



*Español*  
HOLA *Comunicación*  
Futuro **ñ** *lengua*  
Cultura *ORIGEN*

**un**  
i Universidad  
Internacional  
de Andalucía



# Didáctica del Español como 2ª Lengua para Inmigrantes

Aurelio Ríos Rojas y  
Guadalupe Ruiz Fajardo (eds.)

**un**  
**i** Universidad  
Internacional  
de Andalucía

**A**



*Fundación*  
**CAJA RURAL**  
DEL SUR

EDITA: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA  
Monasterio de Santa María de las Cuevas  
Calle Américo Vespucio, 2  
Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla  
[www.unia.es](http://www.unia.es)

COORDINADOR:  
**Aurelio Ríos Rojas y Guadalupe Ruiz Fajardo**

COPYRIGHT DE LA PRESENTE EDICIÓN:  
Universidad Internacional de Andalucía

COPYRIGHT:  
**Aurelio Ríos Rojas y Guadalupe Ruiz Fajardo**

FECHA:  
2008

EDICIÓN:  
500 ejemplares

ISBN:  
**978-84-7993-069-1**

DEPÓSITO LEGAL:  
**SE-7631/08**

MAQUETACIÓN:  
**equipoars**

IMPRESIÓN:  
**Tecnographic S.L.**

# **Didáctica del Español como 2<sup>a</sup> Lengua para Inmigrantes**

Aurelio Ríos Rojas y  
Guadalupe Ruiz Fajardo (eds.)



**Capítulo IV:**  
**La mediación**  
**Intercultural:**  
**una nueva profesión**  
**para una sociedad**  
**diversa**

## **1. Construyendo una competencia intercultural**

Las investigaciones realizadas y la experiencia de años de trabajo conjunto en el ámbito de la inmigración y la interculturalidad con agentes sociales de servicios públicos y privados, revelan el esfuerzo que algunos y algunas están haciendo por actualizar sus conocimientos y ponerse al día de perspectivas y propuestas metodológicas nuevas surgidas a nivel local y europeo. Es un proceso lento, pero hay que insistir en que los planes y programas requieren, cada vez más, agentes sociales formados en interculturalidad para que sus intervenciones con los colectivos culturalmente distintos -inmigrantes y también gitanos- sean realmente integradoras, contribuyan a una mejora de la convivencia social y sean, al mismo tiempo, viables política y económicamente.

Para una práctica profesional intercultural se requiere algo más que conocimientos teóricos sobre las culturas y las migraciones. Hace falta un trabajo a fondo sobre los procesos culturales, sociales, personales a través de los cuales se construyen los etnocentrismos, prejuicios, estereotipos, preconcepciones, la imposición de valores y modelos de vida, pues éstos marcan seriamente la intervención social y obstaculizan la relación con la población culturalmente diferente. ¿A qué se refiere, concretamente, esto que Margalit Cohen-Émerique<sup>1</sup> denomina **competencia intercultural**? Se trata de desarrollar una capacidad de comunicación y comprensión intercultural, un enfoque que permite identificar, tomar plena conciencia y controlar los factores de fracaso o riesgo para una interacción intercultural y, por lo tanto, para una acción social adecuada con la población. Esta competencia o enfoque intercultural propone tres tareas o, más precisamente, tres procesos sobre uno mismo y sobre los otros, que se trata de poner en marcha en la comunicación y relación entre personas culturalmente diferentes (metodología de análisis de incidentes críticos<sup>2</sup>): la descentración, la aproximación al otro, y la negociación-mediación intercultural, cada uno con características específicas, pero todos ellos procesos que se vivencian interrelacionados y entretnejidos.

La construcción de una competencia intercultural es una tarea que para los agentes sociales resulta muy difícil de afrontar solos sobre la marcha de su actividad cotidiana. Al

---

<sup>1</sup> Cohen-Émerique, Margalit. Formación en una perspectiva intercultural, en El acercamiento intercultural, traducido y facilitado por la Federación Andalucía Acoge como material de formación interna.

<sup>2</sup> Cohen-Émerique, op.cit.

hecho de no dominar la lengua del otro y así acceder a una comunicación llena de matices en temas sensibles y delicados, se añade la frustración de no disponer de los enfoques y los instrumentos que abren una sutil comprensión del mundo del otro y de los límites que no deben traspasarse cuando se intenta dar apoyo en procesos de cambio de normas, valores y costumbres culturales. La mediación intercultural llevada a cabo por personas debidamente preparadas, puede ser ese puente que propicie el acercamiento entre agentes sociales y usuarios de servicios de origen cultural distinto, y estimule intervenciones sociales realistas y realizables. Aportarán las pasarelas necesarias para que unos y otros puedan transitar, inicialmente para resolver en común dificultades básicas e inmediatas y, a largo plazo, para que la relación en igualdad y respeto mutuo a la diferencia sea lo bastante autónoma como para evolucionar sin necesidad de mediaciones.

