

# MEDIACIÓN INTERCULTURAL E INTERVENCIÓN SOCIAL EN CONTEXTOS DE EXCLUSIÓN. POSICIONAMIENTO DEL TRABAJADOR SOCIAL

NIEVES LABORDA PERÚN

Trabajo Social en la Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón y Comarca de la Jacetania.  
Desde septiembre 2016 jubilada.

## **RESUMEN**

El motivo de realizar esta comunicación es el haber tenido una trayectoria laboral, en general satisfactoria y enriquecedora.

El objetivo de esta comunicación es mostrar el reto de la interculturalidad, y de la mediación, confiando en las potencialidades de las personas, valorando la convivencia en la diferencia, a través de una buena comunicación y escucha mutua, considerándolo como una oportunidad y puente de comunicación para analizar las diversas realidades y plantear actuaciones conjuntas para la mejora de las situaciones.

La mediación intercultural comunitaria, a través del diálogo, abre alternativas, opciones y nuevas perspectivas para mejorar la situación compleja y diversa de combinar la identidad cultural con la convivencia entre culturas diferentes, en dicha realidad entran aspectos sociales que también son computables, teniendo en cuenta la libertad, la escucha activa y el respeto mutuo.

Desde el trabajo social, es necesario combinar el buen hacer del día a día, sin perder de vista la crítica social constructiva que mejore el bienestar social, cuidarse, para posicionarse adecuadamente en esta realidad.

Las políticas públicas son importantes, para la consolidación del Estado del Bienestar, sin olvidar que la tendencia principal debe ser aminorar la desigualdad social y la injusticia social.

## **PALABRAS CLAVE**

Interculturalidad, mediación, aprendizaje, motivación, potencialidades.

## **INTRODUCCIÓN**

¿Cómo posicionarse la figura del Trabajador Social, ante las situaciones de mediación intercultural y la intervención en contextos de exclusión social?

La mediación intercultural se lleva a cabo a través del diálogo. Así, se abren nuevas alternativas y opciones para la satisfacción de las necesidades e intereses de las personas que tienen dificultades para entenderse. Es necesario pacificar la situación a través de un diálogo respetuoso que aminore el nivel de ansiedad y estrés, fomentando la empatía y la autonomía de las personas. La mediación intercultural, da el espacio para crecer como seres humanos, se abren nuevas perspectivas y posibilidades tanto de pensar, como de actuar y se

amplía la información, que tenemos ante una situación conflictiva.

Respecto a la intervención social en contextos de exclusión, se refiere a la actuación del trabajador social de una forma organizada tanto con las personas, grupos o comunidades y está orientada al refuerzo, a la capacitación y el acompañamiento a las personas en sus procesos esenciales en la vida, para ser responsables y promover los cambios pertinentes en las situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo de la persona. No olvidando como referente, la promoción de la justicia y los derechos humanos.

El autor Touriñán, (2008:108), refuerza esta idea: “la necesidad de educar para la convivencia democrática, basada en una paz justa y en el respeto a los derechos humanos”. Teniendo estas bases como horizonte, facilita la buena convivencia.

Para que una intervención social tenga consistencia y camino hacia el éxito, debe ir aparejada de una serie de valores, sin los cuales ésta queda disminuida, el respeto y el considerar el valor de las personas está ante todo. Además, en la intervención, las formas también son muy importantes, y la asertividad no está reñida ni con el respeto ni con la empatía.

Este autor puntualiza: “Hay una enorme diferencia entre ofrecer a la gente generosas ayudas sociales y saber como lograr que los seres humanos se realicen”. (Albion, 2007:91).

Por ello, se considera que la intervención del trabajador social, en estos contextos es fundamental. Dicha profesión, ha evolucionado adecuadamente con una posición crítica y constructiva, pero en esta comunicación ante los aspectos que se enuncian, es muy importante ser autocríticos con la intervención de éste. Por lo tanto, es necesario estar muy alerta para que sea la más adecuada posible y que trascienda de una manera positiva.

Este trabajo es una reflexión sobre la intervención con otras culturas, además de la intervención con personas autóctonas, a través de diferentes experiencias profesionales como Trabajadora Social, primero en Latinoamérica, y después con minorías étnicas en Zaragoza y provincia.

## **MARCO CONCEPTUAL DE PARTIDA**

Las experiencias y reflexiones se apoyan en una variedad de enfoques teóricos, que han incidido en mi formación profesional, a la vez que me han ayudado a construir mi propio referente teórico para aplicarlo a la práctica.

Los enfoques que principalmente he manejado para mi práctica profesional, son los siguientes:

- Intercultural
- Constructivista
- Crítico
- Sistémico

De cada uno de ellos, voy a exponer una breve referencia.

**El enfoque intercultural**, se diferencia del multicultural en que, en el primero hay interacción y aprendi-

zaje mutuo, en el segundo cada cultura está en su habitat con otros, pero sin interrelación.

