aquesta nena, que penses que per sobre de tot el valor educatiu de la piscina i no sé què és molt important, no? Doncs, llavors el que és fa és que les mediadores van a ... casa de la família i s'intenta convocar, segons com són, perquè, el que tinc visualitzat ara, eh! Era un pare d'aquells... tossut, de la seva, que també n'hi han i, que tenia una dona, doncs això, que la deixava sortir poc que la tenia molt controlada i, que no hi havia manera d'aconseguir que els dos, que el pare i la mare anessin a l'escola, el pare ja estava d'acord en anar a l'escola a parlar d'aquest tema, per la mare no, llavors el que nosaltres intentem és que, com que aquí per horaris laborals i per tota la mandanga qui fa tot el procés educatiu és més la mare, en la comunitat, eh! Qui acompanya els nens a escola, que fa el seguiment i tal no és el pare, el pare el fa més lluny, però aquí ens ho fan les dones marroquines, doncs intentaven i, a més a més sabent que aquesta dona tenia ganes, perquè a més ho deia, de sortir i fer una mica més la seva, potenciar això, que sortissin tots dos i que anessin a l'escola, no ho vam aconseguir, doncs vam fer el contrari, que la mestra se'n anés, per no relegar a la dona, perquè és sempre la gran oblidada de tot, pues per no relegar-la i que també estigues en aquest espai de... debat, de negociació o del que sigui... això es va tardar molt i finalment la mestra va accedir anar un dia allà a la casa i parlar-ne i tal. I després la història, el que es van donar compte és que no era tant un tema de piscina o no, cultural sinó que la nena tenia un pànic a l'aigua que mata i, que no... bueno i a part de què també és l'altre, no li feia cap gràcia, que la nena es posés un banyador, que no sé que, que a més a més amb nens, allà i, bueno després, mira el que vam aconseguir és que la mestra no s'hi capfiques molt i que de tant en tant la nena va a gimnàstica i no va a la

piscina, però a gimnàstica és va aconseguir que hi pogués anar. A la piscina ni somiar-ho, però, ja no és el conflicte del centre que la nena Pepeta no vagi a gimnàstica.

Generalment sempre funcioneu així davant d'una demanda?

Davant de la demanda, primer s'estudia, primer, allò, aturem, mirem a veure que passa i llavors intentem apropar les dues parts, quan són demandes així molt individualitzades, eh!.

Sempre davant dels dos mediadors, del d'aquí i l'altre?

Si les dues mediadores, estan sempre, a més a més són dues dones i també va ser una opció molt clara el tema de les dones, eh! Sempre hi van els mediadors quan és aquest espai així més, ara no sé que et volia dir, no sé que més intentàvem, no sé que et volia contar... ah! No, i que després marquem, que és fa això i a més a més s'obre i es fa un seguiment de quin és el procés i si això genera o no genera canvi, cada actuació, per exemple aquesta d'aquests pares, doncs, quan temps hem tardat a que aquesta nena vagi a gimnàstica i ens donem i quan temps, perquè les coses no es resolen avui per demà, ni amb mediador ni sense mediador i ens hem d'aprendre a donar temps, resoldre les coses i a negociar i a viure en aquests així en aquest conflicte, quan tardem a aconseguir una modificació i, intentem també, en aquests cas, per exemple el que es va fer, és treballar amb la mare, aconseguir que se'n vagi a l'Escola d'Adults que com que, ella ho havia verbalitzat, eh! Que no estava còmode en aquesta situació i, veia que les seves amigues com tenien més llibertat que ella i tal, i ella ho va demanar quan estava sola. Amb (nom de la mediadora) llavors el que vam fer, és això, negociar això, que la mare se'n anés a l'Escola d'Adults i que també, de tant en tant, també anés a buscar la nena a l'escola. Llavors amb això, al cap d'un quan temps, al cap de... 3, 6 mesos, un any es presenta a la mestra, a veiam, que hem aconseguit amb això que vam fer, saps allò, visualitzar, perfectament quins han sigut els passos i, marcar... i per totes aquestes coses tenim un seguit de fitxes de seguiment, de no sé què i de no sé quanto perquè llavors puguis i per això tenim el Sr. alcalde de (nom de població), que ha escrit en els senyors de Benestar, per exemple, doncs que el projecte de mediació és de les coses més perfectes que té el programa (nom del programa) i que està molt content, perquè va veient que aquests mestre que és més (asèptic) o que és més

agressiu o que és més respectuós no ho has de fer tant, tant marcat i tant pautat, perquè semblen criatures, a vegades, amb tantes reunions i tant explicar, però en aquest mestre es bo perquè així veu que allò no ha estat en va, i que s'ha anat provocant canvis, que després repercuteixen en la germana més petita que ve, la posterior, no? El que va venint al darrera i perquè ella va notant això, aquesta mare que veu, que no està còmode i no sé que, veus que hem aconseguit que un dia i, això si que aquests acompanyaments de la mare a buscar la nena, ho fan les mediadores, a l'escola, perquè el pare i té confiança i, per tant el primer i segon acompanyament el farem amb ella, després ja no. Per estovar una mica també, el que cal estava amb el mestre de torn. Si?.

Estàs parlant, si, has estant parlant de dones i que ho teniu-ho molt clar, el mediador home, no?

Aquí no, aquí és curiós, ens ho vam estar plantejant si havia de ser un... a part, a veiam, el tema de què fos multicultural aquí o intercultural aquí, ho teníem claríssim, llavors també ens plantejàvem el tema que fos home/dona, un home d'aquí i una dona seva, o un home seu i una dona d'aquí, a veiam, això és un vici, eh! Jo per exemple, si el projecte de mediació comunitària estigués més enfocat o més treballat o tothom prioritzés el tema de vivenda, els Ajuntaments diguéssim, aquest any fem un projecte, ubiquem totes les hores de treball, funcionem amb pocs diners, perquè es paguen el sous i punto, són 20 hores, tenen cinc hores diàries, són 20 hores, són contractes precaris, 5 hores, 20 hores, no 4 per 20, si 4 hores al matí.

Mitja jornada.

Això el que és considera mitja jornada, si en lloc que diguessin, vinga prioritzem des de la mediació comunitària, deixem ja tot el tema de benestar social, d'educació, salut, lleure i totes aquestes històries i ens dediquem a tot el tema de l'habitatge, llavors sí que hi posaria un equip home, ho tindria claríssim, no en dubtaria.

I en el tema d'educació, sanitat... en aquests dos dones, en el que fa a l'habitatge i laboral homes?

Si... segons el... si, llavors hi posaria homes, és curiós, a veïam... per qüestions de llei, perquè qui fa el contracte d'un habitatge, d'un pis, són els homes, no són les dones i qui es mobilitza en la comunitat marroquina per la recerca de pisos, pues qui està gestionant aquesta xarxa amagada, perquè aquí si que n'hi ha una de ben amagada, igual que amb el treball, en el món del treball, les estratègies de buscar feina són d'ells igual que nosaltres, també són els homes.

I la dona marroquina?

La dona no hi entra, la dona marroquí treballadora és la gran visible és la gran explotada, pateix tot el que patim totes les dones dues vegades més, com nosaltres. Nosaltres accedim al món del treball en aquells espais que ja son deixats que no sé que i se'ns utilitza pues, això amb mà d'obra fàcil, barata, dones i nens, no? Abans eren mujeres y niños y ahora son...

Todas las mujeres?

Inmigrantes, mujeres inmigrantes y se acabó i... dones, dones... inmigrantes i mujeres inmigrantes... és la categoria... els immigrants i les dones estem a la mateixa línia de...

Pot ser t'has passat una miqueta?

Aquí tenim un alcalde quan es va tancar, aquí vam patir la crisi del tèxtil, i quan es van tancar les fàbriques tèxtils... jo sóc feminista, eh!.

No s'ha notat.

Què no? I, quan es van tancar les fàbriques tèxtils que va implicar el retorn a la llar del 60, de moltes dones de la comarca, el Sr. alcalde de (nom de localitat), no se li va ocórrer dir res més que no hi havia cap problema perquè tal, el sou que es feia servir de les dones en una casa era una cosa tant simple com que servia per complementar la llar, no? Per canviar les lliteres quan tocava, per canviar el sofà i no sé què i que...

I no va dimitir?

No, encara s'aplaudia. I que si no es podia canviar un sofà no passava res.

Perquè llavors pel que m'estàs dient, abans ja ho has insinuat, vosaltres el tema dels mediadors, al menys aquesta part de l'(nom de comarca), considereu que és un projecte molt diferenciat dels mediadors que estan voltant per arreu?

Si, si, no té res a veure, en què (mediadors) que jo he vist, no té res a veure, no té res a veure. Això no vol dir que tota l'altra gent treballa malament, jo no faig judicis. Estem utilitzant metodologies diferents, quina és més bona i quina és més dolenta. Home jo m'apunto ràpidament a la d'aquí.

Home, per això hi treballes.

Jo m'apunto aquí, no, n... em molesta, em fa... moltes coses a mi em fan mal d'estómac quan les he rebut per retruc eh! Quan han passat, perquè evidentment conflictes derivats d'altres maneres de treballar, n'hem trobat la tira i els hem d'hagut resolen com hem pogut, llavors ens ha tocat també a nosaltres. I per coses que he anat veient en d'altres espais, doncs, no vulguis veure, si parles amb el mediador que està utilitzant ara la Gene, (nom de mediador), la Generalitat de Catalunya, la Secretaria de Joventut i t'explica, fer-los-hi una entrevista, (nom del mateix mediador) estarà, et moriràs. El fan servir de gestor i controlador en les diferents experiències pilot, és qui porta els diners... per comprar material, és qui ha de controlar les reunions de.. no sé què i, està fent aquestes feines... El pobre (nom del mateix mediador) i, ja està, que diu jo aquí ja no, jo estic fent de gerent de l'administració, això no, és el que hem van dir que era la mediació i per exemple el (nom d'un altre mediador) que és un mediador i que també està contractat per fer de... ell està portant (nom de localitat), porta tot el que són diferents projectes, des de la Fundació (nom de la fundació), també està, allò tope cremat, perquè no sap, perquè serveix i perquè carai l'hi han col·locat aquesta feina.

Ens centrem en el tema de la formació, la formació vostra...

Com nosaltres fem formació? A veïam, el programa (nom del programa), com... GRAM hi ha una espai de... també que genera espais de formació per als professionals, és un espai obert, de socis, és de persones individuals que són socis i que són GRAM i dins de GRAM fem formació permanent, això vol dir que eh... cridem de tant en tant, algun expert, quan tenim una pesseta, perquè ens dongui o ens faci assessorament i tal, i ens anem muntant espais de reflexió i debat i treballem sobre els nostres conflictes quotidians i, llavors en aquests espais de reflexió i de formació permanent hem anat treballant tots aquests temes i totes les persones que estan treballant en el programa (nom del programa) se les convida a participar en aquesta formació permanent, si m'he explicat. GRAM és una entitat més d'aquestes del programa (nom del programa), llavors, per exemple tot el tema, treballem amb eixos d'aquests més globals, com són la participació, l'exclusió social, la llei d'estrangeria, llavors des d'aquí anem fent formació, però no fem... hem sembla que no hem fet cap formació específica que digui, cap reunió de treball d'aquestes, ni cap seminari, que vagi sobre la mediació. És un espai bonic perquè tan hi ha persones formades que venen de diferents àmbits, com persones o entitats, la gent de la penya flamenca, la gent de... els que volen seguir una formació que no té títol, si que és dona un certificat, dir que has fet 30 hores de no sé que, però que tampoc no tenen cap mena de validesa i en els hem anat muntant nosaltres perquè, si no tenim les possibilitats de fer debat i reflexió. En teníem a (nom de localitat), anàvem abans a (nom de la mateixa localitat), a un seminari que hi havia, amb el (nom de persona) i tot de gent. Allò es va acabar, després hem anat la fundació (nom de la fundació), també d'aquests de debat i llavors això, ens manca un que fos més proper i que respongués a les nostres realitats locals i a les nostres preocupacions i GRAM és qui es dedica a muntar-ho, i llavors pot venir des de (nom de dues localitats i una persona) i com tothom té amics d'aquí i d'allà, llavors apa!. Per exemple jo pot ser que un dia et truqui, tu, quan hakis fet això, veniu un dia i ens expliqueu, fem una sessió de formació de tot el tema de formació, i llavors doncs, tu agradablement tu vindries i nosaltres et diríem, t'aniríem plantejant els interrogants que tenim des d'aquí, anem funcionant una mica d'aquesta manera.

