

REVISTA ELECTRÓNICA DE ESTUDIOS FILOLÓGICOS

REFLEXIONES SOBRE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL Y EXPERIENCIAS DESDE LA COMUNIDAD VALENCIANA*

SALOUA LAGHRICH

1. INTERCULTURALIDAD, MEDIACIÓN INTERCULTURAL... UNA REALIDAD

Antes de hablar de la mediación intercultural, me gustaría empezar por aclarar una serie de conceptos que tienen una relación directa con el tema que nos ocupa en estas reflexiones. Se trata de conceptos vinculados al fenómeno social de la inmigración en España:

- ¿Qué es la multiculturalidad?
- ¿En qué consiste la interculturalidad?
- ¿Cuál es el papel del mediador intercultural en este contexto?
- Y, para acabar, contaré algunas de mis experiencias como mediadora intercultural.

“La belleza del arco iris radica en sus distintos colores”, dice un proverbio africano.

“En el cambio reside el bienestar”, dice un proverbio popular árabe.

Los dos proverbios están cargados de conceptos positivos, ¿somos capaces de darles sentido dentro de la sociedad en que vivimos y de llevarlos a la práctica con nuestras actitudes y comportamientos?

España es un arco iris desde hace unos pocos años, a partir de los años noventa, con esto no quiero decir que antes no hubieran personas pertenecientes a otras culturas, sino que el número de inmigrantes ha aumentado considerablemente, poniendo a prueba a la sociedad española en su sistema social, sus actitudes frente al otro...

En todas las sociedades se hallan presentes determinados mecanismos psicológicos que, en mayor o menor intensidad, se activan frente al otro o lo otro: prejuicios y estereotipos raciales y culturales, mecanismos de culpabilización del otro (eg. chivo expiatorio, cabeza de turco), actitudes de miedo y desconfianza, o etnocentrismo.

Contra todo esto tenemos que luchar, hacer un esfuerzo enorme, porque el resultado bien lo merece: una vida pacífica, digna y solidaria; al fin y al cabo, tanto los de aquí como los de fuera anhelamos lo mismo: paz y bienestar. Suena utópico, pero creo firmemente que hay que luchar por las utopías.

La multiculturalidad es una evidencia, porque la realidad nos muestra la coexistencia, que no convivencia, de distintas culturas, lenguas, costumbres, religiones...

En una sociedad multicultural como ésta, donde los inmigrantes forman parte de la vida cotidiana de los españoles, contribuyendo a su nivel de bienestar (cotizan a la seguridad social, desempeñan mayoritariamente trabajos en sectores que los españoles no cubren), surge la necesidad no sólo de reconocer su diversidad y diferencia, sino de aprender a convivir juntos.

La multiculturalidad, como su propio nombre indica, refleja una diversidad cultural, lingüística y religiosa, en una misma sociedad. Plantea el reconocimiento de las diferencias basado en los principios de igualdad y derecho a la diferencia.

Es necesario y urgente trabajar en común para que la convivencia entre los de aquí y los de fuera sea pacífica, enriquecedora, agradable y positiva. Éste es el punto de partida de la interculturalidad.

La interculturalidad está de moda en los círculos académicos, en los foros sobre inmigración, y, en definitiva, es una palabra que suelen utilizar y a veces manipular las instituciones y algunas personas con interés propio. Me recuerda esa otra palabra tan manoseada: SOLIDARIDAD.

Hace unos años esta palabra surgió en el debate público con gran intensidad. Hemos ido descubriendo con el tiempo que era una estrategia del Estado para no asumir sus responsabilidades y delegarlas en la buena y gratuita voluntad de los ciudadanos.

La interculturalidad va más allá de la multiculturalidad, plantea las relaciones interétnicas, interlingüísticas e interreligiosas basadas en la convivencia de la diversidad.

La interculturalidad sigue siendo un deseo y un proyecto sobre el papel, porque primero hay que conocer al otro, reconocerlo, aceptarlo y, lo más importante, convivir con él.

En una hipotética sociedad intercultural tenemos que estar abiertos al cambio, cuando digo cambio me refiero a cuestionar los valores propios, la cultura propia, y a ser capaz de reconocer lo positivo de otras culturas, y, ¿por qué no?, hacerlo tuyo. La experiencia intercultural significa tener dudas que son el motor del conocimiento y el progreso.

La interculturalidad pone el énfasis en no olvidar lo que se tiene en común, y compartirlo, de la misma manera que insiste en el diálogo, el conocimiento mutuo y el aprendizaje entre culturas. Los fanatismos vengan de donde vengan son el principal obstáculo para la existencia y el desarrollo de una sociedad intercultural.

Soy realista o más bien pesimista, los únicos ejemplos de interculturalidad que conozco son las relaciones de amistad o pareja que existen entre personas del país de acogida y los que hemos

venido de fuera.