Este enfoque, busca erradicar inequidades, respetando las diferencias y las identidades culturales, promoviendo el intercambio y las relaciones interpersonales y colectivas. También impulsa llevar a cabo acciones tendentes a reconocer las posibilidades de riqueza de la diversidad, respetando las particularidades. Asimismo, se intenta acercar las culturas, estando alerta contra la discriminación, el racismo y la xenofobia.

Hay aspectos a tener en cuenta, por ejemplo, la Agenda 21 de la Cultura remarca el diálogo, la convivencia y la interculturalidad como principios básicos de las relaciones culturales de los ciudadanos y la pedagogía popular de Freire (1969), afirma que la comunidad protagoniza su propio proceso de descubrimiento de la realidad.

En esta línea, Ander Egg (1980), -experto en desarrollo comunitario-, incide en que un Plan Comunitario Integral tiene como objetivo el lograr el máximo consenso social, para diseñar las estrategias y actuaciones que conduzcan a la mejora de la convivencia en la localidad.

Asimismo, coincidiendo con Ventosa (2006), en la importancia de asignar protagonismo a los actores de base social, por ser los que conocen la realidad del ámbito de pertenencia.

Por otro lado, “La diversidad cultural, como la biodiversidad en la naturaleza suelen ser una garantía de futuro”. (Murga, 2006:329).

También, este autor remarca que, “La prevención está muy próxima a la convivencia pues tiene que ver con la adquisición de habilidades relacionales y comunicativas para evitar la escalada del conflicto”. (Pastor, 2014:20).

No se pueden olvidar los diez principios de la mediación: humildad para pedir ayuda, acto de responsabilidad, el respeto por uno mismo y por los demás, la privacidad, reconocer que las crisis y conflictos son inherentes a la persona, comprender el sufrimiento, creer en las propias posibilidades y en las del otro, potenciar la creatividad y la capacidad de aprender de los momentos críticos, Fuente: Munné y Mac-Cragh (2006:85), citado en (Pastor, 2014:20-21).

Se considera el aspecto educativo, como un fundamento común transversal a los aspectos enunciados, por lo tanto hay que tener en cuenta como “La educación intercultural prepara para la convivencia pacífica, porque aquélla nos lleva al reconocimiento y aceptación del otro y es un ejercicio de educación en valores”. (Tourrián, 2008:223).

Otro aspecto diferente, es lo señalado por este autor: “La gente se aferra a sus creencias cuando se encuentra con pruebas que las contradicen”. (Gilovich, 2009:30).

El aprendizaje vital es continuo a lo largo de nuestra vida, por lo tanto “Aprender de otras culturas está íntimamente ligado al concepto de sabiduría” (Habermas, 2010:95).

Desde otro punto de vista, es: “Reconocer la unidad en el seno de la diversidad, la diversidad en el seno de la unidad, (...) la unidad humana a través de las diversidades individuales y culturales”. (Morín, 2010:30).

Respecto al papel del mediador, diferentes autores abordan aspectos interesantes como:

“El mediador debe mostrar valentía, prudencia y rectitud (...). La valentía cimentada en la solidaridad, conduce a actuar sin ningún poder”. (Boqué, 2003:100).

Se define al mediador como “la persona u órgano que facilita el acuerdo, asiste a las partes para acercarlas, crea un ambiente propicio para su comunicación y asegura que las partes actúan con igualdad de armas, en igualdad de condiciones, reequilibrando si ello es necesario”. (Casanovas, Magre y Lauroba, 2011:158).

Por otra parte, “la mediación debe vincularse con la complejidad social, coordinar significados, producir innovación, posibilitar la deliberación y generar capacidades y procesos sostenidos”. (Pastor: 2014:6).

**El constructivismo**, según Gibbs, (2012:26), “(...), es una versión del idealismo que pone énfasis en que el mundo que experimentamos deriva de realidades múltiples construidas socialmente”.

Este enfoque por lo tanto, se basa en que, no es mero producto del ambiente, se va realizando día a día, como resultado de la interacción, teniendo en cuenta los aspectos cognoscitivos, afectivos y sociales del comportamiento.

Así, Berger y Luckmann, (1998), sostienen que el constructivismo no hay que centrarlo solo en las actividades económicas, no hay que olvidar la importancia de lo sociocultural y lo socio político.

**El pensamiento crítico**, busca la transformación social, cultural, política y educativa, es la utopía que invita a caminar. También intenta superar visiones positivistas e interpretativas.

Según Martínez y Vásquez, (2016:193), “Se parte de la premisa de que la adquisición de una conciencia crítica, es un aspecto esencial para que los excluidos perciban la necesidad de emprender acciones colectivas que transformen su vida”.