I en els cursos aquests que tu has participat?

En els mediadors, els fem anar en els cursos que fan de mediador, les mediadores i molta gent de les entitats se'ls, en un començament se'ls hi va fer anar, després ja vam aturar el tema, cada vegada que hi havia jornades i tal, una mica obligats, eh! Vinga nois aneu a fer formació i, vam aturar el tema perquè venien sense... les avaluacions que es feien després del curs sempre eren molt poc positives, no hi havia ningú que digués, i he après molt, que eren molt útils ni res, sinó que eren molt rotllos que, no sabien ben ve que eren, i tot plegat ara, em sembla que hi ha (nom de persona) que va en un curs que fan Comissions a Barcelona, un curs de Mediació, al CITE, i dos estan anant en aquest curs, (nom de mediador) hi va anar fa poc que és mediador a (nom de localitat), se'n va anar al de la Diputació, llavors el que van muntar em (nom de formador), on era a (nom de localitat), no sé on, fa dos dies. Una trobada de mediadors. Però amb aquesta gent ja no...

La gent que ja fa temps que són per aquí i que fan mediació i tal ja demanen cursos normals, normals vol dir la formació aquesta que tots anem... no coses específiques de mediació. Perquè no han trobat mai metodologia, ni tècniques, no han trobat mai respostes al que ells estaven demanant.

I aquestos cursos que tu has fet, i en els quals tu has participat, quina valoració en fas?

Jo a veïam, és molt curiós eh! Perquè en la majoria de cursos en el que jo he assistit, hi ha moltes persones autòctones, eh! I molts pocs immigrants, molt poquets i en d'altres espais de mediació de formació que jo he participat són espais més d'avaluació de la mediació i en alguns que jo he fet, eren més de plantejament de metodologia de casos, saps, aquestes 4 coses que t'he explicat, donar-li forma per tal de plantejar. Uns eren, jo he fet algunes sessions per aprendre discriminar els conflictes, i saber-los posar al lloc que toquen, si és un conflicte de dret social, si és un conflicte o si exclusivament correspon a la cultura, discriminar això i discriminar el que et deïa abans, si és un conflicte real o el que s'està expressant és un símptoma però no és la causa no és la malaltia, és allò, eh! És una part visible, però el fort del problema està sota allò que m'estan dient, unes sessions d'aquestes i unes sessions de metodologia, com treballar la...

... resolució de problemes...

... resolució d'aquests conflictes, des de aquesta visió comunitària, no des de cap més metodologia, ja ho defineixo d'entrada, és a dir, tot lo altre, els altres temes no sé com es fan, no tinc ni idea.

No esteu coordinats com equip de formadors?

Com equip de formadors, si tenim una estructura d'equip de formadors, dins del programa (nom del programa)? No.

Sempre que has fet aquests cursos ha estat a partir del projecte?

Jo sempre que he fet, és perquè la gent que està fent aquests cursos em criden no perquè nosaltres tinguem una estructura pròpia.

Et criden des de diferents associacions per que col·laboris?

... La Gene... qui sigui si... perquè hi ha el reconeixement d'un treball, la gent va escoltant coses i tal i llavors ho fan, però no per...

I no xoca?

... xoca el què?

La part que tu estàs tocant amb el que normalment solen proposar els altres cursos de mediació?

Em sembla... passa una mica com a tot, no? A veiam, ja es reconeix, suposo eh! Jo ho visc d'aquesta manera, en l'ordre del discurs ja es reconeix que és això, a veiam, no hi ha cap entitat, ni ningú que faci mediació que no estigui d'acord amb el que estic proposant, un altra cosa és que després quan es contracti o es faci la mediació això s'oblidi o no s'oblidi, es faci o no es faci, però en el ordre del discurs ningú nega, ningú et negarà mai que cal

discriminar un conflicte real d'un aparent, una altra cosa és quan el mediador estigui treballant ho faci, per tant no hi ha confrontació i quan... suposo per això hem criden a fer formació, perquè quan és hora de proposar metodologies i a l'hora de proposar com discriminem i com ens posem a treballar aquí no hi ha conflicte, sinó que hi ha discussió a l'hora de la pràctica, i aquí no... ningú et demana res, no?

Entrem una mica, en les condicions laborals dels mediadors en exercici que coneixes, jornada, condicions de treball, dependència?

Nosaltres com que, estem això, no? Per això t'he volgut explicar lo del programa (nom del programa), aquestes persones estan... amb la mateixa. La contractació de totes les persones que participen en projectes del programa (nom del programa) està gestionat per l'entitat (nom de l'entitat). Aquesta té un conveni de treballadors i treballadores intern propi que mesura les hores de professional igual per a tothom, i les condicions laborals iguals per a tothom, per tant aquestes persones estan en les mateixes condicions laborals que tots els treballadors que estan fent... una feina que els correspongui, tots més o menys, a veïam, són gent que estan actuant en els mateixos àmbits i, que són condicions laborals correctes, no hi ha ningú i amb algú inclòs està per sobre de la categoria que li correspondria. Per formació per... eh! Aquí, nosaltres estem així, la de (nom de localitat), no, la de (nom de localitat) es va haver de fer un Ple, perquè la volien camuflar amb un Pla Ocupacional, primer se li va proposar que fos autònoma, perquè no vulgues que fossin de l'administració, que no estigues en plantilla i tal i el mediador de l'Ajuntament de (nom de localitat), que són els que tenim més a prop, són els que depenen directament de l'Ajuntament, el mediador està cobrant per sota del que cobren les mediadores de... del projecte (nom del programa), cobra menys perquè està contractat per... no sé si consta com a monitor, si. No sé si consta, tampoc no m'ha deixat veure el seu contracte, no me l'he llegit no el conec, si conec, jo no li he dit mai el que cobren els altres, ho sé, però sé el que cobra ella i sé que està cobrant menys, perquè és una queixa d'ella i està fent jornada sencera.

I les vostres fan mitja jornada?

Fan mitja jornada, a veïam, el que passa, és que no és ben bé, és una mica més de mitja jornada, perquè (nom de l'entitat) té la jornada a 37 hores.

Per què (nom de l'entitat) que és en realitat?

(nom de l'entitat) és una Associació de persones.

De socis, sense afany de lucre?

No, és una empresa de serveis, és una associació, és diferent a Desenvolupament comunitari, que és una empresa de serveis i es cobra un tant per gestió, no sé que i no sé quanto. (nom de l'entitat) és una Associació de persones que és dedica això, a formació i dinamització i té projectes propis... coses de temes laborals i tal... per aquells col·lectius que no hi arriba l'Administració, per exemple, en temes de drogaaddicció, aquí a la comarca ningú fa res, per tant, (nom de l'entitat) va començar en aquest tema, va començar a treballar, amb aquest col·lectiu, perquè hi havia un oblit. I també treballa amb doble vista, comença un tema per després aconseguir que sigui l'Administració qui resolgui... és una mica com anar folgant els buits que tenim, i una vegada estan visualitzats, i això és competència teva, nosaltres ens rentem les mans, ja hem fet el que havíem de fer.

Seria una mica, perquè ens entenguem, un Càritas amb altres sectors?

Si, però que nosaltres no tenim diners... ni estructura, anem a cops de projecte, que pensem que... pensem que s'ha de fer això, pues escrivim un projecte no sé que, el presentem a l'Administració, a la Gene, a Madrid o a on sigui, si l'aproven bé, sinó, tampoc el podem implementar, perquè no tenim un duro. Llavors evidentment el que fem és que les condicions laborals vaguin bastant per sota, perquè són gent que es contracta per projectes, per tant tenen un contracte d'obra i servei i quan s'acaba el projecte s'acaba el contracte, i el que si intentem és que un altre principi laboral, que una persona que estigui contractada 4 hores, no es contractarà una altra persona per fer un altre projecte, sinó que s'intentarem que sigui, anar arrodonint contractes, perquè no hi hagin 14 a 4 hores i en canvi en tinguem

7 a 8, 7 no que no són a 8 sinó 37, bueno a la quantitat que pertoca, d'hores. Anem intentant augmentant les hores.

El fet de dependre de projectes, suposo que això influeix a l'hora del treball, no? al treball, de la persona que la realitza, en el cas del mediador, el fet de dependre de l'Associació, influeix...

És que depèn del programa (nom del programa), el programa (nom del programa) té una estructura, que és comissió mixta, comissió tècnica i comissió de treball, la comissió mixta hi som tots, no, tots els que tenen representació... des de les entitats als polítics. La gestió s'ha passat a (nom del programa), però anàvem més a cops de projectes, ara ja hem aconseguit que hi hagi pressupostos ordinaris que els pressupostos ordinaris municipals destinin una partida pel programa (nom del programa), que vol dir això, que tens un mínim de diners, fix que et permet que hi hagi alguns projectes que no vagin a cops de subvencions, si? Per exemple, tot el tema de tallers de comunicació, no depenen dels de fora, sinó ja tenim cada any, cada Ajuntament aporta la part proporcional per poder dur a terme això, per tant la persona que treballa sap que té contracte cada any. I que està en unes condicions laborals bé. I en la Mediació ha passat exactament el mateix, eh! Que hi ha ara hi ha aquest, fins ara no hi era, eh! Aquest tema de... pressupost ordinari i fix per... el projecte (nom del programa) és del 99, que és va aconseguir.

Fa un any?

Exactament, fa una any, per mi sembla una eternitat, però si, si, però fa un any.

En el vostre cas és aquest, i en el cas dels mediadors que depenen dels Ajuntaments...

...com els paguen?

No, no, el fet de dependre de d'Administració, doncs, si influeix en la seva tasca?

En la (nom de medidora), vam anar a parlar l'alcalde d'aquí, per dir-li de què anava, perquè des de Benestar Social, de la (nom de persona), la (nom de medidora) havia estat sempre en plans ocupacionals, saps que són els plans ocupacionals? Són del departament de treball... això implicava que durant un quan temps, durant uns quants mesos aquesta persona estigues a l'atur, o no sé què, se li demanava que treballés amb el xantatge de què després ja sortiran les convocatòries i tornaràs a tenir la plaça i que... Jo ja no sé com està. No sé que va passar, semblava que els plans ocupacionals s'acabaven o no sé que passava? Doncs amb aquesta història se li va plantejar a la (nom de l'anterior medidora) que es fes autònoma, que pagués i llavors, així ja podia tenir una...

Així se la podia pagar pels serveis que oferia, o genera...

I ja està, i la (nom de la medidora) es va negar això, perquè no ho veia gens clar això, perquè al seu marit no li agradava aquest tema i volia que estigués contractada i tal. Genera conflicte, tenen un conflicte els Ajuntaments, perquè és clar, si van fent contractes, cada tres anys s'han de fer fixes i evidentment han de convocar una plaça pública. I jo no conec cap Ajuntament que ho hagi fet, a hores d'ara. Convocar una plaça, perquè els mediadors puguin accedir-hi i puguin treballar com a funcionaris ordinaris, jo no en conec cap. Estan treballant sempre... d'altres maneres, però... i no sé si arribarà un dia, igual arriba el dia doncs, o no hi arribarà, no ho sé, no tinc ni idea, però de moment està això en condicions una mica així.

I el fet de dependre...

... una mica no, estan en condicions precàries. I aquests el de mediació comunitària estan en les mateixes condicions que estan tota la gent que treballa en el programa (nom del programa).

Perquè llavors el fet de dependre de l'Administració o el fet de dependre d'una Associació, influeix a l'hora d'exercir la tasca...

Influeix? Home jo penso que sí, a veïem el fet que els treballadors dels projectes que... que fa el programa (nom del programa), estiguin amb una... la seva contractació laboral la portin una entitat, la porti (nom de l'entitat) i que en el sentit que són tots junts qui van a reclamar, si? Que hi ha un conveni intern, i que aquest conveni intern és discutit i amb les pugués que són discutides a la comissió mixta i tal... no sé, individualment, en canvi allà tothom va amb el mateix i les condicions la prova és que les condicions laborals són més bones en un lloc que en un altre...