Miremos de cerca cómo las mediadoras y mediadores pueden ser un recurso práctico y cercano en la construcción de una competencia intercultural, aportando esos puentes en la comunicación y la relación para que puedan efectuarse en cada parte los procesos mencionados más arriba, es decir, en la descentración, la aproximación al otro y la negociación intercultural.

### **1.1. La confrontación con la diferencia como vía para la descentración:**

Cuando somos muy distintos en nuestra identidad cultural y social, cuando las actitudes y comportamientos de la otra persona o grupo nos resultan chocantes o extraños, hablamos de una situación de confrontación con la diferencia. Tomar distancia respecto de uno mismo, una misma en este tipo de situaciones, para poder identificar los propios marcos de referencia y las propias representaciones del otro diferente y, así, relativizar nuestros puntos de vista es lo que llamamos proceso de descentración. Descentrarse de la propia verdad y apropiarse del paradigma de la relatividad cultural no significa tolerarlo todo ni perder la propia identidad y valores, sino que nos permite entender que, a priori, todas las culturas tienen igual valor a pesar de sus diferencias, que todas están adaptadas y se adaptan continuamente a contextos determinados y representan escenarios de lo humano. Así, descentrándose en la relación con el otro, la persona sigue siendo quien es sin imponer sus propios valores y modelos de vida.

Más allá de su función como intérprete lingüístico para asegurar la traducción y también la comprensión de la información que se transmite, explicitando el significado de los diferentes códigos de comunicación verbal y no verbal empleados, el/la mediador/a intercultural aporta también su capacidad para la interpretación o asesoramiento sociocultural. Esto para asegurar la contextualización y la comprensión de los principales rasgos culturales

y sociales que inciden en la situación, tanto en lo que se refiere al origen de la Mediación Intercultural persona, grupo o colectivo minoritario y a sus procesos de cambio, como en la cultura y realidad social de los profesionales/servicios y a sus objetivos de trabajo. En este contexto, la persona mediadora intercultural puede esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotipos que surjan de ambas partes y que amenacen con obstaculizar el logro de un trabajo en común. La persona mediadora, con respeto y profesionalidad, podrá ayudar a las personas o grupos a descentrarse de sí mismos, esclareciendo y disipando malentendidos, incomprensiones, desconfianzas, imágenes negativas, interrogantes y dudas que se produzcan en la relación, y que son inherentes a la interacción intercultural. Esta colaboración de los mediadores y mediadoras favorece la modificación de ciertas actitudes en unos y otros que, aun siendo lenta en algunos casos, permitirá que cada cual tome conciencia de su propio sistema de valores y se dé cuenta de la facilidad con la que intenta imponer “sobre el otro” su visión de la condición humana y su desarrollo, su jerarquía de necesidades y prioridades. Entonces, la comunicación será más fluida, respondiendo al objetivo de trabajo prioritario de la mediación intercultural, que es la prevención de conflictos culturales facilitando el diálogo entre las partes. Esta función preventiva puede ejercerse tanto desde una óptica interpersonal (casos y situaciones concretas) como desde una óptica colectiva (proyectos e iniciativas comunitarias).

## **1.2. El interés por el otro como vía para el acercamiento a su realidad social y cultural:**

Cuando somos capaces de descentrarnos, ya sea con la ayuda de un mediador o por nuestra propia experiencia, entonces podremos aproximarnos al otro, adentrándonos en su marco de referencia cultural y social. Se trata de *ponerse en el lugar del otro, haciendo observaciones sobre el mundo partiendo de su punto de vista*, y es a partir de ahí desde donde podemos organizar mejor nuestra comunicación intercultural. La información sobre la otra cultura a través de textos, cursos, prensa, conversaciones o viajes es útil, pero se trata de integrar una dimensión personal, una percepción interior que implica aprender a escuchar los silencios y las palabras, los gestos y los ritos de comunicación con un espíritu de descubrimiento de su sentido para la otra persona y no con ánimo de juzgar o buscar causas. El mediador o mediadora colabora para desarrollar esta capacidad de comunicación verbal y no verbal entre las personas y grupos, aportando las claves necesarias para que puedan abrirse a todo aquello que no es el contenido, colocando las observaciones en un contexto concreto, señalando los detalles más significativos y que son portadores de valores simbólicos, evitando interpretaciones fuera de la realidad y buscando aquello que subyace en el lenguaje de las personas, aquello que está latente, aquella dimensión implícita donde residen las representaciones sociales y los valores



culturales interiorizados. Los/las mediadores/as, en su forma de relacionarse con cada una de las partes, despierta ese interés por el otro y orienta en cuanto a cómo hacer preguntas directamente a las personas en torno a su propia versión de su realidad social y cultural, interrogando el sentido de las palabras y las imágenes que se desprenden de ellas y construyendo las pasarelas necesarias para que podamos sumergirnos en el mundo del otro, descubrir su universo e interiorizar sus códigos de referencia.