Por otro lado, estas autoras refuerzan el enfoque crítico:

*Inspirado en los fundamentos de la psicología cultural, la pedagogía crítica y el aprendizaje dialógico; el modelo coloca en el centro mismo de la intervención el proceso comunicativo, por ser el origen de las subjetividades y de los significados, que dan a la estructura social. El modelo propone, así, un diálogo horizontal y sin jerarquías entre la comunidad minoritaria y la mayoritaria, en un contexto óptimo en el que la reconstrucción dé sentido, se oriente a la solidaridad y cohesión intergrupales. (Martínez / Vásquez, 2016:205).*

**El enfoque sistémico**, tiene en cuenta el contexto en que se desenvuelven las personas, como son la familia, el ámbito educativo, el tiempo libre y otras situaciones relacionales que toda persona experimenta a lo largo de su vida.

Dicho enfoque significa que la forma de afrontar los objetos y los fenómenos, tienen que verse como parte de un todo, es decir el resultado es superior a la suma de los componentes. Uno de los autores más importantes de la teoría general de sistemas es Ludwing Von Bertalanffy.

Por ejemplo, en el ámbito educativo:”la participación de la familia en la escuela favorece el rendimiento académico, el ajuste escolar, las habilidades sociales y el comportamiento en la casa y en el colegio”. (Amador/Musitu, 2011:241).

El primer agente socializador es la familia, es imprescindible la complicidad de la familia especialmente en el ámbito educativo, es necesario un trabajo cooperativo, hay que tener presentes sus realidades y demandas, que todo ello esté rodeado de autonomía, responsabilidad y compromiso.

*No obstante, a pesar de las actuaciones por parte de los centros escolares para abrir la escuela a las familias y fomentar su participación e implicación, los resultados de etnografía demuestran la pervivencia hoy en día de actitudes negativas, imágenes estereotipadas y prejuicios en la relación entre escuela y familias de minorías étnicas gitanas. También se refleja el papel que juegan en nuestros centros las micropolíticas y unas desiguales relaciones de poder. Falta quizás en las Facultades de formación de profesorado un trabajo específico sobre estos aspectos. (Llevot y Bernad, 2016:108)*

Estos cambios que se han ido generando, ocasionados por una serie de factores producidos a lo largo de la historia, y que analizamos en la presente aportación, han repercutido decisivamente, no sólo a sus funciones, sino también, sobre otros agentes -la escuela entre ellos-, encargados del proceso educativo de los pequeños.

La diversidad cultural es muy común en nuestros centros educativos, y estas autoras inciden en: “La educación intercultural que se realiza en algunos centros no tiene en cuenta la diversidad real, sólo se centra en la de origen inmigrante, obviando la cultura gitana”. (Llevot y Bernad, 2016:107)

*En cuanto, a los docentes y las familias consideradas “autóctonas”, se observa todavía la presencia de estereotipos y actitudes negativas respecto a las familias gitanas que dificultan el establecimiento de espirales positivas en la relación escuela-familia. Estas familias son percibidas, desde la escuela, como desconfiadas, exigentes y proteccionistas de sus hijos e hijas. (...) También las ven como fuente de conflictos y caracterizadas por su resistencia cultural versus la escuela ya que “la cultura escolar va en contra de sus cosas” (Trabajadora Social de un Centro de Aragón). (Llevot y Bernad, 2016:102).*

Así pues, la convivencia de distintas culturas constituyen un reto en el ámbito escolar, que requiere de creatividad y formación del profesorado en esta área, ya que no solo se puede basar en las leyes de educación, sino que la comunidad educativa debe de actuar ante esta realidad con innovación, creatividad y tacto.

Nos encontramos con una serie de dificultades que se convierten en problemas y generan conflictos entre escuela y familias sobre todo. Por ejemplo el problema del absentismo escolar, gran escollo para la normalización de la escolarización de los niños y niñas de la minoría gitana, especialmente en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria, influye de forma determinante sobre la marcha educativa de este alumnado, provocando su abandono de la escuela, sin perspectivas formativas que le permitan el acceso al mercado laboral. En síntesis la escuela y las familias de minorías gitanas, sin diálogo posible, se culpan mutuamente de la mala marcha del alumnado. (Llevot y Bernad, 2016:103).

## **METODOLOGÍA**

La metodología llevada a cabo en la experiencia laboral está basada en la observación participante y no participante y en la intervención, tanto, a nivel individual, grupal y comunitaria.

La observación participante y no participante, nos sirve en nuestro día a día y es necesaria la evaluación en equipo para mejorar la intervención. Todo ello, que tienda a empoderar a las personas excluidas, además de resolver o encauzar, las necesidades de bienestar.

En la experiencia en Latinoamérica, la metodología más importante, además de trabajar en equipo los profesionales, fue por medio de reuniones con grupos. Se analizó la realidad desde la base, para junto con ellos ver los pasos a dar para mejorar ésta. Se trabajó principalmente con grupos de mujeres y de jóvenes, dispuestos a colaborar en este análisis. También se colaboró con profesionales de la salud, en aspectos preventivos, con visitas domiciliarias y trabajo en grupos.

Respecto al mundo indígena, se realizaron asambleas comunitarias, en la que sí participaban los hombres, además de las mujeres, porque tenía más sentido político, además de social, para proponer conclusiones a nivel de organización nacional y hacer llegar esta voz a los políticos.