Es difícil luchar contra el miedo, es imposible que una sociedad llegue a ser intercultural de la noche a la mañana, por lo que hemos dicho anteriormente, y porque la desconfianza es humana. "Mi tierra es lo mejor del mundo" es un dicho universal; el imaginario popular sobre los gitanos, los moros o los negros pesa mucho.

La interculturalidad es la interacción positiva en la relación entre el autóctono y el foráneo, es acercarse al otro sin miedos, es mutua adaptación, no es la asimilación, como se planteó en algunos países europeos como Francia, y el resultado ha sido la creación de guetos árabes, subsaharianos, chinos o turcos. Esta política sólo consiguió separar y enfrentar a la población en Francia, aquí hay un caso evidente y dramático: el del pueblo de El Ejido en Almería. Cuando la integración es unilateral, cuando no se respeta el bagaje cultural de una persona y no se le hace partícipe de leyes, normas y del devenir de la sociedad en que vive, dándole voz y voto, tenemos una persona aislada, rechazada, frustrada y desgraciadamente agresiva.

Tendremos una sociedad pacífica, libre, solidaria y respetuosa, en definitiva una sociedad intercultural, SI estamos juntos y mezclados, SI estamos dispuestos a escucharnos el uno al otro, SI todos hacemos un esfuerzo por cuestionar las verdades absolutas sobre tal o cual cultura. Muchas cosas deberían cambiar a nivel político y humano para que la sociedad intercultural sea una realidad y no solamente un deseo o materia de estudio en una universidad o foro.

A veces hacemos un esfuerzo tremendo por aprender cosas que nos son útiles en nuestra vida laboral, cursos y cursillos de informática por citar algún ejemplo, pero somos incapaces o sencillamente no se nos pasa por la cabeza parar y pensar en estas personas que saludan de otra forma, visten de otra forma, y rezan a otro Dios, porque muchas veces ni las vemos. Una sociedad intercultural se hace desde el principio básico del derecho a la diferencia, tanto del acogedor o autóctono como del acogido o foráneo, por eso es tan difícil, porque eso significaría hacer *table rase*, o empezar de cero.

Creo sinceramente que es posible una sociedad intercultural, pero desde el cambio político basado en la igualdad real de las personas, desde la educación en su más amplio sentido, desde los pequeños lugares comunes, como una asociación de vecinos, desde el esfuerzo personal que supone tener curiosidad por conocer a otras personas pertenecientes a culturas distintas.

Me gustaría citar aquí a los medios de comunicación, porque tienen un papel muy importante en la educación, o al menos influyen muchísimo sobre nuestra forma de ver una situación, ya que nos dan una información, no siempre imparcial o correcta, me refiero por ejemplo a un medio como es la televisión, asistimos a un bombardeo informativo tendencioso casi siempre sobre los inmigrantes y su vida en España. No sé si quienes leéis estas reflexiones habéis visto algún reportaje sobre inmigrantes con una vida normalizada aquí, es decir el día a día del inmigrante, un reportaje que ayude a quitar los miedos de los autóctonos y no a fomentarlos. Peor todavía, mucha

gente cuando habla con rechazo o miedo de los inmigrantes suele apoyarse en el guión de un reportaje televisivo, o en algún informativo.

Oímos hablar de mafias, de traficantes de droga magrebíes, de prostitutas sudamericanas o subsaharianas, del problema de la inmigración y de la avalancha humana que llega a España. Todas estas informaciones HACEN IMPOSIBLE QUE HAYA UNA RELACIÓN INTERCULTURAL, y mucho menos una sociedad intercultural.

Cualquiera de nosotros que quiera informarse sobre el número de inmigrantes en España, sabrá que se calcula que hay menos de un millón entre regulares e irregulares, mientras que siguen habiendo dos millones y medio de españoles que residen fuera de España.

Hace falta voluntad política, ciudadana, y medios para hacer que la convivencia sea intercultural, pacífica y positiva para todas las partes implicadas. No me cansaré de repetirlo.

Asistimos a una creciente presencia de personas que pertenecen a otras culturas, lo que exige que haya una creciente voluntad por poner los medios adecuados para que no surjan conflictos a veces dramáticos, o simplemente para resolver conflictos cotidianos y dar respuesta a una necesidad del propio estado español y no sólo del inmigrante. Lo voy a simplificar: cuando se ayuda al inmigrante a resolver sus problemas, se está ayudando a la sociedad en general; un inmigrante que recibe un trato agradable y una atención humana y profesional correcta es una persona que se siente acogida y con ganas de formar parte activa de esta sociedad y de querer a las personas de aquí.