Però no sols en condicions laborals, sinó en condicions de fer la feina de mediador en condicions o...

Més humanes... és que pot semblar que ara estic criticant molt a l'Administració.

No, no...

... la veritat, és que, a veïem, la gent que passa pel programa (nom del programa), passa per tot un procés de formació que és molt, que l'hi és molt útil, no, a nivell personal, a nivell individual s'enriqueix molt i és fa un professional molt competent, perquè és clar, en aquests espais on.. pots trobar assegut, apart de la feina que tu fas quotidianament, eh! Però quan... aquests espais de formació, on tu t'asseus amb un professor d'institut que fa mil anys que s'ha picat els dits en no sé que i no sé quantos, i tothom es posa a debatre un article o un no sé què, tu aprens molt, són altres maneres d'aprendre, però s'aprèn molt més, bueno molt, s'aprèn d'una manera diferent i, enriqueix molt a les persones i tot això, per tant tot el que se'n diria l'educació permanent o la formació permanent dels professionals que estan allà treballant és molt enriquidor, a part, és clar, és coneixen moltes altres experiències de diferents espais, com que, la majoria de persones que dinamitzen aquests espais de formació, són persones molt bregades en el tema, que tenen molts coneguts i tal, i les reunions i els seminaris que hem fet són molt, jo penso que són molt qualitius, molt més que els que s'han pogut fer en d'altres espais, per això, perquè són gent que fa molts anys que estan a l'olla i, que ens hem donat cops de mà els uns als altres, és molt fàcil, doncs (nom de medidora) que és boníssima i continua essent col·laboradora, trobar-te gent amb que bé amb aquella facilitat i que són... gent que són molt... valuosa i que els tens allà de tu a tu, un espai, que a més ens coneixem tots, no fa por enraonar, no fa

por dir... a mi això no ho acabo d'entendre o no sé perquè faig això o perquè és molt... i tota la gent que ha passat, són gent que s'ha anat promocionant, han anat ocupant, per exemple durant molt temps va treballar amb nosaltres el (nom de mediador), que va acabant treballant amb un advocat, amb un despatx d'advocats i ara està treballant als jutjats de (nom de localitat). Són gent que es va formant i que com que hi ha molt poca formació i molts pocs espais d'aquests, doncs, van pujant. I aquesta també és una de les coses que valorem molt, que la gent no és quedí... travada...

... no es quedí encallada...

I que només es promocionen els autòctons aquí no? i això sí que tota la gent que ha passat s'han anat... tots estan..., estan amb altres condicions laborals i estan molt més bé, perdó molt més bé, estan fent feines més... més còmodes, és més còmode treballar en els jutjats de (nom de localitat), perquè et criden i no sé què i l'únic que has de fer és de traductor o intèrpret, no? No et genera conflictivitat interna. La mediació comunitària genera... és necessita maduresa i salut mental. I això és una feina que, a veiam, necessita repòs, eh! També, necessita que la gent pugui reposar perquè també se'ls carrega molt en aquests, la mateixa comunitat carrega molts en elles, a les mediadores i la gent que fa mediació i, nosaltres el que si que ens ha passat és això que les persones han anat deixant les tasques que fan, un mica per tota aquesta dinàmica...

Seria l'inconvenient de fer de mediadors, seria uns dels inconvenients?

És una de les, més que un inconvenient, a veiam, és una realitat que cal saber-la treballar correctament, clar és el que et deia, no es pot ser ni paternalista ni maternalista, si el mediador s'equivoca un dia, i permet que la mare x, no sé que, entri a casa i faci no sé que i no sé quanto i tal, a casa seva serà la casa, la casa de la trucada urgent i, vindran a picar a l'hora que sigui a casa teva, vull dir que, parlem de professionalitat i no de... i d'intentar evitar certes actituds, i això, en les persones marroquines, per exemple, s'ha hagut de treballar molt aquest tema, perquè els hi ha provocat molta angoixa i s'ha tingut de treballar molt seriosament, de dir, «no ets un mal company, pel fet de dir-li quan truqui a la porta», és clar que l'has d'obrir i li has de donar resposta, però li has de dir treballo de tal a tal hora i per tant vine demà, que ara a les 12 de la nit res és tant urgent i hem vens a parlar

del nano... una altra cosa és que passi una urgència, si hi ha una urgència és normal i a més en un poble, estem parlant d'un poble, sent urgència és normal que es vagi a trucar a casa de qualsevol, no pensis, una altra cosa és introduir l'hàbit, perquè aquelles són les mediadores, és va allà en comptes d'anar als espais que s'han d'anar, vull dir que són... i si es va treballant així, una mica bé és va vivint... amb certa comoditat... entre cometes eh! Perquè hi ha coses que fan molt mal d'estómac, per exemple, l'últim que vam viure, una dona que va venir aquí a Catalunya, i no sabia on aterrava i volia tornar al Marroc, perquè no hi pintava, no, no hi veia futur i després es va parlar a veure com es pagava el bitllet de tornada i com podia fer el retorn i tal, evidentment es va demanar a l'Ajuntament que pagues els bitllets, per això i són els recursos, per això són els impostos que paguem tots i, des de l'Ajuntament es va donar l'ordre que, de què no es fes l'acompanyament, que la policia ja la portaria en el tren i que la deixaria a Barcelona i que a Barcelona ja buscarien, que es busques ella la vida i tota la mandanga. I a més a més es va donar l'ordre d'això que això, de què no, pues pel darrera, una vegada consultat, (va acordar) passar l'ordre pels nassos, és va fer l'acompanyament fins un tros més avall, perquè ningú gosava en aquella senyora, era molt cruel deixar-la allà tirada, i a més en aquesta història, se l'hi va buscar una mica de diners i no sé que i no sé quantos perquè fos una mica més suau tot aquest procés de retorn a casa, a casa seva.

Avantatges i inconvenients de la mediació? Ja n'hem parlat, però ara si ho podem concretar...

Les avantatges, un avantatge claríssima és que quan algú diu, bé quan algú, quan és planteja un projecte de mediació és que es vol resoldre...el tema és que ens hi posem a treballar, i per tant, per mi això, és allò...és una, a veiam, és una aposta per trobar solucions, quan es diu, vinga, i és reconèixer que hi ha una realitat en la qual hi estem implicats i hem de trobar sortides i hem de negociar, per lo tant, per mi és un gran què. Els desavantatges, els desavantatges que hi vec sempre, els únics, eh! Són els únics, els que hi vec més és en com es fa... aquesta presa de consciència de què tenim reptes per resoldre i que els hem de resoldre tots, com ho fem? i la desavantatge per mi són aquestes actituds fastigoses de... de poc respecte envers els altres. El no volgué modificar ni així de... de la meva manera de treballar. I aquesta és la desavantatge, que després provoca infinitats de problemes, pues jo és l'únic que, a veiam, d'avantatges ni vec moltes... perquè quan algú...

quan... a veiam, sobretot a nivell polític, jo ja a nivell de les ... a nivell d'entitats com nosaltres ja veníem d'un treball d'entitats, i d'un treball de negociació continuada, a veure, (nom de l'entitat) celebra el Ramadan, celebra St. Jordi amb les altres entitats i resolt les problemàtiques ja feia de mediador, ja feia moltes feines de medidora, quan neix o quan surt la professionalització de la mediació...qui... que va passar, que se'l relega, ja no és una... una entitat important, pel polític eh! i, pensa que, com tinc el mediador, m'estalvio de... m'estalvio moltes negociacions amb els... amb la comunitat, per exemple trobaria un... un això et deia té avantatges i desavantatges en funció del territori i, de la implementació de la... dels projectes de mediació. Quan un municipi, té un projecte de mediació i no hi han associacions de marroquins, o associacions del que sigui, de marroquins, de gambians, de xinos, del que sigui... quina avantatge té?, per a mi cap...

Pot ser atendre les individualitats?

Pues clar, clar si, si llavors... potser el que funciona és de... de, a veiam... d'intentar aturar una cosa que tard o d'hora explotarà.

I, pot ser, fent d'advocat del diable, eh! O pot ser facilita...

... que es creïn associacions...

O l'associacionisme o que faciliti la integració pot ser, entre cometes, integració amb el bon sentit de la paraula, no? del col·lectiu immigrant?

Que facilitarà la integració del col·lectiu immigrant, facilitarà l'assimilació del col·lectiu immigrant, però la integració no ho crec, no ho crec, vull dir això si que no ho crec, si no hi ha interlocutors, interlocutor, no és el mediador, l'interlocutor és la comunitat.

Un dels casos que per exemple, continuant fent d'advocat del diable, un cas molt concret, d'una dona magribina, amb estat, i que el seu marit no vol que vagi a un ginecòleg, perquè és home?

A mi m'agrada més anar a un ginecòleg dona que a un home...

Naturalment, però si a la teva zona li toca un home?

No.

En aquest cas el mediador pot facilitar, que aquesta senyora tingui una atenció sanitària correcta, si o no?

Pot facilitar que tingui una atenció sanitària correcta?

Com tractaríeu aquest cas, per exemple, des del programa (nom del programa)?

Com es tractaria això?, jo ho tinc claríssim.

Perfecte, no, jo el que vull és clarificar.

El que passa és que resulta que coincideix amb la major part de dones que ens trobem més còmodes amb dones ginecòlogues, demanaria que hi hagués un servei també per les que s'ho estimen més, reivindicaria el dret a tenir una dona ginecòloga. Clar i català, no?

Amb el cas d'un CAP que sols hi hagués un servei aquest, i per tant podria comportar que aquesta persona s'hagués de traslladar a la capital, per exemple, amb les seves repercussions, no? Perquè l'home la vol acompanyar, la dona pel fet que esta més a casa doncs, no té la facilitat de desplaçar-se dins de la capital i que l'atengui una ginecòloga... no acabes de...

No és que això també ens passa ara, aquí hi ha un colla de ginecòlegs homes, no n'hi ha un d'home, hi ha un home, hi ha uns quants homes i, unes quantes dones, llavors el que fem és cadascú es tria aquí.

Ara clar estem parlant d'una població important...

No passaria res si en el CAP se li demanés que un cop a la setmana vingués... un cop a la setmana, a veïam, hi ha coses que s'hauria d'acostumar a ser flexibles i, jo crec que això podia ser una, a veure, perquè no hi pot anar-hi un cop a la setmana una dona ginecòloga i, aquell senyor anar un cop a la setmana al municipi i desplaçar-se, per una no cal, no? Pues, llavors ens adonaríem que hi ha més dones que hi anirien aquell cop a la setmana....T'adonaries que la iaia x, la meva mare, per exemple, jo no tinc problemes, jo tant me fa, jo vaig al que tingui menys llista d'espera, eh! Jo no me'l trio, com vaig a la Seguretat Social, jo dic, a veïam, al mes de juliol, que es quan me toca, de tots els que teniu qui té el fora, i com que hi ha gent que té prioritats, la gent té el metge marcat, i ja estan acostumats anar a un, doncs, jo el que té més buit, ja vaig aquest, com només vas a les revisions pues hi ha aquest, pues tant me fa. I a vegades amb toca la Pepeta, com que ja hi ha l'historial, se'l passen i jo no tinc cap problema, a vegades és un home i a vegades és una dona, tant me fa, no els hi sé ni el nom, vaig allà em fan les proves que m'han de fer i tant panxa.

Però si... però si la gent se'l pot triar, perquè no pot triar... no? La meva mare no va, si li toca aquest és de les que diu «ja m'espero al no sé qui i em poses a la (nom de la ginecòloga)» perquè esta acostumada a aquella senyora que ja hi ha anat altres vegades, que sap que la tracta bé i tal, perquè anar al ginecòleg li fa més basarda, no?, la fa posar més nerviosa... llavors està més còmoda, però. I si no sap desplaçar-se, doncs, buscar una xarxa de suport que aprengui a desplaçar-se. Res important que la dona sàpiga que en d'altres hospitals hi ha dones fent de ginecòlogues i que hi pot accedir-hi només que aprengui agafar un autobús. Llavors és important que aprengui a desplaçar-se sola, perquè és major d'edat i, perquè a ella li agrada anar sense el seu marit, si hi enraones sap de què va la història i tal, ella s'estima anar més sense el marit perquè està més còmoda, cap dona va amb el seu marit al ginecòleg, hi anem soles, ni volem a ningú, ni mediadores, ni hòsties. Jo hi han coses que no vull cap mediador, jo quan em vaig divorciar em van proposar també que anés també amb un mediador, si home!... aquí per abaratir els costos... a veïam ja ens ho resoldrem nosaltres, anirem a un advocat, i vàrem anar tots dos en ho vam anar parlant, no necessito a ningú que em faci això, perquè sóc prou madura i prou per entomar un conflicte i resoldre-ho amb l'altre i clar l'advocat de torn, vam tenir el mateix

advocat, estàvem asseguts l'advocada que era amiga seva, ell i jo, vam fet tu, tu, tu... i, no vam anar ni a judici, només firmar papers, entrar al jutge quan va tocar i ja es va acabar, per que necessito aquest mediador aquí al mig, jo...