En cuanto a la actividad laboral con minorías étnicas en la ciudad, predominó la atención individualizada. Pero también hubo espacios asamblearios con el resto de profesionales y personas representativas del mundo asociativo de minorías étnicas y resto del tejido social; todo ello combinando procesos formativos con vistas a mejorar la situación educacional y el acceso al mundo laboral. Se participó a nivel de asociación, en las reuniones del protocolo de absentismo escolar, para prevenir y mejorar éste. También se trabajó mediando en situaciones o intervenciones poco afortunadas, entre profesionales de diferentes ámbitos y la comunidad gitana. Por otro lado se formó parte de actividades a nivel nacional, con diversas asociaciones dentro del pueblo gitano.

Asimismo se ha tenido en cuenta participar en alguna ocasión, en la formación del profesorado en cuanto a minorías étnicas se refiere, sabiendo que aun queda pendiente en Aragón, que en los libros de texto o en unidades didácticas quede reflejada la historia y la cultura del pueblo gitano.

Respecto a la mediación intercultural y comunitaria en el medio rural, se incluye dentro de las personas implicadas en este proceso, a profesionales del ámbito educativo, de salud, plataformas, asociaciones, entidades locales de la administración y los servicios sociales, así como mediadores locales y externos, dentro de un plan participativo, colectivo, consensuado y con interacción intergrupual orientada al futuro.

Se ha constatado la creatividad en grupo, analizando las circunstancias que afectan a la convivencia diaria en el medio rural, buscando posibles soluciones consensuadas, para formar un proceso en el tiempo que tenga repercusión positiva.

Uniendo las sinergias de la población a través de sus distintas entidades, se puede llegar a acuerdos y plantear actividades.

En cuanto a la intervención con personas en riesgo de exclusión, se ha tenido y se sigue teniendo en cuenta, tanto el contexto cultural y geográfico de la intervención, como las referencias teóricas del trabajo comunitario y los métodos de trabajo de casos, grupo y comunidad. Entre las herramientas metodológicas se encuentran: entrevistas individuales y colectivas, visitas domiciliarias, cuestionarios sociales, talleres de formación, charlas divulgativas y reuniones multidisciplinares. También trabajo grupal dentro del protocolo de absentismo escolar.

Se tienen en cuenta aspectos claves como: la participación, la flexibilidad, el respeto y el reconocimiento a la diversidad. Asimismo, no pueden faltar la empatía, la asertividad y la constancia de estar en un continuo aprendizaje.

A continuación se enuncian los objetivos principales de cada experiencia o actividad profesional:

#### Trabajo en Latinoamérica:

- Analizar la realidad con grupos de base, principalmente mujeres.
- Implicar a los jóvenes en el proceso de aproximación a la realidad, iniciando procesos de formación y autonomía.
- Analizar la situación de distintos grupos de indígenas en cuanto a los derechos humanos se refiere, en un sistema asambleario.
- Tomar conciencia del respeto a la diversidad.
- Favorecer la comunicación entre culturas cercanas.
- Propiciar la crítica y la autocrítica constructiva.

#### Trabajo con minorías étnicas en la ciudad:

- Conjugar la atención individualizada, con la crítica constructiva y el empoderamiento.
- Concienciar sobre la necesidad de formación para promover la autonomía y el empleo.
- Reforzar la asertividad para defender su identidad cultural, compatible con el respeto y la convivencia con otras culturas y teniendo como base los derechos humanos.
- Promover el asociacionismo y trabajo en red.
- Asistir a los protocolos de absentismo escolar.
- Coordinar acciones conjuntas con la Administración, para generar posibles transformaciones en el marco legal.

#### Trabajo de mediación intercultural en el medio rural:

- Desarrollar las potencialidades de todas las culturas, para mejorar la convivencia entre la población de una localidad.
- Favorecer la comunicación entre los diversos colectivos.
- Considerar la mediación intercultural y la intervención del trabajo social como oportunidad, e intervenir en la resolución de conflictos cuando la situación social lo requiera.
- Promover la participación de los distintos movimientos asociativos, administración y demás colectivos que coexisten en la localidad.
- Propiciar acciones para mejorar la formación educativa, las condiciones de habitabilidad de las viviendas, la promoción de la salud y el acceso al empleo.
- Mediar en el ámbito educativo y participar en los protocolos de absentismo escolar en algunas localidades de la provincia.

### **PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS.**

El proceso de intervención está basado principalmente en la experiencia desarrollada a través de la vida laboral con otras culturas y con minorías étnicas, ya sea en Latinoamérica, como en distintos ámbitos y grupos sociales de nuestra geografía.

- La trayectoria profesional se centró como trabajadora social, dentro de un equipo multidisciplinar. La intervención fue con el colectivo de mujeres y jóvenes, con el objetivo de potenciar la autonomía, a

través del análisis de la realidad, diagnóstico de la misma, prevención y promoción, en República Dominicana.