Muchas veces esta atención y este trato no se dan, simplemente porque los responsables no ponen los medios, o se improvisa mucho en este campo. Aquí me refiero a la responsabilidad que tiene la administración pública de resolver conflictos, o prevenirlos.

Una figura nueva, un poco confusa para muchas personas y organismos, empieza a emerger con fuerza, porque la situación de este país está cambiando y exige que se cuente con personas que pueden ayudar en la resolución de conflictos o simplemente en el entendimiento de las dos partes implicadas: el acogedor y el acogido. Esta figura profesional, a veces voluntaria, es el mediador intercultural.

La mediación intercultural en el campo de la inmigración es reciente. Los primeros años se trabajaba desde la improvisación llamando a algún amigo@ para traducir o hacer de enlace entre la administración pública y el inmigrante. La mediación intercultural se da siempre que hay culturas distintas en contacto.

Se solicita al mediador intercultural tanto en el ámbito social, sanitario, jurídico o laboral, ya que son éstos los aspectos fundamentales que preocupan a toda persona.

Hay comunidades autónomas que han reconocido la necesidad de la presencia del mediador intercultural, y por lo tanto se han creado puestos de trabajo con un perfil delimitado y bien definido, se cuenta con el mediador intercultural en colegios, hospitales, centros municipales de los servicios sociales, etc. Entre estas comunidades están Cataluña, País Vasco y Andalucía. Pero las autoridades competentes de la Comunidad Valenciana no se han dado cuenta todavía de la necesidad de la mediación intercultural, y no es porque no haya inmigrantes aquí.

Muchas veces la labor del mediador intercultural en la Comunidad Valenciana la realiza un voluntario perteneciente al país de origen del inmigrante, y alguna vez se solicitan los servicios de un intérprete, que, como veremos más adelante, no siempre puede mediar.

Me voy a centrar en la labor del mediador intercultural: es amplia, necesaria, útil, delicada y apasionante.

El mediador intercultural acude allí donde hay dos culturas distintas en contacto, y a veces en conflicto. Su objetivo principal es acercar posturas y hacer que las dos partes se entiendan.

Me gustaría señalar una cosa muy importante: incluso cuando no hay un problema de lengua, el mediador consigue que el inmigrante le hable de forma diferente a como lo hace con el profesional del organismo público. Más adelante contaré una experiencia vivida que refleja perfectamente esto.

¿Es traductor-intérprete el mediador? Por supuesto que sí, pero creo que es algo más; es intérprete de lenguas y lenguajes, verbales y no verbales.

El mediador intercultural debe tener un dominio de las dos lenguas y ser capaz de transmitir mensajes claros y comprensibles para las dos partes, el acogido y el acogedor.

El mediador debe estar empapado de las dos culturas, la del país de origen del inmigrante y la del país de acogida. Es necesaria en la mediación intercultural una persona que conozca los giros, las expresiones hechas, los lenguajes no verbales, los gestos corporales, pues muchos de ellos son culturales y facilitan mucha información sobre el estado, la actitud o la reacción de una persona en una situación dada. Por una mirada normal para muchas personas de aquí, una mirada directa de un profesional de los servicios sociales a un inmigrante, tuve que mediar entre los dos y explicarle al inmigrante que la intención no era ofenderle sino escucharle con más atención.

Mirar directamente a una persona de origen árabe es un signo de prepotencia y falta de respeto, justo lo contrario que aquí, donde entre otras cosas significa interés por el otro.

Las palabras escritas o pronunciadas son un hecho obvio para un traductor, su trabajo es traducirlas, o interpretarlas, incluso las expresiones hechas y los refranes son traducibles o interpretables aunque cambian de una cultura a otra, pero el lenguaje no verbal es algo que se

adquiere a lo largo de nuestra vida, es cultural, es difícil que un intérprete que no conozca de cerca la otra cultura y que no haya vivido en el país pueda ser mediador intercultural.

El mediador intercultural es un puente entre dos culturas, un puente con un punto de partida y otro de llegada; el mediador conoce perfectamente los dos puntos, su labor es hacer el trayecto correcta y prudentemente para alcanzar el objetivo de la travesía: unir, acercar, diluir tensiones y conseguir que haya una comunicación real entre ambas partes.

Los inmigrantes ven en el mediador a una persona más cercana que el profesional, su mera presencia altera el equilibrio de poder, que a menudo suele ser desigual entre las partes.

Un mediador intercultural, aparte de tener un dominio de las dos lenguas tanto a nivel oral como escrito, debería transmitir confianza a las dos partes y facilitar un ambiente relajado.

Los organismos públicos, cuando solicitan la actuación de un mediador, no esperan solamente que informe y oriente a la persona de otra cultura, sino que sea un enlace válido, tranquilizador, comunicador, a veces esperan del mediador un milagro, me refiero sobre todo a la mediación intercultural en el ámbito social, donde hay más conflictos.