... Perquè hi ha gent... que necessita més empenta o... no confia tant amb les seves possibilitats...

El mediador... perquè hi ha gent que necessita... clar, a veïam i, que és una cosa certa la nostra societat cada vegada s'educa per delegar el conflicte en l'altre, quan hi ha un conflicte a casa, i no sé que amb el nen, un psicòleg, busquem el psicòleg, que li passa amb el nen, que no sé que i no sé quantos, quan, tenim, a veïam, el tema de les escales de veïns, no?, com que hi havia conflictes, busquem un administrador, que és qui ens posa l'ordre i ens diu el que cada any ens fa l'estat de comptes i ens diu tenim tants diners de benefici i podem pintar l'escala o que no en tenim i, ja està, tots ens oblidem de les relacions veïnals i així m'estalvio d'anar a buscar la factura cada mes del llum de l'escala, dels rebuts de no sé que i, ja està i, anem cap aquí, no? Cap a professionals que ens treuen temps, a veure, ens treuen espais de relació i, ens evita conflictes, si això es paga i ho anem pagant i vinga anant pagant i, és més fàcil fer això doncs, que dir, aquesta any et toca tu lo de l'escala, l'any que bé li toca al del segon i, l'altre el del tercer, queden poquíssimes escales que facin això, jo no sé, l'experiència teva, però... perquè en un bloc de pisos hi ha l'administrador, és aquest agent de fora que és qui inclòs busca la senyora de la neteja, i paga la senyora de la neteja, vull dir que és allò i ningú es responsabilitza d'això, ni la comunitat, ni l'espai i anem aquí. Per això la mediació la desavantatge que té és si ha de provocar això, que deleguem aquest espai de relació i de negociació i el posem només en aquelles persones que fan mediació i, que els pobres es pensin que ho han de fer tot, i evidentment no poden, no poden i no ho han de fer, a sant de què?

Anem per acabar, del tema de la formació n'has estat parlant...

... Ja ho veus que tot això és una mica raro, el meu, eh! Que ho veus?

És diferent.

Això mateix!

El requisits a nivell de formació dels mediadors n'has parlat abans, del que cal que domini també, cal tenir una formació inicial?

Si, inicial vol dir una formació bàsica?

Sí.

I tant!

En quins aspectes?

Amb formació, tot aquest tema que et deia de maduresa i, de... de maduresa, salut mental, de... i de... saber estar, no només es saber fer, sinó també saber ser i saber estar, i, llavors això només s'adquireix amb una formació bàsica, això només es té amb una formació bàsica, un mediador ha de ser una persona, els mediadors han de ser persones que dominin els ordinadors, que siguin capaços de fer actes, perquè és aquí a nivell tècnic, ha de tenir la mateixa formació que un tècnic qualsevol, un tècnic qualsevol li demanen una formació bàsica alteta...

Vosaltres la impartiu?

Si, si, mare meva, només faltaria, nosaltres, per exemple (nom de la mediadora), una persona que ho desconeixia tots els temes de la informàtica i tal, la primera que la va fer, és dir, després del teu horari laboral faràs dues coses, primera normalització lingüística, aprendre català, en aquesta comarca no pots continuar parlant en castellà només, aprendre català i comunicar-te, no tampoc català sec, però català si, i l'altra va ser, anar a un curs ocupacional que vam muntar d'informàtica per una gent amb un nivell molt baix, que ningú ho fa, un curs d'ordinador de... això domini de l'ordinador i, llavors, ara som els únics que, per exemple nosaltres, jo no sé fer anar el programa d'àrab de l'ordinador, i ara o i són ells, o aquí ningú ho sap, els d'aquí no l'entén ni flowers, i molt bé, molt bé... I

evidentment que ens hi posem, si, si... per això et deia que tota la gent que ha treballat en el programa (nom del programa) ha fet promoció és que s'accedeix i es demana també, eh! I si, a veiam, no s'obliga, no dius si no ho fas no et contractarem, però si que se li diu, a veiam, tu has de tenir tantes eines com tinc jo, per tant i has d'arribar, una altra cosa és que tardis més arribar-hi o hi tardi menys, però no pots ser l'analfabet de torn, eh! perquè, també a mesura que dominis tot això, també els altres et visualitzen d'una manera o d'una altra, i llavors, és clar, una dona marroquina en un ordinador, conyo! Veure un marroquí amb un ordinador, o que quan presenti, per exemple, les ordenances municipals que es fan en àrab, s'utilitza la grafia àrab, però és berber, eh! I s'escriu en berber, a veiam, aquell paper fa un goig que enamora, vull dir, molt diferent que allò, tort... i això també trenca estereotips amb els autòctons d'aquí, no? que són tots una colla d'atrasadillos, que no tenen cultura, que no saben fer res, apart de què, a nivell personal, a veiam, a hores d'ara o la gent es va formant o aquí tothom es queda obsolet amb dos dies. Això ja per principi, és que a més a més, aquesta tasca de mediació, jo penso que s'ha de ser una persona, això, que ha de ser... com molt sencer, a part d'humana i de tenir empatia i tal, també has de ser molt sencer, eh! I això si que penso que la persona que és immigrada ho té més difícil que la autòctona, eh! Perquè té tot aquest, a veiam, ha de repensar molt més totes les coses, perquè ha d'anar ubicant contínuament, lo seu que valora i tal i, lo nostre que li va arribant i això, no s'acaba mai aquest procés és una cosa que es va fent cada dia, diàriament i és durillo, quan ho expliquen ells, és allò durillo, durillo a més a més si van sumant complicacions, no? Com els meus fills els hi transmeto jo la meva cultura, que és la meva cultura, que és de la meva terra que és allò que valoro com a positiu i sé que haig de transmetre i allò que no vull transmetre, perquè és negatiu, perquè no va bé, té les seves històries, és complicat eh! a mesura que van canviant els imams de les mesquites, continuadament és una altra vegada tornar a generar discursos i reflexions i debats sobre aquest tema, no? L'imam que diu, jo que sé, n'aterritza un que... diu, jo que sé, que les dones... millor que es quedin a casa, que no vaguin a fer formació, au doncs, una altra vegada buscar en l'Alcorà si és cert o no és cert si... i és un rummm rumm continuat i això demana un cert interès i, a mi m'agradaria veure'm com m'hi poso. O amb els nanos que només parlen català i no... i no parlen el berber entre ells i tot plegat i que són les preocupacions de casa, és complicat... les adolescents que volen sortir, les robes que ens volem posar i que ens agrada i allò que no volen.. continuar i... no, no...

És el problema de l'anomenada «segona generació».

No és fàcil, no és fàcil, clar, i llavors el que està aquí de mediador i no sé que... un ha de tenir quatre coses... i a més a més...

I pot ser el perill que hi ha és això, que et posis en contra de la teva pròpia comunitat, no?

Jo dels que conec ningú ho ha fet, eh! L'única persona, ni la (nom de mediatra) que és la que, per exemple, li toca moltes feines d'aquestes, així com a molt dirigides i que ella i està molt incòmode, no hi ha cap d'elles que s'hagi posat algú en contra. L'únic que jo he vist això, posicionaments en contra és aquest nano de (nom de localitat), de (nom de mediatra), d'aquest àrab, però també perquè, aquest personatge és això, era paleta, va entrar a treballar a l'Ajuntament amb un pla ocupacional, perquè havia quedat a l'atur i tal i d'aquest pla ocupacional de paleta i d'estar a la brigada va passar a Serveis socials a fer de mediador i, no és que sigui mala persona i que no sigui no sé que però és clar, a veïam, saps que deia: «yo ahora» quan començava a treballar de mediador «ara si que sé que es treballa a Europa, ara tinc un treball europeu, ara que treballa a l'Ajuntament tinc un treball europeu, ara si que he arribat a Europa», és clar havia passat per obres i per fàbriques de pell i sabia el que era treballar, eh! I perquè havia treballat i, al que arriba allà diu «coño, calentito», sense fer res, li feien llegir llibres, llegia llibres, no sé quin... quan tenia la cosa puntual a fer vale, però és clar estava a jornada sencera, no sabien que fer-li fer, endreçava papers, no sé que i ell deia «tengo trabajo, ¿de qué trabajo?, trabajo europeo, cobras para trabajar poco, para no hacer nada».

Hi ha oferta de formació per mediadors?

Si que n'hi han, a la comarca, a la comarca hi han coses puntuals, però si que n'hi han, nosaltres ens arriben de tot arreu. D'aquests cursos muntats, arriben des dels, dels sindicats, els de la Diputació, els d'entitats privades arriben de tot arreu, em sembla que anem això, a díptic cada mes o cada dos mesos... Si es vulgues formar una persona amb mediació em sembla que cada més podria fer un cursillo.

En aquesta zona o a Barcelona?

Aquí, aquí, a veure, nosaltres estem a 60 km de (nom de localitat), eh! I ens és molt normal baixar a (nom de localitat) a fer cursets... i aquí a nivell de comarca no, sols hi ha aquests cursets de mediació, però això és per empreses, a la universitat, però la gent de la comarca tampoc no generaria... en principi no hi hauria tanta gent per fer-ho, no genera demanda, però persones si que n'hi ha moltes.

Cal formar mediadors interculturals... a d'altres professionals, educadors socials, assistents socials, professors...?

Cal introduir-t'hi en ells, jo no sé si faria, a veiam, formació específica sobre el tema de mediació, a veiam, és va fer... fa poc... a Barcelona és va fer el primer simposi sobre mediació de conflictes, i era d'arreu del món, i era... el simposi, em sembla que era mundial, perquè hi havia el (nom de persona) tot de gent així... sobre conflictes, com es deia «Mediació, primer simposi de conflictes i pau», tractava el tema globalment, no tractava el tema de la immigració, sinó de la mediació, del concepte de ingerència, de l'educació per la pau, de l'educació en valors, de tots aquests temes, per tant, el que entenem com a mediació intercultural, està inclòs en algunes de les xerrades del simposi. Jo no sé si el tema de la mediació, s'hauria de dir mediació intercultural, el que s'entén per mediació intercultural, hauria de ser un... a veiam, una matèria que és dongués a totes, en aquest cas a mestres a Benestar social o no sé que o si ha d'haver un cos específic que es digués intercultural, no, jo no ho tinc gens clar.

De la mateixa manera que en educació social. Es fa un crèdit o es dona un crèdit o s'imparteix un crèdit de interculturalitat, s'explica que és l'assimilació, la integració, evidentment en aquest espai es parla de mediació. De la mateixa manera que a treball social, es deu fer una assignatura o un crèdit, o com es digui ara... doncs on es parli d'això. I una formació específica d'això, a mesura que vagin naixent professionals d'aquests i, que es professionalitzi, suposo que n'hi haurà, jo no acabo de veure clar, perquè sóc de, a veure, sóc de... que les coses han d'estar a on estan. De què no hi han d'haver serveis específics per aquests temes, no? penso que no ens podem posar d'acord, o sigui, els conflictes que jo visualitzo i que penso que tenim, és el que et deia abans, no responen

això, responen a que no tenim polítiques d'habitatges, no tenim polítiques culturals, no tenim polítiques de benestar social, no tenim polítiques de salut, però si aquestes i fossin, perquè necessito, no? però clar dins de cada espai, pot ser si que caldrà cada espai tenir algú que s'hi dedica, perquè si no s'inclouen, a veiam, quan nosaltres fem un projecte de mediació en el tema de salut, no estem dient que en el CAP hagi de canviar la manera com treballa, però si que s'han d'introduir mesures diferents per a respondre...

...a realitats diferents...