También hay que subrayar el experimentar la dificultad de la empatía, y observar que entre los grupos con dificultades, también existe el racismo y la xenofobia hacia otros grupos, en este caso el pueblo haitiano.

Asimismo, otra experiencia muy enriquecedora e impactante fue, la aproximación a la realidad del mundo indígena para comprobar si eran vulnerados los derechos humanos que promulgan Naciones Unidas. También fue una labor de mediación interesante para conocer a estas minorías étnicas y comprobar el desconocimiento que existía acerca de estas comunidades, por la población mayoritaria en Colombia.

En la experiencia de trabajo con el pueblo gitano a nivel de ciudad, se incidió en atención individual, grupal y asociativa, remarcando la participación en el protocolo de absentismo escolar y realizando mediación intercultural en casos donde se nos solicitó la intervención, desde la federación donde trabajamos.

Asimismo existió la coordinación con el tejido asociativo tanto a nivel de ciudad, de Comunidad Autónoma y a nivel nacional.

Por otra parte, el trabajo realizado de Educación Social tanto en el tema de protección de menores, como en el de reforma, también ha puesto en relevancia la mediación intercultural, trabajando con población autóctona, inmigrante y perteneciente al pueblo gitano. Constatando la importancia que tiene el ámbito familiar donde nacieron y se criaron para entender su situación posterior.

Del trabajo con el pueblo gitano en la ciudad, se derivó el comienzo de una experiencia en un Plan Comunitario Integral, en una localidad de la provincia de Zaragoza, cuyo objetivo es lograr el máximo consenso social para diseñar las estrategias y actuaciones que conduzcan a la mejora de la convivencia en la localidad.

El grupo motor fue la representación del Ayuntamiento de la localidad, una Federación de asociaciones de minorías étnicas, junto a Plataformas y Asociaciones de la localidad y los Servicios Sociales. La coordinación del proceso es gestionada por un profesional de una Asociación de Mediación.

Ya que, ante la crisis iniciada en el año 2008, en este medio, surge una oportunidad para incidir a través de la participación social, aportando con creatividad, alternativas diferentes a lo realizado anteriormente, que sirvan para una mejor convivencia. En el mundo rural repercuten aspectos económicos, pero también experiencias no gratas de relación, originadas principalmente por creencias, ideologías, por desconocimiento del otro y su cosmovisión, por falta de respeto intercultural y por dificultades en la comunicación. Se detiene también en la Administración local, al brindar oportunidades asamblearias para dar cauce de participación en este medio.

Una vez finalizada la primera parte del plan, con varias propuestas concretas de mejora, se contó con el respaldo y la participación de una amplia mayoría de ciudadanos, para que éste fuera comunitario y contara con un amplio consenso social. Consistió en imaginar y construir juntos un futuro mejor en la localidad, a través de la participación de personas representativas y pertenecientes a distintos foros de la población, junto a otras entidades, o profesionales externos, interesados en ese proceso.

Para facilitar el diálogo y el proceso, el espacio fue tanto horizontal como circular. Había que tener en cuenta los actores sociales, el nivel político, ciudadano y organizacional, sin obviar el aspecto educativo y



sanitario y la situación de los jóvenes. En dos grupos diversificados se trabajó imaginarse el pueblo, y pensar lo que sucedería si no se hacía nada respecto a la problemática. Después se plantearon varios aspectos conflictivos a mejorar y finalmente otros aspectos positivos o potencialidades de la población. Los aspectos favorables superaban a los negativos en lo que respecta a las personas y al territorio, pero éstas se ven ahogadas por los últimos.

Una vez identificados los temas y puntos que generaban mayor preocupación, se pasó a soñar con una localidad en la que gustaría vivir y se construyó un mapa consensuado y así se ha conseguido la implicación entusiasta de diferentes personas claves de una localidad, como representantes de asociaciones, de la educación formal y no formal.

En el ámbito escolar también se trabajó su difusión, se realizó un concurso para diseñar un logotipo y paralelamente se realizó un proceso de crear frases constructivas, para plasmarlas en diversos espacios de la localidad.

Se propusieron actividades en las que se permitía conocer diversas formas de expresar conocimiento, de hábitos sociales, valores, etc. Se trabajó el trato en igualdad y equidad entre distintos. Asimismo fue importante conocer los recursos de las entidades sociales que trabajaban con la población gitana.

Se realizaron reuniones de grupos, para generar confianza en la relación. También se llevaron a cabo cursos de formación, con una visión intercultural amplia.

En la actualidad, se tiene referencia del trabajo que se está realizando, continuando lo diseñado anteriormente, ampliando cada vez más la participación de distintas culturas y la organización de actividades conjuntas.