La labor del mediador es complicada y muy delicada, se necesita una formación académica, pero también una sensibilidad especial y un sentido de la solidaridad muy presente, y estas cualidades las da la experiencia vital de cada persona y el grado de compromiso que adquirimos frente a las personas necesitadas.

La mediación intercultural en el ámbito social se basa en la atención directa a una persona que vive una situación de extrema necesidad y falta de apoyo en el país de acogida.

Desde mi experiencia como mediadora intercultural, puedo afirmar que el papel del mediador es frustrante a menudo: yo mediaba, no podía intervenir, y más de una vez las dos partes se encerraban en su etnocentrismo, en su posición de poder o de desfavorecido. A veces dejaba de lado la famosa imparcialidad y neutralidad que se supone caracterizan al mediador y me implicaba.

Me acuerdo de una actuación como mediadora, entre un trabajador social y un inmigrante. La trabajadora social le dice al inmigrante: "Usted, si no me demuestra con hechos que tiene ganas de trabajar acudiendo a todas las ofertas de empleo, no puedo hacer nada por usted". Sabemos todos que en las prestaciones sociales, hay siempre una contra-prestación.

Yo hice mi trabajo, que en este caso era transmitir en árabe el mensaje del profesional de los servicios sociales al inmigrante, no voy a entrar en detalles, pero no fui neutral y elegí unas palabras más suaves visto el estado emocional del inmigrante. Me quedé con las ganas de decirle que realmente ni ella ni yo sabíamos si esta persona era vaga o es que necesitaba una oportunidad, una ayuda económica básica para que pudiera moverse y buscar trabajo, un techo, y comida, y, ¿por

qué no?, un acompañante mediador en la primera fase de búsqueda de empleo.

¿Cuándo se implica el mediador intercultural? Cuando conscientemente elige una palabra y no otra, según la situación, cuando va más allá de las funciones de intérprete, y propone a las dos partes sutilmente una alternativa más. En este caso yo creí que podía hacer algo más como mediadora, y planteé a la trabajadora social la posibilidad que teníamos desde nuestro servicio de facilitarle al inmigrante acompañamiento, así como ponernos en contacto con las empresas ofertantes dos días a la semana; para ella fue un alivio, para el inmigrante fue una esperanza, y una puerta que se le abría.

La implicación no significa tomar partido por una parte u otra, sino compromiso con la parte más necesitada, y si el resultado es positivo para las dos partes, hemos podido mediar.

En el ámbito social, cuando mediamos, se establece una relación de ayuda en dos direcciones:

1/ Al Organismo Público le ayudamos a atender correctamente al inmigrante.

2/ Al inmigrante le ayudamos a ser entendido y atendido en su problemática y en sus demandas.

Se le exigen muchas capacidades, conocimientos y habilidades al mediador intercultural. Nos parece paradójico ya que hay un vacío todavía en muchos aspectos referentes a la formación del mediador. ¿Dónde se forma?, ¿quién forma a un mediador intercultural?, ¿es traductor-intérprete, o debería sumar por cuenta propia una formación en interculturalidad, en culturas distintas, y sufragar los gastos de varias estancias en los países de origen del inmigrante, especialmente cuando se trata de culturas distintas? Son preguntas que nos hacemos muchas personas, y que de momento no tienen una respuesta, al menos oficialmente y en la Comunidad Valenciana, no.

¿Cómo trabaja el mediador intercultural? La labor del mediador intercultural en el campo de la inmigración exige aptitudes y habilidades de la comunicación, de la misma manera que la del trabajador social.

Como hemos dicho anteriormente, teniendo dos herramientas tan valiosas a su alcance como el conocimiento de las dos culturas y lenguas, el mediador necesita algo más:

- La escucha activa es fundamental en el mediador, que no se limita a oír y trasladar lo que se dice de una parte a otra, sino que tiene que saber preguntar en el momento oportuno, cortar cuando el inmigrante por ejemplo se va por los cerros de Úbeda, CENTRAR SIN PRESIONAR, RESPETAR LOS SILENCIOS, y sobre todo que nunca se nos note que nuestro tiempo de actuación es limitado, estar relajado es muy importante en nuestro trabajo, porque para la persona inmigrante su problema es único y ayudarla a resolverlo es lo más urgente para ella.
- La empatía es imprescindible no sólo en el mediador intercultural, sino en cualquier persona

que se dedica a trabajar con y para los seres humanos, pero ¿en qué consiste? El mediador no debería partir de ideas preconcebidas, de su propia perspectiva, sino siempre de la del otro. La empatía no es sentir lo que siente el otro, es poder imaginar la situación en que está el otro y ponerse en su lugar. La forma de mirar, los gestos corporales, todo el lenguaje no verbal es fundamental en la comunicación, tanto a nivel de escucha, de empatía o de disposición del mediador intercultural.