### **1.3. El diálogo para un proyecto en común:**

Con la evolución de los procesos descritos, podemos abordar negociaciones en torno a elementos más sensibles de la identidad de unos y otros. Cuando los obstáculos para llegar a acuerdos no se pueden resolver negociando sin el puente de una tercera persona, entonces hablamos de necesidad de mediación. Ante dificultades y problemas que tenemos la responsabilidad de prevenir o resolver en relación con la población culturalmente distinta de nosotros/as, es esencial negociar o buscar mediaciones, pues estos procesos nos asegurarán los intercambios necesarios entre puntos de vista diversos y nos facilitarán las gestiones para llegar a acuerdos lo más satisfactorios posible entre ambas partes. El objetivo es evitar la violencia, real o simbólica, donde una de las partes impone su código al otro mediante una presión asimiladora o a través de la indiferencia, generando en éste reacciones de resistencia y oposición, trampas y engaños, o sumisión pasiva, que hacen fracasar cualquier intento de intervención social para ayudar y dar apoyo a las personas en su proceso de adaptación a un nuevo contexto de vida. Sin perder la propia identidad y valores fundamentales, la negociación y la mediación favorecen la búsqueda de un terreno común que permitirá encontrar intervenciones adecuadas, soluciones más satisfactorias, resultados viables. Los procesos arriba descritos pueden crear las condiciones necesarias para esta negociación y mediación, que requieren que ambas partes reconozcan que hay un conflicto de valores potencial o real, que tanto uno como el otro se consideren mutuamente interlocutores válidos e imprescindibles, y que se acepte que para avanzar en el trabajo y en la relación los dos tendrán que hacer cambios, los dos tendrán que hacer adaptaciones y acomodaciones.

En contextos de conflicto, la persona mediadora puede aportar al agente social el asesoramiento necesario para que pueda comprender mejor el papel que juega en la situación la identidad cultural de la persona usuaria, su situación social y sus procesos de cambio. Aportará también el asesoramiento necesario para que pueda reflexionar sobre la influencia en el otro de sus propias percepciones y acciones culturalmente condicionadas. Esta sensibilización de los profesionales en temas de inmigración e interculturalidad se hará siempre en relación a aspectos surgidos de los casos en que se trabaje conjuntamente

y que sean relevantes en el servicio para la atención a usuarios y usuarias de orígenes culturales diversos.

En los conflictos de valores y en el trabajo sobre temas culturalmente sensibles, el mediador y la mediadora intercultural ofrecerán al usuario el asesoramiento necesario en lo que respecta a sus derechos y obligaciones, para que pueda relacionarse con el profesional, con autonomía y responsabilidad, dando a conocer sus necesidades, mostrándose en su especificidad, respetando al otro y haciéndose respetar en el espacio de trabajo conjunto. Asimismo, le aportará el asesoramiento necesario para que comprenda los valores culturales de la sociedad receptora que representa el profesional en su intervención social.

En definitiva, la aportación de la persona mediadora intercultural a la resolución de conflictos culturales radica en su capacidad para dinamizar la negociación entre las partes, asegurando el respeto mutuo y creando un clima de confianza, mostrando estrategias de acercamiento a los códigos de referencia de uno y otro que permitan al profesional y al usuario encontrar por sí mismos las mejores soluciones posibles para ambos. El principio que rige en la relación es de colaboración, complementariedad y compromiso con ambas partes, manteniendo una imparcialidad técnica necesaria para una mediación eficaz.

La filosofía que inspira el planteamiento aquí presentado propone que las dos partes tendrán que ceder algo para poder ganar, y eso, para los servicios y los agentes sociales responsables de facilitar la integración de la población inmigrada y la convivencia entre comunidades diversas, comporta una capacidad de negociación caso por caso, situación por situación. Es decir, una búsqueda en común, mediante el diálogo y el intercambio, de un mínimo de acuerdo, de un compromiso donde cada quien vea respetada su identidad y sus valores más importantes, y reconocida su participación en el proceso.