En el trabajo realizado a nivel asociativo, en otras localidades de la provincia, se fomentó la participación de las familias gitanas en los distintos ámbitos. Se realizaron actividades interculturales en el medio escolar, con intervención de figuras referentes dentro de la población gitana, mediando con familias-escuela y solucionando en conjunto situaciones de acoso escolar. Por otro lado, se intervino en otras áreas como es la salud, servicios sociales, empleo, formación, así como en la colaboración con la Administración, entidades sociales y otras asociaciones gitanas a nivel nacional.

En todo momento se planificó y se reflexionó sobre las actuaciones en equipo y se tuvo en cuenta los distintos puntos de vista existentes tanto de la comunidad gitana, como de otras culturas, primando el respeto, la cercanía y la amplitud de miras.

Se organizaron reuniones y charlas de sensibilización, apoyados con materiales escritos y visuales.

## **REFLEXIONES QUE LAS EXPERIENCIAS HAN BRINDADO**

Las conclusiones, respecto al trabajo en Latinoamérica, (República Dominicana), han sido las siguientes:

Las mujeres eran más propicias al análisis de la realidad y se mostraban más favorables a realizar cambios en su día a día, propiciando éstos la pertenencia al mundo asociativo en el cual se veían reforzadas. Aunque muchas veces, ocasionaba la ruptura con la pareja, que se resistía a dicho cambio porque suponía perder privilegios.

Los jóvenes seguían parecidos esquemas, pero cuando avanzaban en edad solían caer en los mismos patrones que ellos antes criticaban.

En cuanto a gestionar la economía existente en la familia, cambiaban mucho sus prioridades. Las de la mujer se centraban en su familia, incluyendo a mayores y niños, a su vez ayudaba a su marido en los trabajos de la tierra, e incluso algunas veces no era bien tratada. Respecto al hombre, la empleaba más para apuestas en diversiones nativas, bebida y otras parejas.

Todo esto hablando en general, nunca podemos generalizar nuestras experiencias a toda la población.

Otra valoración es que en nuestra sociedad, un niño se puede aburrir con la habitación llena de juguetes y en L.A. se divierten con juguetes contruidos por ellos mismos con yuca, madera... y cuando van a la playa o a otras zonas de recreo, distintas a las suyas, la diversión está asegurada.

Consideramos que en los hábitos de vida además de lo cultural y social, influye el clima, del cual se derivan las diversiones que van aparejadas, como puede ser la música, el baile...

Respecto a los que vamos a trabajar allá, constatar la dificultad inicial y aconsejable de ver, oír y callar y la conclusión final de que, en todo este proceso el educador es educado.

Entre los aspectos positivos y enriquecedores de dicha experiencia, se puede constatar el respeto a la diversidad, la valoración de la existencia de nuestra situación de vida digna en nuestro país de origen, valorando el sentido del bienestar que no es sinónimo de riqueza, sino tener lo necesario para vivir, y como toda experiencia, constituye un aprendizaje continuo.

El mundo indígena, en este caso Colombia, siendo que son los originarios del país, son los más marginados. Muchas comunidades no sabían castellano y las asambleas se tuvieron que realizar con intérpretes. En general respetan la madre tierra sin abusar de ella, cultivan plantas de subsistencia en un terreno que en la siguiente plantación cambiaban, para generar de nuevo un equilibrio de las plantaciones autóctonas.

El nivel del río era alterado por las empresas de otros países, incluida la española para generar energía eléctrica, todo ello influía en la pesca que para ellos suponía el sustento en su mesa.

Asimismo, en general, en el ámbito educativo a las personas indígenas no se les dejaba asistir con sus ropas identitarias.

Se constata también que algunos grupos indígenas más minoritarios, al verse acorralados y ninguneados, tomaron la decisión de autodestruirse.

Por otra parte, también se reflejó la alerta que dentro del mundo indígena también puede haber aspectos a mejorar sobre todo hacia la mujer, ya que en todas las culturas es adecuado defender la identidad cultural y a la vez evolucionar en algunos aspectos.

En algunas ocasiones, por todo lo trabajado, las personas asistentes tenían miedo a represalias por los grupos armados, aun así se propició en las asambleas la crítica y autocrítica de su realidad.

El trabajo en Latinoamérica ha sido una experiencia clave, para trabajar posteriormente con otros colectivos

y otras culturas, tanto en el ámbito urbano como en el rural.

Asimismo la formación en Antropología social y cultural, también ha servido para facilitar el trabajo con minorías étnicas.

En el trabajo con el pueblo gitano, en el ámbito urbano, se insistió que es compatible salvaguardar su identidad cultural con formarse en el ámbito educativo y se ha mejorado su asistencia en la etapa de educación infantil y primaria, aunque queda por mejorar, el terminar con éxito la educación secundaria y seguir su formación profesional o universitaria.

La mujer constituye el motor de cambio y en general ya no tiene que hacer el doble juego, de contentar al hombre y defender sus derechos, pero a la vez también las hay que se identifican con rasgos anteriores, como el matrimonio temprano.

En el ámbito rural, la educación infantil y primaria sigue reforzándose, pero en secundaria sigue existiendo el fracaso escolar y falta de conciencia de la importancia de la formación. Algunas personas toman la iniciativa de educación de adultos.