...clar, i ja està, qui ha de fer això, el mediador, no ho sé. El dia que hi hagi infermeres i, el dia que hi hagi no sé que i quan... la mateixa infermera és capaç de muntar-ho, mentre no la tinguem doncs, pot ser si, que caldrà que sigui algú expert que vagi per uns dies allà i, plantegi unes estratègies com en els plans d'acollida, el dia que hi hagi mestres que siguin marroquins, no poden ser funcionaries, no sé si la llei d'estrangeria ara ja, suposo que no els deixa presentar-se a places públiques, suposo que deu continuar sent la mateixa, si ja tinc mestres que són d'origen cultural marroquí i, xino i, no sé què i no sé quanto i estan allà, suposo que el centre ja tindrà... suposo, evidentment, tampoc ho pot assegurar, però suposo que hi haurà certa... no ho sé... no ho sé... si miro com va el món i com funciona, penso que es professionalitzarà més i, que tindrà futur i que serà el que triomfarà... si miro el món, eh! I penso com... el que passa és que no és el que a mi m'agradaria, llavors, vull dir, que fins i tot no és tant necessari i, no vull potenciar-ho i, no vull ser un element que ajudi a potenciar això, a mi m'agradaria que no es consolidés, a part prefereixo això doncs, que hi hagi infermeres berbers, metges no sé què i, que... el funcionament del CAP s'adeqüi a la realitat que hi ha en aquest moment, que ara és x i que demà pot ser.... però no anem per aquí... vaja, no penso que vagi per aquí eh!...

... pot ser perquè la gent que arriba, també estan molt poc escolaritzats...

Si i el fracasso...i, perquè el fracàs escolar és estrepitos en aquesta comunitat, els d'aquí estem esgarrifats... ningú arriba a secundària, de tot el procés d'escolarització, perquè nosaltres em fem estudis, de cada any per veure el que està passant, ningú acaba, ningú fa cou, ningú arriba a la universitat, com podem ocupar després en professions...

I perquè?

Perquè en les escoles... per, a veïam, per múltiples factors, per moltes coses.

Pot ser per la necessitat de la família, també?

No et pensis, perquè hi ha molts pares que, a veïam, hi ha nanos que són molt llestos i, gent que a les escoles han dit «hostia! És que la... les famílies tope llesta i tal» lo qual ens va molt bé perquè és un element... el que passa és que arriba un moment que allò es trenca.

Però és trenca per la família, generalment?

Què es trenca, perquè és caríssim estudiar, no? A veïam!

La necessitat d'aquesta família és un altra, no?

(nom de persona) és una nena que escriu fantàsticament bé i que va guanyar uns quants premis i tal, ella va pactar amb el seu pare, el seu pare era un d'aquest antics, que fa molts anys que és aquí a (nom de localitat) i tal, va pactar poder anar a Barcelona a la Universitat, per estudiar, ella volia estudiar, clar evidentment ella va fer tota l'escolarització aquí a Catalunya, a estudiar filologia àrab i, això només es fa a Barcelona, a la pública, se la va ajudar per tenir una beca, no de Catalunya, no de la Gene, sinó d'una fundació, perquè no poden accedir tampoc a les beques de la...

Encara que hagin nascut aquí?

Si, no, no continuen sent marroquins...

No poden agafar la nacionalitat pel fet de nàixer aquí?

No, no, no podien, no es podia anar a la universitat amb beca, no hi havia el dret, no sé si això s'ha canviat o no? No t'ho ser dir... perquè l'últim d'això... així, tant aprimada, tant a baix, tant a la quotidianitat, però no, no hi tenia accés, tenien accés a beques de llibres i tal a la primària, fins a primària fins a l'educació obligatòria, però a la resta ja no. I es va ajudar amb això amb una fundació que l'ajudes i tal, ha aguantat dos anys i no han pogut estirar més i, era una persona que (se li ha venut)... per a ella allò, saps aquella, excel·lència... i, per moltes raons, eh! Pessetes, edat de casar-se, negociacions amb els pares i tot plegat no poder aguantar la història... el mòbil!.

Per acabar, si vols aportar alguna cosa més sobre el tema de mediació, alguna cosa que creguis que és important i que no ha sortit o...

A veiam, jo crec que és important això que esteu fent vosaltres, i no és per donar cova, eh! Això que esteu fent vosaltres penso que cal fer... a veiam... de la mateixa manera que et deia que nosaltres estem recollint dades i anem fent estudis per veure que està passant, si hi ha mobilitat ascendent o no hi ha mobilitat ascendent en aquesta comunitat si només es queden en sectors laborals concrets, si anem transformant la manera d'accedir a l'habitatge i totes aquestes històries, penso que és necessari que no existeix un estudi ben objectiu de què... de què estem muntant amb la mediació... a nivell de les administracions, qui està (controlant) les situacions, qui està enganyant i qui no està enganyant, entre cometes, eh! d'enganyar i no enganyar, perquè en principi ningú enganya, però, qui està... qui hauria d'estar capacitada, a veiam, em sembla que cal, qui està capacitada per fer formació, a donar els temes de mediació, que hi ha d'haver en la mediació i com es fa la mediació, això i qui dóna el títol i és reconegut el títol, perquè de moment tot el que hi ha és com estafes, jo ho visc com estafes, eh! Som com aquells cursos ocupacionals que es fan per les dones i que després quan vas a treballar en un hospital et diuen, a no, pues aquí aquest títol no serveix per a res. Eh! I llavors, anar fent això en aquesta gent i no regularitzar-ho, no ningú es dediqui a fer estudis seriosos, a saber que carai esta passant i, qui està movent el fils, primera perquè hi ha molt diner públic, al darrera de tot això també i, em sembla que algú hauria d'aturar-ho i, buscar espais on la gent que ho ha d'estar impartint i no sé que es faci valoració del que s'està fent del que s'està fent, això també és necessari, que ningú està fent avaluacions, tothom està treballant i ningú està fent avaluació. Ni de les sessions de formació... socialització de les avaluacions, que, segur que cadascú en el seu àmbit està

fent les avaluacions que pertoqueu, però això no surt, no hi ha un espai, on i, tu per tant, quan, t'enviïn un díptic i, et diuen que hi ha un no sé que, no saps, a no ser que tinguis, o bé que coneguis molt als ponents i estiguis molt implicat en la ceba, eh! en l'àmbit, no saps si allò és vàlid o no és vàlid. Hi han cursos que quan t'arriben i veus qui xerra, com ja els has sentit, els coneixes i tal, dius aquest no cal que hi aneu, en canvi n'hi altres, ah! mira, si aneu escoltar això i aquest personatge és interessant i aquest també i aquest no el conec de res, o aquest no és tant, però aquest és més vàlid, però per poder discriminar tot això s'ha de tenir, s'ha d'estar molt bregat... has de saber molt de què va el tema...

... Has d'estar dins de l'olla?...

I això és necessari, és que si no és com això, és l'actuar per actuar i és el formar per formar sense saber que, no, i és clar, no és gaire correcte... jo penso que no és gaire correcte, i si fem cursos de formació que... de mediació i resultat que tothom és immigrant o ètnic, els que en diem als extracomunitaris i en aquest curs de mediació no hi han hores d'ordinadors, no hi ha hores de no sé que, i no hi ha hores de no sé quanto...són, també són cursos que estan mal plantejats... perquè un mediador, eh! Allò que deia, ara s'ha de treballar amb els tres eixos, ser, fer i estar, per tant la formació no només de fer, és a dir, s'ha de treballar tot i, per tant hauria, el contingut hauria de treballar també tot el tema de salut mental, eh! de maduresa per... de negociació pròpia d'un mateix amb els seus conflictes, hi han tots uns continguts que jo no els he vist mai, amb un programa de mediació. Per una altra banda no els he vist mai.

En qualsevol programa de formació...

No, si en d'altres sí, però jo aquí no els he vist mai, perquè nosaltres els autòctons no sabem fer-ho, no hi ha cap professional, nosaltres hem anat aprenent, a veïam, de llibres d'interculturalitat en les llibreries, tu anaves a una llibreria a buscar un llibre... no n'hi havia cap. La Universitat no havia parit mai, ni un estudi, ni un llibre, ni res sobre aquests temes, ni des d'educació, ni de treball social ni d'en lloc, era... el silenci, havies de llegir en anglès, en anglès hi havia la tira de temes i, en francès també, però... i els havies de demanar, havies de ser i de demanar-los i que t'arribessin. Si no tu no tenies cap tipus de for... de res. De cop i volta i, com que a més a més això, ara ven, la universitat comença a

pensar i fer tesis i no sé quanto, però és molt més posterior que les pringades que ja ens hem deixat els de baix, els mestres abans no els hi arriba el dossier del que és Educació intercultural, ja ha estat treballant 60 mil vegades amb els nanos, ja sé l'hi ha pelat el colze quan arriba això, això és sempre molt més posterior i amb els tems de mediació, a veiam, hi ha uns buits molt grossos, doncs, perquè no en sabem, perquè encara cal gent que suposo que vagi formant-se i que sigui capaç de fer alguna cosa d'aquest tipus, jo l'única persona que he vist tractar aquests temes de... més ... personals i tal és la (nom de persona), una senyora que és d'origen turc i que no sé qui ha de tenir espanyol i tal i que està en el postgrau que fa la Universitat de (nom de localitat) i que se la va cridant perquè treballa tot el tema, a veiam, ella té formació és pedagoga, treballa tot el tema d'actituds racistes i rebuig, estereotips que té una persona, independent de la cultura que pertany, sinó que el té, només pel fet i, que van sortint cosetes, però que lent, i que en aquests projectes de mediació, com que el marroquins i tal, pressuposem tots que hi ha certes coses que es tenen i que no es tenen, no les han reflexionat i ni les han pensat i... mare meva aquí hi ha una... molta feina per fer, si, si... i després molt feina per d'avaluar, per on passem i que està passant i mare meva, perquè deu n'hi do. I Cal fer-la, des del lloc que sigui, a mi tant me fa, que ho faci Pepeta... ara que sigui rigorós i seriós... si i tal... per dir que ho fem molt bé no cal.

Bé, doncs, moltes gràcies!

6. Resultats i creuaments estadístics de la part quantitativa. Enquesta a professorat.

7. Material que ens han facilitat els mediadors respecte al seu treball.

7.1. Carta de presentació d'un mediador gitano al seu col·lectiu⁶⁶⁹.

Estimats «primos i primas» i especialment els nostres respectats vells que són el suport dels joves i adults del nostre col·lectiu. La majoria de nosaltres ens sentim orgullosos de pertànyer al nostre noble i honest col·lectiu amb el que sempre ens hem sentit identificats.

Des d'aquesta revista us envio una forta abraçada i al mateix temps us vull donar un missatge que és sincerament la meva opinió i que ben segur molts de vosaltres compartiu amb mi i és per aquest motiu que crec certament que aquesta opinió la sabrem valorar adequadament i aprofitar en benefici del nostre futur i especialment el dels nostres fills.

Com la majoria sabeu, a l'inici d'aquest curs escolar 1995/1996, el Departament d'Ensenyament, basant-se en les demandes i necessitats a cobrir en les diferents escoles de (nom de localitat) i vista la necessitat, per part de l'esmentat departament de cercar nous recursos per ajudar a la infància gitana de (nom de localitat) a preparar-los adientment per a competir en aquesta societat que està plena de lluites d'interessos i de competitivitat, on sols els més preparats tenen possibilitats de sobreviure dignament; per això va contractat a un «MEDIADOR GITANO» amb la finalitat de cercar solucions al problema de les faltes a l'escola per part dels nostres fills i també perquè som molt pocs els infants que finalitzen els estudis i continuen posteriorment estudiant.

Des d'aquestes línies vull agrair al Departament d'Ensenyament la confiança que m'han donat al responsabilitzar-me d'aquesta important tasca educativa i social de mediar amb alumnes-professors i famílies-escola.

L'experiència que he adquirit, desenvolupant aquesta tasca, tot i ser d'un breu període de temps ha estat per mi molt valuosa i ampla, crec sincerament que em permet fer una valoració real de la situació actual de la infància gitana de (nom de localitat).