## **2. La mediación intercultural aplicada a la relación interpersonal en los servicios públicos de atención a las personas**

### **2.1. Criterios de trabajo de la figura mediadora intercultural para la relación con los profesionales.**

La figura mediadora intercultural colabora con todo un abanico de agentes sociales que por la naturaleza de su trabajo, entran en relación con la población migrante. Las necesidades, contextos de trabajo y características profesionales de estos agentes son diversos y están condicionados en gran parte por el marco institucional o organizacional

desde el cual intervienen. Conviene que el mediador/a se familiarice con este marco todo lo que pueda. Esto le dará un mayor conocimiento de los límites y las posibilidades actuales de los diferentes agentes sociales en materia de atención a la población extranjera, hecho que le permitirá determinar con más precisión su propio espacio de intervención, el tipo de funciones que tendrá que desarrollar y las estrategias que tendrá que poner en marcha para conseguir una buena colaboración de las partes.

El mediador/a intercultural trabaja con los equipos de profesionales desde la complementariedad y nunca desde la sustitución de funciones. Es un colaborador de los profesionales en una relación de igual a igual. Para que esto sea así el mediador/a adapta sus funciones al contexto específico de cada ámbito, servicio o caso, y renuncia a la invitación de diagnosticar y/o tomar responsabilidad por un caso, tratamiento, plan de trabajo o intervención pues son tareas que corresponden a los agentes sociales con los que colabora, las estrategias de trabajo en equipo se diseñarán conjuntamente, teniendo en cuenta el perfil profesional de la figura mediadora y sus límites. Así también el asesoramiento cultural se hará en el contexto de las intervenciones de mediación intercultural o en contextos acordados previamente.

La relación del/la mediador/a intercultural con los profesionales puede darse en diferentes contextos: en reuniones a solas y en equipo, en entrevistas conjuntas con los usuarios, en reuniones de equipo con otros profesionales, en charlas, jornadas, conferencias, talleres, cursos y seminarios.

## **2.2. Criterios de trabajo de la figura mediadora intercultural y su relación con las personas de orígenes distintos.**

El mediador y la mediadora intercultural colaboran siempre que es posible con asociaciones, organizaciones, grupos y personas de orígenes distintos. La creación de confianza es fundamental porque su trabajo no se limite al ámbito de los servicios públicos y al despacho de los profesionales, sino que incluye una dimensión más completa a través del trabajo comunitario. La naturaleza de esta función mediadora en la comunidad dependerá en gran parte de las características concretas de cada colectivo (organización interna formal y informal, de sus líderes, sus maneras de comunicación y relación). De manera general, puede establecerse que sus objetivos de trabajo en este terreno se centran, una vez más, en *contribuir a la mejora de la comunicación y la relación*, promoviendo un esfuerzo conjunto de servicios y entidades o entre estas para la realización de actividades y proyectos comunitarios, con el objetivo de aportar una respuesta integral a las necesidades sociales existentes. Por su particular situación, en

relación con las personas de la comunidad, puede identificar e informar de situaciones y nuevas necesidades en que las entidades pueden colaborar entre sí y con los servicios/profesionales, actuando como un puente entre las demandas expresadas por el colectivo y las mismas entidades. Aquí, dinamizará las relaciones y hará propuestas de colaboración entre personas, asociaciones, servicios, profesionales, canalizando recursos, iniciativas y proyectos generados por las propias asociaciones/comunidades para optimizar su participación en la atención a las necesidades sociales de la población recién llegada. También, mediará en las relaciones entre asociaciones, grupos informales, organizaciones comunitarias (personas de la sociedad mayoritaria y de los colectivos minoritarios) cuando sea necesario y en el contexto de proyectos e iniciativas comunes. En el desarrollo de su trabajo comunitario, el/la mediador/a será cuidadoso de no ser protagonista, a pesar de que en ocasiones entidades, colectivos y profesionales se lo pidan. El mediador o mediadora, su trabajo se centra en *facilitar que sean los otros quienes protagonicen su propia participación comunitaria* en colaboración con los otros actores. *El/la mediador/a intercultural no es un líder ni un representante de su colectivo, sino una persona respetada y conocida por su competencia mediadora.* Su función es, precisamente, mediar para que esta capacidad de participación se exprese y se despliegue, asegurando que sean las mismas entidades quienes ejerzan la interlocución con la administración. La figura mediadora no fomenta la dependencia a través del voluntarismo y la dedicación excesiva, sino que promueve la autonomía en las relaciones del colectivo con los profesionales de los servicios y con la sociedad en general.