El trabajo del mediador no se ciñe a lo puramente lingüístico, es la comunicación y el entendimiento lo que motiva al mediador, y si no es un buen comunicador, creo que difícilmente puede mediar.

He trabajado como mediadora intercultural durante cuatro años, en el Servicio de Atención al Inmigrante que dependía de la Conselleria de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana. He vivido de muy cerca situaciones dramáticas, no tan dramáticas y otras esperanzadoras; sólo la experiencia como mediadora me enseñó a serlo, el camino lo hice andando.

Nuestra área de traducción y mediación intercultural (éramos dos personas, una compañera para las personas de habla rusa, búlgara, y algún idioma de los antiguos países del este, y yo para los magrebíes y los subsaharianos de habla francesa) era transversal, se cruzaba con todas las demás, tenía que estar presente con el médico del servicio, con la trabajadora social, con el gestor laboral y con el abogado, especialista en la Ley de Extranjería.

Tenía tres líneas de actuación:

1/Atención telefónica como mediadora intercultural entre inmigrantes y organismos públicos y ONGs.

2/Atención directa dentro del servicio.

3/Actuación fuera del servicio a petición de los organismos públicos y a veces privados, lo que denominábamos *salida laboral de mediación*.

Dentro del servicio, mi trabajo era relativamente tranquilo, me explico: no tuvimos grandes conflictos o sobresaltos, pero mis salidas laborales fueron mucho más intensas y densas. Lo repito: aprendí a mediar mediando.

Porque me es imposible contaros todas mis vivencias como mediadora intercultural, os hablaré de algunas situaciones y personas que se me han quedado grabadas en la memoria y no en el currículum.

2. ALGUNAS EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

1/Hospital La Fe. Valencia

Se solicita por fax la mediación en el idioma francés para una persona de Mali ingresada en la planta de tetrapléjicos. El objetivo es dar apoyo al paciente y al equipo médico, especialmente a la psicóloga, ya que estaban desesperados porque el paciente no colaboraba, decía cosas incomprensibles, e insultaba a todo el personal sanitario. Querían ayudarle, pero les era imposible. El inmigrante, de 24 años, se llamaba Sulaimán y había sido futbolista en su país. Rechazaba a todos los cristianos (como llamaba él a los españoles), gritaba y escupía continuamente. Sulaimán hablaba castellano, el problema no era el lenguaje.

Antes de ver a Sulaimán, estuve hablando con la psicóloga, que me puso en antecedentes. Me contó que Sulaimán había sido víctima de una agresión física múltiple que le dejó en estado de tetraplejía en plenas navidades, el 22 de diciembre. La policía sospechaba de un grupo xenófobo. La psicóloga tenía especial interés en saber si yo conocía bien la cultura musulmana, porque Sulaimán era musulmán.

Me avisó sobre su estado para que no me impresionara al verlo, pues sólo movía la cabeza y tenía un agujero en el cuello.

Sulaimán rechazaba totalmente la autoridad, cualquiera que fuese: médicos, enfermeros, policías, etc. Tenía una fe absoluta en los espíritus oscuros y los demonios (*djin*), y así llamaba a todos los españoles que le rodeaban.

Muchos musulmanes creen en la existencia de estos seres que conviven con nosotros, y que se apoderan de nosotros algunas veces.

Yo tenía que mediar en una situación humanamente dramática y con un fondo religioso muy marcado. Sinceramente, hasta que no entré, no tenía ningún plan lógico de actuación. No había técnicas preestablecidas, pero sí pensé que la clave para llegar a esta persona y poder ayudarla era establecer un buen primer contacto, así que le propuse a la psicóloga que no me presentara como intérprete de la Conselleria. Otra autoridad no, por favor.

Lo primero que hice al entrar fue acercarme a Sulaimán, sentarme a sus pies y decirle "ssalumu alaikum wa rahmatu allh wa barakátuh", que es el saludo en árabe entre musulmanes, sean árabes o no, y que significa: paz con vosotros, que la compasión y bendición de Allah os acompañen. Sulaimán se sorprendió mucho y sonrió. Me presenté diciéndole que me llamo Saloua, que soy musulmana de Marruecos, pensando que el hecho de ser musulmana era mucho más importante para Sulaimán que cualquiera de mis pertenencias culturales, porque podía significar para él cercanía y entendimiento. Hablamos mucho, le conté incluso que mi padre había sido un imám en una mezquita, sabía el Corán de memoria y presidía los rezos. Mientras yo estaba intentando tranquilizarle y crear un clima positivo que facilitara la comunicación, por dentro me sentía muy mal, esperando un grito o un escupitajo en cualquier momento, pero no fue así. Le dije a Sulaimán

que yo era profesora de árabe, y que de vez en cuando acudía a los sitios cuando los españoles me llamaban para ayudar a los musulmanes (para que me sintiera más cercana). En un momento dado me pidió un pañuelo para poder escupir, se lo acerqué a la boca, y seguimos charlando, pero esta vez en castellano. La psicóloga le explicó que tenía que contestar a las preguntas de los agentes de policía y tomarse la medicación que antes rechazaba.