Vull dir-vos que el nostre problema com a col·lectiu és la nostra postura davant l'escola. Sigui per la nostra manera de ser, per la nostra cultura, per la forma de que fins ara hem tingut de guanyar-vos la vida o per la persecució que hem patit al llarg de la nostra història que ens ha fet sentir-nos rebutjats o per altres motius, la qüestió és que mai hem estat veritablement interessats en sentir-nos part de la societat que ens envolta i hem deixat de banda la necessitat de disposar d'una formació suficient per als nostres fills. La pregunta que us faig és: Què fem ara?, continuem com fins ara? O intentem mirar cap endavant pensant en els nostres fills i el seu futur.

Siguem sincers amb nosaltres mateixos, tenim clar el futur? Per als que visquin del mercat, els més afortunats, pensem que podrem competir amb les grans empreses tèxtils, amb els grans comerços que ho acaparen tot (saldos, restes de partides, etc.) no, veritat?.

I els menys afortunats que viuen de feines esporàdiques o marginals (xatarra, cartrons, etc.)? Encara menys, oi?

Hem d'estar agraïts de qui fins ara haguem pogut disposar d'aquesta forma de vida però això s'està acabant.

Vet aquí que hem de fer una reflexió entre tots i qüestionar-nos que cal per continuar vivint d'una forma vida però estable.

La resposta està en la FORMACIÓ, l'educació és el primer pas per al futur dels nostres fills, però fins ara no li hem donat la importància que té, perquè anàvem subsint de les tasques laborals a les que ens veníem dedicant. No ens hem atansat a l'escola per interessar-nos per la preparació dels nostres fills, la majoria de les vegades ho hem fet per dir a la professora corresponent: si toques al meu fill, t'estiraré els cabells! (no dic cap mentida, oi?). Aquesta actitud no és justa per als nostres fills. Hem d'aprendre a implicar-nos en la seva formació i si suspenen alguna assignatura interessar-nos pel tema i donar-li el suport necessari, anar a parlar amb la professora i demanar-li que faci treballar més al nostre fill per tal de que superi les dificultats que tingui i aconseguir millors resultats.

⁶⁶⁹ Aquest document ens l'ha facilitat un mediador gitano (MGIHL00a), va servir per dirigir-se al col·lectiu com a mediador del Departament d'Ensenyament.

També nosaltres dintre de les nostres capacitats hem de procurar implicar-nos en els estudis dels nostres fills i ajudar-los en tot allò que ens sigui possible.

Aquesta és la qüestió: hem d'implicar-nos plenament amb l'escola, i ara, que el curs finalitza us vull demanar que sigueu més conscients i per al proper curs escolar 96/97 donem el recolzament necessari a l'escola i els seus professors a fi d'aconseguir que els nostres fills aprofitin la formació que se'ls ofereix que tan necessària els serà per lluitar i triomfar a la vida. Una forma de començar a participar directament amb l'escola és fer-se soci de l'Associació de Pares d'Alumnes (APA) i assistir a les reunions, citacions i tutories cada cop que se us citi, amb aquest gra de sorra podrem començar a construir un castell: el futur dels nostres fills.

Una salutació cordial i us espero a tots el proper curs.

(Nom de localitat), 7 de juny de 1996.

7.2. Fitxes del servei de mediació intercultural⁶⁷⁰.Fitxa de sol·licitud per a professionals**DADES DEL DEMANDANT:**

Nom del servei/centre

Adreça (on haurà d'anar el mediador)

Nom i cognoms del professional

Telèfon (i horari) de contacte

DADES DE L'USUARI:

a) Si és una persona (o família)

Nom i cognoms

Lloc d'origen

Edat

Adreça i/o telèfon

Llengües que parla

b) Si es tracta d'un grup, descripció (característiques principals)

SERVEI QUE ES SOL·LICITA

Tipus de servei (marcar el que s'escaigui)

Interpretació lingüística

Assessorament a professionals

Interpretació cultural

Suport a usuaris

Breu descripció de la situació i demanda

Dia i hora proposat (si escau)

Reservat a l'ús intern

Data

Núm. registre

Data (acaba intervenció)

Núm. intervencions

Avaluació

⁶⁷⁰ Fitxes tipus del servei de mediació intercultural de la regidoria d'igualtat i solidaritat d'un ajuntament, facilitada per un mediador d'aquest (MSHM00).

Signatura

Ajuntament. Regidoria d'Igualtat i Solidaritat.

Fitxa de sol·licitud

Nom

Cognom

Lloc d'origen

Edat

Idiomes que parla

Adreça

Telèfon

Per què demana l'ajut del mediador o mediadora?

Data

Reservat a l'ús intern
Núm. registre
Data (acaba intervenció)
Núm. intervencions
Avaluació

Signatura

8. Material que ens han facilitat els mediadors traductors del Departament d'Ensenyament⁶⁷¹.

8.1. Campanya de matriculació. Trucades telefòniques ateses.

Institució col·laboradora

Data de la trucada	Motiu	Nom persona que atén la trucada	Informació facilitada	Nom de la família atesa

Signatura i segell

Institució col·laboradora

Retornar en acabar el procés a:

Departament d'Ensenyament. Servei de Gestió de
 Programes Educatius
 Via Augusta, 202-226 2^a planta sector D
 08021-Barcelona.

⁶⁷¹ Fitxes extretes del Dossier informatiu per als col·lectius d'immigrants (1998). Matriculació d'alumnes. Centres públics i concertats. Curs 1998/1999. Direcció General d'Ordenació Educativa. Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya. Facilitat per un mediador traductor (MMHL00b) del Departament d'Ensenyament.

8.2. Full d'assistència familiar⁶⁷².

Institució col·laboradora

Nom de la família que sol·licita el servei de traducció i llengua familiar

Persona que atén la demanda

Desplaçaments realitzats

Descripció de la demanda	Observacions

Signatura i segell
de la Institució Col·laboradora

Segell i signatura del Centre Educatiu
on es presenta la documentació o Equip
d'Assessorament i Orientació Psicopedagògica

OBSERVACIONS

--

Retornar en acabar el procés a:

⁶⁷² Fitxes extretes del Dossier informatiu per als col·lectius d'immigrants (1998). Matriculació d'alumnes. Centres públics i concertats. Curs 1998/1999. Direcció General d'Ordenació Educativa. Departament d'Ensenyament. Generalitat

Departament d'Ensenyament. Servei de Gestió de
Programes Educatius

Via Augusta, 202-226 2^a planta sector D
08021-Barcelona.

9. Material que ens han facilitat els entrevistats amb relació als cursos de mediació intercultural.

9.1. Exemple de proposta de curs introductori a la mediació intercultural⁶⁷³.

Maig- Juny 2000

10-14h, 16-20h	Sessions	Total hores
6 de maig 10h-14h	Presentació curs, participants, coordinadors, contracte de formació MARC I POSSIBILITATS DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL Necessitats socials rellevants per a la mediació intercultural en les comunitats i en la societat receptora Definició, tipus i àmbits de mediació intercultural	4 hores
16-20h	MOVIMENTS MIGRATORIS El context migratori personal (Entrevistes d'històries de vida)	4 hores

13 maig 10h-14h	MOVIMENTS MIGRATORIS Les migracions com a fet social	4 hores
16-20h	Els llenguatges expressius i els llenguatges no verbals	4 hores

⁶⁷³ Es tracta d'una introducció a la mediació intercultural organitzat per GRAMC de Girona realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Concretament la seva durada va ser des del mes de maig al juny del 2000 a Girona, durant els caps de setmana, els dissabtes i els diumenges, amb horari de les 10h fins a les 14 hores i de les 16 h a les 20h. Facilitat pel seu coordinador (CEH00a).

20 maig 10h-14h	MOVIMENTS MIGRATORIS Aspectes psicosocials en l'experiència migratòria	4 hores
16-20h	LA DIVERSITAT HUMANA Identitat personal Identitat cultural personal i identitats Culturals col·lectives MAGREB-ISLAM	4 hores
27 maig 10h-14h	LA DIVERSITAT HUMANA Identitat personal Identitat cultural personal i identitats culturals col·lectives ÀFRICA NEGRA	4 hores
16-20h	LA COMUNICACIÓ INTERCULTURAL Destreses que milloren la comunicació Presença de consciència i explicitació de preconcepcions: estereotips, prejudicis i actituds discriminatòries en les relacions Marc de les relacions interculturals Incidents crítics, contencions històric	4 hores
3 de juny	LA COMUNICACIÓ INTERCULTURAL La descentració, l'aproximació a l'altre, la negociació amb un mateix i la negociació amb l'altre	8 hores
10 de juny 10h-14h	LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL Definició de la mediació intercultural Límits de la mediació El triangle La posició tres Fases i desenvolupament del procés de mediació intercultural	4 hores
16-20h	TÈCNiques DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL Suport personal a les persones immigrades	4 hores

	Dinàmiques de relaxació Com parlar amb públic	
17 juny	TÈCNiques DE LA MEDIACIÓ INTERCULTURAL Interpretació lingüística Interpretació i assessorament sociocultural Promoció dels drets i interessos de les persones immigrades	8 hores

9.2. Documentació de la formació en pràctiques⁶⁷⁴.

Diari de camp:

Diari de pràctiques on es registra diàriament les activitats realitzades i l'anàlisi dels aspectes de l'acció mitjancera i de la relació amb els professionals i persones immigrades o d'orígens culturals diversos.

Parts:

Tasques realitzades

Valoració global del dia

Valoració final de les pràctiques

Dossier de pràctiques:

Activitat individual.

És el conjunt d'informes (per exemple, entrevistes, casos, etc.), fitxes, documents, materials, etc., que l'alumne/a ha recopilat, elaborat i treballat a les pràctiques i a les sessions de supervisió.

Comprèn:

La ubicació espacial i geogràfica (breu descripció i fotocòpia de plànol o plànol original)

La descripció del servei

Tasques realitzades

Guia de telèfons, noms i adreces d'altres recursos, centres i serveis

Procés en el lloc de pràctiques i en el grup de supervisió

Diari de les sessions de supervisió:

Activitat grupal

Els aspectes treballats en les sessions de supervisió queden reflectits a l'acta que, rotativament, redactaran els/les alumnes,

Permet registrar i sintetitzar el contingut de la supervisió de la formació en pràctiques.

⁶⁷⁴ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un mediador marroquí (MMHC00d).

9.3. Contracte de formació per als alumnes⁶⁷⁵.

Compromiso personal y colectivo para el buen desarrollo de la formación y la satisfacción de cada cual. Renegociable cuando las partes lo consideren necesario.

1. Calidad de la presencia y de la relación

Tanto formadores como formados se comprometen a participar en buenas condiciones de disponibilidad y presencia en la formación, evitando lo que pueda hacer esto difícil.

Participantes y formadores se comprometen a asumir y respetar tres principios o garantías de salvaguarda:

En la relación cada uno cuida de sí y puede rechazar la participación en un ejercicio o un momento de la formación demasiado duro para él. Ese cuidado significa cuidar de sí y en relación con el otro.

Todos se comprometen al secreto profesional, no divulgar al exterior informaciones que conciernen personalmente a un participante en el transcurso de la formación. Toda información personal es estrictamente confidencial.

Se acepta partir de un crédito de intenciones y de un presupuesto de benevolencia, es decir, si alguien se siente molesto por palabras o actitudes de otro, partirá de la hipótesis a priori, de la buena intención.

La calidad de la relación en el grupo será objeto de atención y trabajo. En ella se ha incluido el tener presente la lengua como elemento fundamental y clave en la comunicación tanto para formadores –utilización de conceptos, palabras al nivel de los formados sin bajar nivel- como para formados en su esfuerzo de relación con la lengua como mecanismo fundamental para su convivencia en la nueva sociedad en la que esperan ser acogidos.

⁶⁷⁵ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un

Cada participante tiene derecho a pedir «un cuarto de hora de regulación» cuando quiere aclarar un disfuncionamiento del grupo y de la formación o una situación personal desagradable.

Las instituciones responsables de la formación Desenvolupament Comunitari (Barcelona) y el Instituto Municipal de Formación y Empresa (IMFE) de Reus se comprometen a proporcionar personal capacitado, idóneo y con experiencia en formación intercultural.

De parte de formadores y formados hay un compromiso de responsabilidad, seriedad y flexibilidad en el trabajo que abordarán conjuntamente.