Respecto al trabajo, se opone en casos a la dependencia de las prestaciones sociales, siendo la formación más como contraprestación de las ayudas.

En cuanto al trabajo en el campo, tienen que competir con el colectivo de los inmigrantes, existiendo el reto pendiente de la cotización a la seguridad social.

Muchas de estas personas, se dedican a venta ambulante o recogida de chatarra.

La falta de habitabilidad de muchas viviendas, supone el que los niños no dispongan de un sitio para estudiar o hacer deberes. La pobreza energética es otro problema, sobre todo en el invierno.

La mediación intercultural puede ser un puente, pero hay que reforzar el compromiso, la formación continua y la responsabilidad respecto a ellos mismos y su pueblo, para saber sus potencialidades, y superar limitaciones en sus funciones.

Considerando que, planificar y reflexionar en equipo es fundamental, facilitando la creatividad y actuando con respeto, cercanía y amplitud, ver la diferencia cultural como enriquecimiento y no como barrera, con una mirada horizontal y no desde arriba, manteniendo la distancia profesional, pero descubriendo la potencialidad de las personas. Para ello es necesario que el trabajador social esté motivado para motivar, poniendo pasión y empeño.

Una palabra clave en todo este proceso profesional es la prevención, en nuestro trabajo diario de mediación, intervención y relación. Desafortunadamente no se tiene mucho en cuenta, porque los frutos no son inmediatos, pero los resultados a largo plazo, facilitan el trabajo y disminuyen el costo, pero no siempre se tiene en cuenta esta reflexión tanto entre los profesionales de lo social, como en la administración pública, quizá porque lo inmediato tapa lo más lejano, para que la población se resigne ya.

El respeto en nuestras relaciones personales y profesionales es esencial y cuidarse para atender bien, sabemos que en muchas circunstancias personales, y en los ámbitos tanto de las entidades sociales como en la

Administración, esto no es fácil.

A lo largo de este itinerario profesional, en algunos casos se ha logrado una autonomía personal, a través de la formación y del empleo. Por otra parte también se ha mejorado la habitabilidad de las viviendas y se ha facilitado el acceso a viviendas de alquiler social. Respecto a la salud se ha tenido en cuenta la planificación familiar, las campañas de vacunación infantil, las revisiones ginecológicas de la mujer y se ha fomentado la alimentación saludable.

Como conclusiones de la mediación intercultural sobre todo en el ámbito escolar, es que hay que unir esfuerzos en la misma dirección, familias y comunidad educativa, la crítica constructiva va hacia las familias, pero también hacia algunos profesionales que teniendo la misma formación, depende de cómo es cada persona y en algunos casos desde la entidad donde se trabaja, se ha tenido que comunicar a la administración el trato no adecuado dentro de la comunidad educativa, sanidad y servicios sociales hacia algunos usuarios. También hemos incidido que los usuarios tienen que guardar un respeto en su trato en todos los ámbitos descritos.

Asimismo, es necesario visibilizar la identidad gitana, tanto en el currículo escolar, como en la formación del profesorado. Debe servir para aumentar el bienestar de los seres humanos en su interrelación.

Considerar que toda persona tiene una potencialidad que hay que descubrir, y hacer descubrir, en lo individual, en grupo y comunidad.

El itinerario de mediación iniciado hace dos años en una localidad, ha ido evolucionando y se sigue en el mismo.

El actuar localmente en comunidad, lleva a pensar globalmente y solidarizarse con realidades externas. En todo ese proceso hay que tener en cuenta los actores sociales, el nivel político y organizacional, ciudadano, todo ello inmerso dentro de la democracia participativa.

Un aspecto a mejorar, dentro del trabajo social es, registrar todo el trabajo realizado, sin caer en la burocratización. Así como elaborar un seguimiento estadístico para conocer la realidad actual de la población y su evolución.

Asimismo es necesario compartir y difundir las experiencias acaecidas en nuestro trabajo y en nuestra comunidad para incidir de manera especial en aquellos aspectos a mejorar. Y por otra parte, promover las publicaciones periódicas del Trabajo Social.

Cuando el Trabajo Social se preocupa por la diversidad étnica lo hace desde una apuesta ética para ver como se conjuga la diferencia cultural y la desigualdad social. Unir la libertad, la conciencia moral y la responsabilidad, es el reto.

En este recorrido vital, viéndolo al final de un itinerario profesional, la valoración es positiva y muy satisfactoria. Nuestra vida es un aprendizaje continuo, independiente del recorrido formativo a lo largo de la

misma. Todas nuestras experiencias nos ayudan a crecer, a compartir, pasar del conocer al saber, incorporarlo en nuestro vivir diario y todo ello nos llena de satisfacción.