En el momento en que Sulaimán me pidió un pañuelo, me relajé por dentro y pensé que ya me había aceptado, lo que me ayudó y me motivó para seguir. La psicóloga se marchó para darle un espacio a Sulaimán; un espacio para la comunicación y el desahogo lógico vista su situación de desamparo. Sulaimán, a pesar de la situación dramática en la que se encontraba, era una persona alegre y muy viva, nos reímos mucho con los *djin*, y yo le dije que creía en ellos, pero pensaba que no eran las personas del hospital, sino los que le habían atacado, que los españoles del hospital sólo querían ayudarle, y que por eso me habían llamado. Le juré en nombre de Allah que era verdad todo lo que yo le decía, llegando con él a un pequeño acuerdo con el fin de ayudarle y facilitar el trabajo al equipo médico: regalarle el Corán e ir a verle una vez cada 15 días para leerle algunos versículos y charlar, con la condición de que tratara mejor a los españoles que le cuidaban y les hiciera caso.

Me prometió que iba a hablar con la policía, aunque no se acordaba de todas las caras de los agresores.

Con una mediación, dos o tres, no salvamos a nadie, ni resolvemos un problema como el de Sulaimán, pero si facilitamos un buen clima de trabajo al equipo médico no sólo estamos ayudando a esta parte, sino y sobre todo a Sulaimán. Pasé con él unos momentos muy agradables y espero que él también. Lo único que le queda es sobrellevar la crudeza de su situación lo mejor posible. ¿Quién no estaría alterado y desesperado en esta situación?

No sólo la religiosidad de Sulaimán hizo que pensara que eran espíritus malignos y oscuros los que le rodeaban, sino su ingenuidad, no entendía por qué algunos atacan a otros sin ningún motivo.

Me acuerdo que la psicóloga le dijo: "A ver si nos llevamos mejor a partir de ahora Sulaimán"; y él le contestó: "sí señora, pero no estoy loco, los *djin* existen".

La mediación intercultural aquí se centró en acercarse y acompañar a esta persona a partir de sus creencias y vivencias, para poder establecer un *rapport* (relación, lazo) de confianza, y posibilitar el trabajo del equipo en el hospital. Salí de la habitación de Sulaimán agotada emocionalmente, y sobre todo pensando en el daño irreparable que causan los fanáticos.

2/Hospital Maternal La Fe. Valencia

A petición de la trabajadora social, acudí al hospital como mediadora intercultural. La historia de Nadia, una mujer marroquí, es ésta:

Una mañana del mes de agosto, Nadia es ingresada en el hospital con dolores de parto (contracciones), iba acompañada por un español que se presentó como amigo y se fue. Antes de que le fuera practicada la cesárea, Nadia explica al equipo médico y a la trabajadora social en un castellano básico que no quiere ver al niño y que busquen una familia para él.

El motivo de nuestra actuación fue en principio ayudar a la técnico de servicios sociales de la sección del menor a abrir el expediente de adopción o acogimiento temporal del recién nacido, y a la trabajadora social del hospital a recabar datos personales de Nadia y redactar su informe. Mi trabajo consistiría en traducir oralmente toda la información dada por las tres partes, es decir, iba a actuar como intérprete de árabe y castellano.

Se solicitó nuestra mediación a los dos días del nacimiento del niño, la madre se negaba a verlo.

Me acuerdo que entré triste a la habitación de la joven marroquí, porque la situación de separación entre la madre y el niño desde el nacimiento me afectaba mucho. Nos presentó la trabajadora social y se marchó, para facilitar un espacio humano antes de entrar en el trabajo puramente técnico.

Después de darme un fuerte abrazo, Nadia empezó a llorar escondiendo la cara, intenté calmarla diciéndole que no estaba sola, que todos queríamos ayudarla. Es frecuente entre árabes llamarnos hermanos y hermanas, Nadia no paraba de llamarme hermana, y la verdad es que cada vez que lo hacía yo me sentía en la obligación de ayudarla, podía haber sido mi hermana pequeña, tenía 22 años. Aunque yo sabía que era intérprete y no hermana de Nadia, intuía que había una historia dramática detrás de esta supuesta decisión de abandonar a su hijo, así que le pregunté a Nadia basándome en la confianza que le transmitía yo al ser de su propia cultura y país: "¿por qué no quieres ver al niño?" Y me contestó: "porque no quiero conocerlo, si lo conozco no podré abandonarlo y regalarlo", entonces entendí que los motivos eran económicos y de papeles, como se suele decir entre inmigrantes irregulares, y no otros.