2. Tiempos y horarios

El horario de la formación es de 8 horas, 30 minutos al día, 1 día a la semana, salvo las fechas señaladas en el programa (marzo 27, 28; mayo 14, 15, 16; junio 19, 20). Estas horas incluyen dos descansos y pequeñas interrupciones si se juzgan necesarias, a petición de los formadores o del grupo.

La formación está compuesta de 17 semanas de formación, repartidas en cinco meses.

3. Asistencia y puntualidad

La hora de comienzo estará precedida de media hora de acogida y trabajo de presentación y revisión de diario de grupo (que incluye las percepciones, cómo han vivido la sesión cuatro alumnos) y de toma de apuntes (que incluye conceptos e ideas que recojan cada cuatro alumnos). La responsabilidad por parte de los alumnos se hará por orden alfabético en cuatro franjas horarias distribuidas de este modo: 1ª 9.30 a 11 horas; 2ª de 11.30 a 14 horas; 3ª de 15.30 a 17 horas y 4ª de 17.30 a 19.30 horas, para así facilitar su labor.

La revisión tiene como propósito trabajar escritura, discernimiento con el apoyo de los formadores. El diario de grupo se realizará en una libreta que estará a disposición del grupo. La toma de apuntes está en proceso de negociación su disponibilidad.

Las clases empiezan a la hora fijada con margen máximo de retraso de 15 minutos.

Los retrasos deben ser justificados ante el grupo sólo por accidentes imprevisibles. El participante que llega con retraso se unirá al trabajo en curso sin perturbarlo y, a través de estas prestaciones o solicitando información en primera pausa, se pondrá al día.

Los formadores y la institución estiman que no es posible seguir el hilo de la formación con menos del 80% del tiempo de presencia. Cuando un participante haya alcanzado el umbral del 30% en el curso, será dado de baja en la formación. Los formadores llevarán la contabilidad de las presencias y ausencias e informarán al grupo.

Toda ausencia debe ser avisada y justificada por respeto en la relación consigo mismo, con el grupo y las instituciones que hacen posible la formación.

4. Disposiciones prácticas para la comodidad general

Se fuma fuera de la sala de trabajo y del pasillo en pausas y descansos. Si alguien no pudiese aguantar las ganas, podrá abandonar la formación por un momento para satisfacer su necesidad, sea cual fuere.

Se tomará el café en el exterior en los dos descansos del día.

Se repartirá en el grupo la confección de diario de grupo y de toma de apuntes. No se recordará al interesado este compromiso.

Los trabajos y deberes personales necesarios para el buen desarrollo de la formación serán asumidos puntualmente por cada cual: encuestas, lecturas, estudios, etc.

9.4. Exemple de joc de rol⁶⁷⁶.

INSTRUCCIONES A LOS HABITANTES DE «LA CHOPERA»

Sois los felices habitantes de «La Chopera», barrio residencial de las afueras de la ciudad, una de las mayores urbes del país.

La urbanización, situada en una colina, domina el casco viejo de la ciudad, a unos 3 o 4 km. Está constituido por adosados y chales aislados, rodeados de jardines con césped y flores, entre zonas de arbolado. La urbanización se construyó en los años sesenta, pero desde entonces se ha agrandado considerablemente.

No os consideráis gente verdaderamente rica, puesto que vuestros ingresos están constituidos por lo que ganáis en vuestras profesiones liberales o como cuadros de empresa. Entre vosotros hay empresarios dinámicos, pensionistas que llevan una vida holgada y algún que otro político con ambiciones puestas en la administración central del estado. Gastáis bromas cuando alguno de ellos sale en televisión pero os veis contentos cada vez que os pueden resolver algún tema de equipamiento colectivo para la urbanización.

Estáis orgullosos de vuestra urbanización: vuestras zonas ajardinadas están limpias y luminosas, el colegio inglés donde van vuestros hijos, el polideportivo mejor equipado de la zona, la casa de la cultura con su amplia biblioteca... Todo ello costó lo suyo: la asociación de vecinos «La Chopera», que se constituyó a mediados de los setenta, está presidida por un comité que mima el equipamiento y estado de la urbanización combinando equilibradamente el dinero público y las aportaciones privadas, el voluntariado vecinal y los puestos de trabajo para parados que se queden con las tareas de mantenimiento. Vosotros formáis parte del comité de la asociación de vecinos «La Chopera».

⁶⁷⁶ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un mediador marroquí (MMHC00d).

Desgraciadamente, en la ciudad hay barrios con bastante menos suerte que el vuestro. El barrio de «La Bola» es uno de ellos. Acaba de salir en la prensa por un tema de violencia: un grupo de jóvenes del barrio atacó, lanzando piedras y otros objetos, un pub donde se reúnen una juventud externa al barrio, con cierto poder adquisitivo, ostentosa y algo bulliciosa.

A veces habéis atravesado el barrio. Conocéis los edificios viejos y poco cuidados, las calles con poca luz, las aceras irregulares, sin árboles, con niños jugando entre los coches de los cruces convertidos en aparcamientos. Habéis mirado de reojo los bares llenos de hombres maduros, grupos de jóvenes deambulando, sin nada que hacer, hacia ningún lado, con pintas algo sospechosas. Éstas son las ideas y sentimientos que habéis asociado a las noticias aparecidas en la prensa, lo que vuestra experiencia directa os dice.

Habéis pensado que, con vuestros apoyos en el ayuntamiento y la autonomía, con el fondo de solidaridad e inversiones, podríais hacer algo por el barrio de «La Bola». Vuestros sentimientos son contradictorios y sabéis que, a medio plazo, la felicidad de vuestra vida actual se verá ensombrecida por una injusticia y una exclusión que acaban en violencia.

«La Bola» necesita muchas cosas. Os sorprende que sus habitantes no hagan nada para conseguirlas. Sentís el peso del fatalismo y de la dejadez.

Decidís, por lo tanto, enviar una delegación a reunirse con el comité de barrio creado a partir de «los acontecimientos». Seguramente tengan la necesidad de listar sus carencias más importantes y priorizar el equipamiento social y urbanístico más importante.

INSTRUCCIONES A LOS HABITANTES DE «LA BOLA»

Vosotros sois los vecinos de «La Bola», barrio en el casco antiguo de una gran ciudad. Vuestro barrio conserva aun trazas de su antiguo esplendor, algunas casas palacio, un viejo convento, un precioso pero abandonado parque y un pequeño jardín delante de la Iglesia.

Los antiguos habitantes del barrio han ido, poco a poco, desapareciendo, sobre todo desde que se ha puesto de moda el irse a vivir a los barrios de casas adosadas con jardines a las afueras.

Nuevos habitantes han venido a recuperar las viejas casas que amenazan ruinas. Son inmigrantes, musulmanes en su gran mayoría que un día se vieron obligados a abandonar su país, sus pueblos con casas de grandes espacios y obligados a meterse en pequeños pisos en malas condiciones y baja calidad de los servicios públicos.

Unos cuantos, los menos, han conseguido traerse a sus familias. Viven con sus mujeres e hijos y éstos asisten a una escuela, en la que les inculcan valores y conocimientos nuevos como la lengua catalana y la castellana, valores ajenos a su tradición cultural.

Son pequeños comerciantes, otros trabajan en el sector servicio. Muchos son desempleados o hacen «chapuzas» en la economía sumergida con todo lo que ella implica de precariedad. A las mujeres no les falta el trabajo en el servicio doméstico.

Poco a poco, el barrio se ha ido transformando. La gente se siente como en casa, en los cafés, en el jardín, en la plaza la gente se reúne con facilidad.

Pero los jóvenes son objeto de preocupaciones. Hacen tonterías, es normal, están en la edad pero exageran... La música suena muy fuerte, demasiado fuerte hasta altas horas de la noche. No es raro ver botellas de cerveza, porros que circulan y las peleas no faltan. Hay grupos que piden expulsiones. Las familias empiezan a tener miedo por los rechazos que sienten. ¿Será alguna vez éste, de verdad, nuestro país?

Es verdad que los jóvenes no temen a Dios. Adquieren costumbres que nada tienen que ver con la decencia. ¿Qué será de ellos si se apartan del buen camino, de los mandamientos de los creyentes?

El comité del barrio, recientemente creado, discute con los más viejos y deciden transformar la iglesia, que está prácticamente desierta, en mezquita. Una gran mezquita y una escuela coránica que podría difundir la Palabra de Alá a los jóvenes y a los niños como la única garantía de un futuro feliz.

Se anuncia la visita de una gente rica e influyente de un barrio de las afueras de la ciudad. Parece que quieren ayudarles, pero atención... Sienten desconfianza: jamás la gente rica da algo sin recibir a cambio. ¿Qué busca esta gente de nosotros? Sus hijos y sus hijas no podrían influir negativamente en los nuestros... ya sabemos cómo son. Pero quizás entre ellos haya buenos creyentes...

Tenéis 20 minutos de reflexión entre vosotros.

Después y durante 30 minutos discutiréis con los habitantes del otro barrio.

Que éstos se den cuenta cómo vosotros sabéis acoger a los visitantes. Buena suerte en vuestros proyectos.

9.5. Esquema d'anàlisi per treballar els xocs culturals⁶⁷⁷.

INCIDENTE CRÍTICO

LOS ACTORES Y SUS RELACIONES

1. ¿Quiénes son los protagonistas de la situación? Definidlos según la edad, sexo, profesión, origen social, nacional, nivel de instrucción, grupo al que pertenecen, etc.
2. ¿Qué tipo de relación hay entre los diferentes actores? ¿Relación de igualdad o desigualdad? ¿Quién tiene una posición alta o baja? ¿Se trata de una relación de ayuda? ¿Quién aporta a quién? ¿Se trata de una relación profesional o no?
3. De manera general, ¿qué tipo de relaciones existe entre los grupos de pertenencia de los principales actores de la acción descrita? ¿Hay un contenciosos histórico entre los grupos a los que pertenecen los actores?

LA SITUACIÓN

4. Describir el contexto físico, político, económico, psicológico... de la situación.
5. Describir la reacción de choque: sentimientos que afloraron, qué es lo que se vivió por una y otra parte y, eventualmente, los comportamientos que suscitó después esa situación de choque.

EL ESQUEMA REFERENCIAL

6. En torno a qué gira la situación. Cuáles son los elementos ejes: diferente concepción del dinero, papel de los padres, relaciones hombre-mujer, imagen de la buena madre, códigos de conducta preestablecidos, etc.

⁶⁷⁷ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un mediador marroquí (MMHC00d).

7. A propósito de estos elementos ejes, describir las representaciones, los valores, las normas, las concepciones, los prejuicios, los mitos... Dicho brevemente: el esquema referencial de la persona que ha experimentado el choque cultural y lo ha contado.
8. ¿Qué imagen del otro grupo se deriva de esta descripción? ¿Se trata de una imagen neutra, ligeramente negativa, ligeramente ridícula, negativa, muy negativa, estigmatizada, positiva, muy positiva, idealizada, irreal...?
9. A propósito de esos mismos elementos ejes (señalados en el punto 6), describir las representaciones, normas, prejuicios, ideas, mitos, es decir, el esquema referencial de la persona o grupo cuya conducta ha originado el choque en el narrador (es decir, el otro).

Y MÁS ALLÁ

10. ¿Plantea este incidente crítico un problema de fondo que afecta a vuestra práctica profesional, o bien de manera más general al respeto a las diferencias en situación multicultural?

9.6. Comunicació entre les persones. Text per a la reflexió⁶⁷⁸.

“Se puede morir aún estando vivo; se muere de muchas maneras; en ciertas enfermedades, en la muerte del prójimo y más en la muerte de lo que se ama y en la soledad que produce la total incomprensión, la ausencia de posibilidad de comunicarse; cuando a nadie le podemos contar nuestra historia. Eso es muerte; muerte por juicio. El juicio de quien debía de oír y entrar sin más en el dentro de la propia vida es la muerte. «Vivir es convivir», había dicho Ortega y cuando la convivencia es imposible porque el que convive interpone y echa su juicio sobre la persona, sobre aquella que nace solamente cuando se comparte, es la muerte. Se muere juzgado, sentenciado a aislamiento por el «otro»” (Zambrano, 1989: 15)⁶⁷⁹.

¿Qué sentido tiene para usted este texto?

¿Alguna vez se ha sentido —porque lo ha hecho o le han hecho— en dicha situación? Coméntelo en grupo.