La figura del trabajador social tanto en el tema de la mediación intercultural, como en la intervención con personas en riesgo de exclusión social, tiene que tener en cuenta en primer lugar que para poder aplicar lo aprendido en la formación e ir aportando la experiencia y conocimientos acumulados en la vida laboral, y siendo consciente de las dificultades, es importante cuidarse para estar posicionado adecuadamente en el Trabajo Social.

Y también, no podemos eludir que la figura del trabajador social combinará su trabajo de día a día con una crítica social, remarcando la responsabilidad personal del profesional y del usuario para crecer y mejorar día a día.

Toda esta participación no debe servir nunca para soslayar y suplir a la responsabilidad que tienen las políticas públicas respecto a consolidar el Estado de Bienestar, contra la injusticia social y disminuir la desigualdad, basada en los derechos y en los deberes de cada ser humano.

Las políticas públicas salen beneficiadas de este proceso, ya que la política local está más cerca del pueblo, existiendo un feedback que canalice la resolución de problemas y se compartan ideas en beneficio de la comunidad. La colaboración mutua es vital para asegurar consensos y líneas de trabajo a seguir. Asimismo, la participación comunitaria, también supone una reflexión de hacia dónde tienen que ir las políticas públicas desde lo local a lo general.

El paso del malestar social al bienestar social supone que las políticas públicas tengan muy en cuenta el reforzar el sistema educativo, el sanitario y los servicios sociales. Todo ello va aparejado con priorizar el empleo y la creación del mismo, y encontrar el camino de repartirlo y asegurar el sistema de pensiones. La prevención de ese malestar social pasa por tener unas prioridades en la política, que beneficien la humanización y la dignidad de las personas que componen nuestra sociedad.

## REFERENCIAS UTILIZADAS

- Albion, Mark. (2007). Fiel a ti mismo, los valores también cuentan. Barcelona. Ed. Deusto.
- Amador Muñoz, Luis V/ Musitu Ochoa, Gonzalo. (2011). Exclusión social y diversidad. México D.F. Ed. Trillas S.A. de C.V.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1980). Técnicas de investigación social. Buenos Aires (Argentina). El Cid Editor.
- Berger, Peter L / Luckmann, Thomas. (1998). La construcción social de la realidad. Buenos Aires. Amorrortu editores.
- Boqué Torremorrell, María Carme. (2003). Cultura de mediación y cambio social. Barcelona. Ed. Gedisa S.A.
- Casanova, P. / Magre J./Lauroba M<sup>a</sup> E. (Dtores.). (2011). Libro Blanco de la Mediación en Catalunya. Generalitat de Catalunya.
- Freire, Paulo. (1998). ¿Extensión o comunicación?. La concientización en el medio rural. Siglo XXI Editores.
- Gibbs, Graham. (2012). El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa. Madrid. Ed. Morata.
- Gilovich, Thomas. (2009). Convencidos pero equivocados. Guía para reconocer espejismos en la vida cotidiana. Barcelona. Ed. Milrazones.
- Habermas, Jurgen. (2010). Teoría de la acción comunicativa. Madrid. Ed. Trotta.
- Llevot, N & Bernad, O. (2016). La mediación gitana: herramienta performativa de las relaciones entre escuela y familia. Revista

electrónica universitaria de Formación del Profesorado 19(1), 99-110.

Martínez Avidad, M / Vasqued, O. (2016). Comunicación para la inclusión social de Minorías. La Clase Mágica, un modelo de intervención para el cambio social. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 11. nº 1. pág. 187-209.

Morin, Edgar. (2010). La mente bien ordenada. Barcelona. Ed. Seix Barral.

Murga, M<sup>a</sup> Ángeles, Coord. (2006). Desarrollo local y Agenda 21. Una visión social y educativa. Madrid. Pearson Educación.

Pastor Seller, E. (2014). La mediación como servicio público de administración local en las sociedades relacionales contemporáneas. Brasil. Ed. G &DR.

Touriñán López, J. M. (2008). Educación en valores, educación intercultural y formación para la convivencia pacífica. Oleiros (La Coruña). Ed. Netbiblo. S.L.

Ventosa, Victor J. (Coord.). (2006). Perspectivas actuales de la animación sociocultural. Cultura, tiempo libre y participación social. Madrid. Ed. CCS.

## **PÁGINAS WEB**

[https://www.ecured.cu/Enfoque\\_sist%C3%A9mico](https://www.ecured.cu/Enfoque_sist%C3%A9mico)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Agenda\\_21\\_de\\_la\\_cultura](https://es.wikipedia.org/wiki/Agenda_21_de_la_cultura)

<https://psicologiaymente.net/desarrollo/constructivismo#>

<https://es.slideshare.net/selvacmu/enfoque-critico>

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretsdiversitat/es/el-enfoque-intercultural>

<http://www.redalyc.org/pdf/2170/217043419009.pdf>

[www.rbgdr.com/revista/index.php/rbgdr/article/download/1208/359](http://www.rbgdr.com/revista/index.php/rbgdr/article/download/1208/359)

<https://revistaobets.ua.es/article/view/2016-v11-n1-comunicacion-para-la-inclusion->