Nadia estaba de forma irregular en España, no quería decir quién era el padre, porque la abandonó cuando se quedó embarazada, y no tenía medios para educar a su hijo y facilitarle una vida digna, por eso decidió no verle desde el principio.

Le pedí a Nadia que se tranquilizara porque había una solución real para su problema, y que no tenía que dar al niño en adopción, le dejé claro que yo como intérprete no podía resolver su problema, y que necesitaba hablar con la trabajadora social del hospital y la técnico de la sección del menor de Bienestar Social. Hablé con las dos. La reacción de la funcionaria de la Conselleria fue inmediata y muy espontánea, dijo: "yo no pinto nada aquí, esta mujer no quiere dar en adopción a su hijo, muchas gracias, y te toca a ti, refiriéndose a la trabajadora social, tramitarle un ingreso a un materno".

Las funciones de cada una se iban delimitando y aclarando. Le pregunté a la trabajadora social si era posible ingresar a Nadia con su hijo en el centro materno infantil, ya que había un menor desamparado que necesitaba protección. Me dijo que sí, que necesitaba tiempo para hacer las gestiones administrativas y el informe social de Nadia, pero no entendía por qué la mujer se empeñaba en repetir que no quería ver a su hijo. Le dije que el único problema que yo detecté era la desinformación de la madre, que llevaba poco tiempo en España, no se relacionaba con gente española, y estaba segura que aquí era como en Marruecos: o la familia o el orfanato.

Lo único que yo deseaba en este momento era volver a la habitación de Nadia y comunicarle la noticia, ya sé que no se debe implicar un mediador, pero fue emocionante el abrazo que compartimos Nadia y yo. Cuando le trajeron a su hijo, me dijo que lo iba a llamar Saad, que significa "buen augurio" y "buena suerte". Por cierto, tengo un hermano que se llama Saad.

La última fase de mi trabajo consistió en traducir toda la información necesaria para que la trabajadora social pudiera redactar el informe social, pero dentro de un ambiente no sólo relajado, sino festivo.

Valorando el trabajo en la reunión de equipo, la coordinadora del servicio me dijo que aunque yo no tenía que haber preguntado tantas cosas a Nadia, porque mi trabajo como mediadora no lo exigía, hice bien en indagar dado el resultado.

No sé si hice bien o mal, sólo sé que hay situaciones en que una persona debe implicarse, sea mediador o no.

El mediador tiene que ir más allá de lo verbalmente obvio. Dar información es ayudar a una persona a resolver sus problemas, dándole la opción de decidir.

Partir de cero en una actuación de un mediador es fundamental: no sé nada y pregunto.

3/Centro Penitenciario de Picassent. Valencia (Módulo Hospital). Marzo 2001

La trabajadora social del Centro penitenciario solicita nuestro apoyo desde la mediación intercultural y la interpretación, con el fin de facilitar el trabajo al equipo médico y a un interno de nacionalidad marroquí.

Youssef, de 19 años, estaba condenado por delito de robo con intimidación con arma blanca. Antes de seguir, tengo que decir que la trabajadora social puso especial interés humano en ayudar a Youssef. Creo que fue éste el motivo de la petición de mediación.

Mi trabajo se centró en hacer una entrevista en árabe al paciente con las indicaciones de los médicos y la trabajadora social, mediante un acercamiento humano muy cuidado. Mi papel fue de mediadora intercultural y no sólo de intérprete dado el estado mental en que se encontraba Youssef,

quien sufría una pérdida de referencias, brotes psicóticos y falta de apoyo de familiares o amigos. Los profesionales del Centro necesitaban datos básicos familiares, sociales y todo lo que les pudiera servir para clarificar el diagnóstico del paciente con el fin de ayudarlo a adaptarse mínimamente a la cárcel, y sobre todo a experimentar una mejoría, ya que su queja principal eran el dolor de cabeza y las alucinaciones.

Youssef había tenido algún intento de agresión a los funcionarios del Centro, pero en general sufría pánico.

En esta actuación nos trasladamos dos personas de nuestro servicio, una compañera psicóloga y yo.

Solicitamos a la trabajadora social que nuestra visita fuera sin barrera de seguridad, porque pensamos que no se puede crear un clima de confianza con barreras.

Me acuerdo que Youssef hablaba con dificultad, por el efecto de los tranquilizantes, pero habló mucho, me pidió que buscara a un familiar suyo en el barrio de Ruzafa en Valencia, que le trajera libros en árabe, sobre todo de las abluciones, que son el modo de lavarse de un musulmán antes de cada rezo. No parábamos de fumar, él, mi compañera y yo.