¿Qué diría después de leerlo y reflexionar sobre él?

⁶⁷⁸ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un mediador marroquí (MMHC00d).

⁶⁷⁹ Extret del llibre de Zambrano, M. *Delirio y destino*. Madrid: Mondadori, 1989, pàg. 15.

9.7. Aproximació a l'altre⁶⁸⁰.

APROXIMACIÓ CULTURAL I RELIGIOSA	
Forma de comunicar-se	Idioma i cultura Tipus de llenguatges
Importància del gènere	Segregació Posició social Desigualtat
Actituds davant la malaltia	Concepte de prevenció Concepte de salut Medicina paral·lela
Actituds davant la mort i el dol	Creences Concepte de reencarnació
Importància del matrimoni i de la família	Matrimonis arreglats Dot Família extensa
Vivències de racisme i discriminació	Carn pròpia
Codi estricte de la conducta sexual	Moral Sexualitat davant el matrimoni Comportament públic/privat Concepte d'honor/pudor
Problemes contextuals	Feina/Atur Habitatge Marginació Prestacions socials Nivell d'escolaritat

⁶⁸⁰ Document extret d'un curs de mediació intercultural de GRAMC de Girona conjuntament amb Desenvolupament Comunitari organitzat a Barcelona, facilitat per una mediatra marroquí (MMDC00a).

9.8. Anàlisi d'un cas des del punt de vista del mediador⁶⁸¹.

Muchacha adolescente de 14 años. Vino a Cataluña con su madre a los 3 años. Tiene hermanos y hermanas menores. A lo largo de su escolaridad su rendimiento ha sido bastante bueno. Hace unos meses que ha comenzado a tener conflictos importantes con su padre y su madre, ligados a su deseo de más libertad para salir con sus amigas y amigos. Ahora el conflicto está centrado en el hecho de que su madre y su padre no quieren que continúe en la escuela después del verano. La chica, que tiene una relación de confianza con su maestra, ha hablado con ella y le ha pedido ayuda, pues tiene muchas ganas de seguir con su educación. Dice que de mayor quiere ser maestra.

Madre de origen extranjero (rural) de 36 años. Llegó a Cataluña hace unos 11 años por reagrupación familiar. Trabaja largas horas haciendo limpieza en casas de gente con dinero. Tiene cinco hijos e hijas. Tiene relación con algunas mujeres de su mismo origen que viven en el mismo pueblo. Habla un castellano muy básico, suficiente para entenderse con sus patronas y en el mercado. No ha hecho ningún tipo de alfabetización ni otro tipo de formación. Ahora que su hija mayor tiene 14 años, no quiere que siga en la escuela. La quiere tener con ella en casa y también que trabaje para ayudar a la familia en la economía doméstica. La hija insiste en que quiere ser maestra y que para eso tiene que continuar sus estudios. La madre está muy preocupada por los problemas que están teniendo ella y su marido con la muchacha. Se pelean continuamente y la hija insiste en que la dejen en paz para estar con sus amistades cuando quiere. Las mujeres amigas de la madre le han contado que han visto a su hija fumando en la calle, conversando con chicos, vistiendo faldas cortas...

Maestra de enseñanza secundaria, catalana, 40 años. Este año es el primero en que tiene una alumna de origen extranjero en clase, pero ha viajado mucho en su vida, sobre todo al país del que proviene esta muchacha de 14 años. Ha establecido una buena comunicación con su alumna, que le ha contado los problemas que está teniendo últimamente en casa con su madre y su padre, sobre todo desde que éstos han decidido que deje la escuela al finalizar este curso. La muchacha le ha pedido ayuda y la maestra le propone apoyarla en

⁶⁸¹ Extret del curs bàsic per a la formació en mediació intercultural realitzat a l'Institut Municipal de Formació i Empresa Mas Carandell de Reus realitzat conjuntament amb Desenvolupament Comunitari de Barcelona. Facilitat per un

su deseo de continuar sus estudios. Piensa que lo mejor es reunirse con la madre para intentar convencerla antes de plantear el problema con el director de la escuela. Dado que desde el principio del curso ha tenido dificultades para entenderse con la madre cuando ha querido ponerla al corriente del progreso de su hija, decide citarla juntamente con la mediadora intercultural que colabora en la escuela.

Mediadora intercultural. Una maestra de la escuela secundaria donde sueles colaborar te ha citado para una entrevista con la madre de una de tus alumnas. Te necesita porque en otros intentos de reunirse con ella ha tenido muchas dificultades para entenderse. Te ha dicho que la chica le ha confiado que la madre y el padre quieren sacarla de la escuela al acabar el curso, que la chica le ha pedido ayuda a la maestra porque quiere continuar con los estudios, y que ella —la maestra— quiere reunirse con la madre para intentar convencerla de que deje a la muchacha seguir en la escuela.

10. Metodologia de Margalit Cohen-Emerique per treballar els «xocs culturals» (França, Quebec i Catalunya)⁶⁸².

Méthodologie

1) L'outil de recherche

La méthode des chocs culturels, dite aussi des incidents critiques. Nous avons retenu cette méthode parce qu'elle présente de nombreux avantages pour l'étude de la menace identitaire.

Nous avons recueilli plus d'une centaine de chocs culturels vécus par des professionnels en situation interculturelles, chocs généralement liés à leur fonction mais parfois aussi vécus dans des contextes de voyage et de migration.

Nous en avons sélectionné 30 environ qui incluaient la présentation de soi du professionnel à l'autre différent culturellement (1er cas de figure) et la présentation de soi par l'altérité différente au professionnel (2ème cas de figure).

2) La population de la recherche

Les chocs culturels ont été recueillis auprès de professionnels du travail social au sens large (assistants sociaux, agents d'accueil, puéricultrices, agents de milieu, etc.), de l'enseignement (primaire et secondaire), et des éducateurs et des formateurs dans trois pays (France, Québec et Espagne)⁶⁸³.

Ce sont les processus généraux qui seront présentés sans différencier les origines et les professions.

3) La procédure d'analyse des chocs culturels. Elle s'est fait en deux étapes :

⁶⁸² Aquest material que ens l'ha facilitat la pròpia Margalit Cohen-Emerique durant la nostra estada a París, és el document base per treballar els incidents crítics o els «xocs culturals» en la formació en mediació intercultural.

⁶⁸³ Il s'agissait de situations de formation d'une durée de plusieurs jours au cours desquels les chocs étaient analysés en groupe. Beaucoup d'entre eux ont donné lieu, de plus, à des travaux personnels rédigés par les professionnels ayant vécu le choc, travaux qui on fait partie du recueil de données.

- En premier : avec une grille d'analyse des chocs culturels utilisée en formation, soit en travaux de groupe lors des séances de formation, soit sous forme de travaux écrits par le professionnel lui-même. Dans les deux cas, les analyses ont toujours été reprises en notre présence.
- En second : ce matériel obtenu a été traité en fonction d'une grille de recherche.

4) La grille de recherche a tenté de dégager :

- La présentation de soi du professionnel dans la situation d'interaction, c'est-à-dire l'image de soi présentée à l'autre dans la rencontre ; ceci, à travers son rôle, son statut et l'objectif qu'il poursuit, c'est le premier cas de figure :

En travaillant à dégager cette présentation, nous avons vu apparaître un deuxième cas de figure : l'autre ne confirme ni ne valorise l'image que le professionnel avait de lui.

- Puis on tente de mettre en évidence :

Dans le premier cas de figure.

Si l'autre, le client ou l'élève, le parent, le collègue différent, confirme ou non, dans l'interaction étudiée, la présentation de soi du professionnel.

Dans le deuxième cas de figure.

Si l'autre (client, parent...) renvoie de lui-même une image très différente ou non de celle que le professionnel s'en était faite. De semblable, l'autre devient différent.

Ce deuxième cas de figure, peut apparaître seul ou avec le premier.

Si dans les deux cas, il n'y a ni confirmation ni valorisation, on évaluera une menace à l'identité.

Remarque importante : Dans notre approche centrée sur l'interaction saisie du côté du professionnel, l'«autre» est traité uniquement à travers le regard du professionnel et ce qu'il lui révèle de soi par effet de miroir et de lui même.

- La menace sera confirmée si se manifeste une atteinte à aux moins deux sur quatre des piliers de l'identité (unité ou différenciation, continuité, cohérence et estime de soi).

- On cernera ensuite les sources de menace dans les représentations sociales significatives pour ces professionnels.
- On cherchera les réactions défensives pour parer à cette menace.
- Et enfin on tentera de rechercher si il y a eu des ressources pour assurer un début, au moins, de négociation identitaire.

Cas 1- Le marc de café

« Lors d'une visite professionnelle dans une famille turque, des amies de la mère étaient présentes et buvaient le café, toutes assises par terre.

La mère m'a faite asseoir sur le canapé. J'étais donc en position haute ce qui me gênait un peu pour parler. À la fin de l'entretien, la mère m'a offert un café turc. Lorsque je l'ai fini, elle a renversé la tasse sur la soucoupe pour faire tomber le marc de café. Une des femmes plus âgées a regardé la soucoupe, dit quelque chose et toutes ont éclaté de rire.

Un peu surprise je leur demande la raison de leur fou rire, mais elle ne répondent pas.

En partant, la mère a tenu à m'arroser la tête d'eau de Cologne, alors que je n'en avais qu'à moitié envie.

Je suis sortie de cette famille un peu interloquée et m'interrogeant sur la signification de tout cela » (visite d'une travailleuse sociale à domicile d'une cliente).

Cas 2- Les étudiants russes, cours de français langue seconde

« J'enseigne, depuis trois ans, le français langue seconde à des groupes d'immigrants, également deux étudiantes d'une même famille, soit la mère et la fille, d'origine hongroise. Ces quatre étudiants étaient arrivés au Québec depuis très peu de temps et étaient de niveau socioprofessionnel élevé (ingénieurs), alors que les autres étudiants, d'origine latino-américaine, étaient peu instruits. Les étudiants d'Europe de l'Est ont rapidement sympathisé entre eux et s'assoiaient toujours ensemble. Souvent, ils parlaient entre eux, en russe, alors que je donnais des explications à la classe. Par ailleurs, la prononciation de certains mots français les faisait souvent s'esclaffer parce que la même prononciation en russe signifiait tout autre chose comme, par exemple, des mots obscènes ou vulgaires. Donc, ces quatre étudiants rigolaient, s'amusaient entre eux, prenaient plaisir à échanger dans une langue incompréhensible pour le reste de la classe, bref, adoptaient souvent en classe ».

Cas 3- Les africains. L'agent d'accueil

«Ça m'agace quand les Africains viennent au service; ils font une demande, ils cherchent quelque chose. Et à la salle d'attente c'est des grandes parlottes, on s'étale sur les chaises, ça rit, que ce soit des hommes et des femmes. C'est la fête, cela me choque. On est dans un service social et on vient, ce n'est pas pour rigoler... alors que moi j'essaie de les aider... »

Cas 4- Le mariage arrangé de Djamila

Une formatrice raconte: « Djamila, 35 ans, algérienne, divorcée, quatre enfants, vit à côté de chez ses parents. Elle fait des ménages, la mère aussi. Elles fréquentaient toutes les deux le cours de femmes du quartier (alphabétisation) et je les connais depuis plusieurs années, ainsi que les autres membres de la famille (la mère travaille, les frères et soeurs de Djamila sont très scolarisés et européens).

Un jour Agojia, la mère m'apprend que son mari et elle, «ils» ont choisi un mari pour Djamila qui doit arriver d'Algérie et qu'elle serait contente que je participe à la fête... ».

La formatrice m'a dit : «Il y a quelque chose qui s'est cassé, comme un système de protection. Je le ressens plus au niveau énergétique (la formatrice a beaucoup travaillé sur le corps, l'énergie, la relaxation et donne des cours dans ce domaine) comme si j'avais mis en place avant, mai je n'en avais pas pris conscience, une enveloppe. Je croyais voir l'autre, mais j'étais barricadée, enfermée... »

Famille européenne, depuis longtemps en France, algérienne. Fille divorcée de 35 ans. La famille fait venir un mari d'Algérie. Stratégie matrimoniale et socio-économique (la femme, qui connaît bien la France, accueille un mari qui ne la connaît pas, ce qui lui donne un statut). Fille qui a grandi en France.