Mediar en la cárcel es muy duro, pero estábamos allí, y teníamos que hacerlo.

Decidimos entre mi compañera y yo que este chico necesitaba un apoyo continuado, y tener referencias culturales cercanas para poder sobrellevar la angustia que causa la privación de libertad.

Planteamos a la trabajadora social nuestro deseo de seguir visitando a Youssef una vez al mes, porque pensamos que tenía problemas añadidos a la falta de libertad, problemas de carácter referencial, y por lo tanto nuestro apoyo sería importante siempre y cuando el interno cumpliera los mínimos compromisos dentro del centro: como no negarse a tomar la medicación, intentar controlar sus impulsos agresivos y asistir a clases de castellano.

Con Youssef llegamos a un acuerdo: yo le iba a regalar unos cuadernos que explicaban cómo se hace la ablución (de mi época de profesora de árabe para españoles convertidos al Islam), le prometí que iba a buscar a su familiar comerciante en Ruzafa, y que cuando tuviera la carta redactada y vista por las autoridades del centro penitenciario, la entregaría al Consulado de Marruecos en Valencia, a cambio de cumplir las normas del centro. Desgraciadamente tuvimos que concluir e irnos.

Hasta que se decidió prescindir de nuestro servicio de Atención al Inmigrante, el 31 de diciembre del 2001, mi compañera y yo seguimos visitando a Youssef, sin barreras de seguridad.

Creo que desde la mediación intercultural hemos podido hacer una labor humana digna para el beneficio de las dos partes, nuestro servicio jurídico se implicó con el fin de ayudar a Youssef, utilizando los medios jurídicos a su alcance, pidiendo a su abogada de oficio que solicitara al Juez el cambio de condena por la expulsión, por supuesto después de hablarlo con Youssef.

Esta experiencia como mediadora intercultural hizo que yo conociera un poquito todo el entramado policial en el caso de una persona inmigrante sin documentos, que conociera la ley en los casos penales de delito menor de 6 años en España, y sobre todo, hizo que una persona pudiera estar con su familia.

La mediación empezó en marzo de 2001 y se truncó en diciembre de 2001, pero me informé y supe a través del familiar de Youssef y de la trabajadora social que el Juez había dictado orden de expulsión a cambio de la condena de prisión de 5 años y un día.

Tengo que resaltar aquí la mediación de mi compañera del servicio, ya que fue crucial, porque de forma clara y sencilla y utilizando el dibujo, le explicó a Youssef el funcionamiento del cerebro, y la enfermedad que padecía, ella habló con él con mucha sencillez y calidez, mientras yo iba traduciéndole lo más humana y correctamente posible.

Para finalizar, el trabajo con Youssef fue muy enriquecedor, y humanamente difícil de olvidar. Espero que esté ahora tranquilo con su familia en Casablanca.

Me gustaría poner un punto y seguido a estas reflexiones y al relato de algunas experiencias reales con una frase del escritor Carlos Fuentes: "Muchos problemas y sufrimientos del mundo vienen de la incapacidad del ser humano de imaginar al otro".

RECOMENDACIONES BIBLIOGRÁFICAS

- CASTIGLIONI, Marta (1997) *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milán: FrancoAngeli.
- GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", *Revista de Migraciones*, 2, pp. 125-159.
- GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (2003) *Qué es la inmigración*. Barcelona: RBA.
- GOYTISOLO, Juan y Sami NAÏR (2000) *El peaje de la vida. Integración o rechazo de la emigración en España*. Madrid: El País-Aguilar.
- Grupo CRIT (2003) *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castellón: Universitat Jaume I de Castellón, Col.lecció "Estudis sobre la Traducció", 11.

- MAALOUF, Amin (1998) *Identidades asesinas*. Fernando Villaverde (trad.) Madrid: Alianza, 1999.
- VALERO GARCÉS, Carmen (2001) "El mediador interlingüístico en los servicios públicos: ¿Nuevos principios éticos para nuevas realidades", en Ann Barr, M. Rosario Martín Ruano y Jesús Torres del Rey (eds.) *Últimas corrientes teóricas en los estudios de traducción y sus aplicaciones*. Salamanca: Universidad de Salamanca, pp. 819-828.
- VALERO GARCÉS, Carmen (ed.) (2003) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Comares, Colección Interlingua.
- VV.AA. (2002) *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.

* El presente texto es la versión revisada de una conferencia impartida el 19 de mayo de 2004 en el marco del Seminario Permanente de Traducción e Interpretación, Curso 2003-04, del Departamento de Traducción y Comunicación de la Universitat Jaume I de Castellón.