

Promoviendo la participación:

La capacitación de mediadores sociales con la comunidad inmigrante de Parla¹

En "IV Jornadas de Intervención Social del Colegio Oficial de Psicólogos".
INSERSO. Madrid, 1996.²

RESUMEN

Esta comunicación presenta el desarrollo y los resultados de un Taller de Capacitación de Mediadores Sociales con Población Inmigrante, realizado en Parla durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 1994, con un grupo de 15 personas.

El taller fue realizado utilizando técnicas grupales, orientadas a desarrollar las capacidades de los asistentes como mediadores sociales y a buscar vías de solución de carácter comunitario a las problemáticas del colectivo de inmigrantes de Parla.

MARCO DE LA INTERVENCIÓN

En el mes de abril de 1994, CATEP recibió el encargo del Ayuntamiento de Parla de realizar una investigación-acción sobre el colectivo de inmigrantes del Municipio. El proyecto estaba financiado por la Fundación Van Leer, de Holanda.

Uno de los objetivos de la investigación-acción era fortalecer el movimiento asociativo de los inmigrantes del Municipio. Se quería implicar a la población inmigrante, concienciándola de la necesidad de organizarse para resolver sus problemas, en algunos casos comunes a la población no inmigrante.

Consideramos que una forma de consolidar y fortalecer el movimiento asociativo, que se mostraba como algo embrionario, era la formación de líderes tanto inmigrantes como no inmigrantes que hiciesen de mediadores e interlocutores entre la población inmigrante y la Administración, y que contribuyesen a fomentar tejido asociativo alrededor de este colectivo.

Decidimos realizar un Taller de Capacitación de Mediadores Sociales. Con este taller se pretendía favorecer que los inmigrantes fuesen los principales protagonistas de los proyectos de futuro que afecten a sus vidas. Para ello, en un marco de carácter grupal se analizarían las problemáticas que están presentes en esta población y se iniciaría una búsqueda de soluciones de carácter comunitario para su cambio.

¹ En el libro figuran como autor@s del artículo Lorenzo Casellas López, Rosa María Domínguez Aranda, Carmen Gregorio Gil y Vera Villarroya Roy, soci@s en aquel momento de Catep.

² Este documento se halla bajo la Licencia 'Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 2.5 España' de Creative Commons.

En nuestras intervenciones partimos siempre de la convicción de que en cada persona, y en cada comunidad, existe la capacidad de poner en marcha las estrategias y habilidades necesarias para desenvolverse eficaz y satisfactoriamente en su medio. Se trata, por tanto, de intervenir para desplegar esa capacidad; para provocar la generalización de las conductas competentes que todos (individuos y comunidades) tenemos, a un mayor número de situaciones.

En un grupo, especialmente si se utilizan para dinamizarlo técnicas orientadas a promover y provocar la participación, se crea un espacio en el que se ponen necesariamente a prueba las habilidades y estrategias que se pretenden desarrollar. Es decir, el grupo permite no sólo dar y generar información y analizarla críticamente, sino que cada persona practique y compruebe las consecuencias de comportamientos nuevos o que habitualmente no utiliza, potenciando así su desarrollo tanto individual como de su papel de mediador social.

CAPTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Pretendíamos formar un grupo lo más diverso posible, de forma que representase a todos los colectivos de inmigrantes existentes en Parla, pero intentando evitar que un exceso de diversidad nos impidiese entendernos.

El requisito básico que debían cumplir los componentes del grupo era que, bien por sus redes de relaciones, bien por sus características personales, fuesen mediadores o pudiesen llegar a serlo. Además, la mayoría deberían ser personas extranjeras, aunque también era necesario contar con la presencia de otros vecinos de Parla sensibilizados en el tema y que realizasen algún trabajo de carácter asociativo. Definitivamente, los criterios de selección para conformar el grupo fueron los siguientes:

- que fuesen mediadores reales o potenciales
- que hubiese entre 3 y 5 personas no inmigrantes sensibilizados en el tema y que proviniesen de alguno de estos ámbitos: educativo (asociaciones de padres y madres), sanitario, asociativo (asociaciones de jóvenes, de autoayuda, de vecinos y/o de mujeres)
- que estuviesen representados los diferentes grupos etno-nacionales
- que no hubiese dominancia de un género
- que tuviesen un proyecto de futuro en el municipio
- que manejasen el castellano hablado
- que estuviesen representadas las diferentes asociaciones
- que existiese compromiso de asistencia
- que el número de componentes del grupo estuviese entre 12 y 18 personas.

Para realizar la captación de los miembros que iban a participar en este taller se realizaron las siguientes acciones:

- reuniones con diferentes colectivos de inmigrantes, bien asociados previamente, bien que se reunían para diferentes fines aunque no estuviesen asociados
- entrevistas a inmigrantes especialmente activos, y conocidos por los profesionales del Ayuntamiento
- reuniones con diferentes asociaciones de Parla: de autoayuda, de mujeres, de vecinos, juveniles, culturales, de padres y madres de alumnos
- entrevistas con profesionales del Ayuntamiento y del INSALUD que atienden a la población inmigrante

A pesar de todos nuestros esfuerzos la composición final del grupo tuvo dos pequeños defectos:

- no se consiguió la presencia equilibrada de los diferentes colectivos etno-nacionales: América Central y Caribe y Extremo Oriente no estaban presentes, y existía una sobrerrepresentación de la colonia latinoamericana
- también existía sobrerrepresentación de una de las asociaciones de inmigrantes de Parla.

PRESENTACIÓN A LOS PARTICIPANTES. ANÁLISIS SITUACIONAL

Antes de comenzar el taller propiamente dicho, realizamos una sesión de análisis situacional con quienes iban a participar en el grupo.

Desde nuestro punto de vista es fundamental tener en cuenta que la consolidación de cualquier grupo humano requiere la existencia de una tarea común. Para lograr una intervención grupal eficaz, esta tarea común debe deducirse de los propios intereses de quienes van a formar parte del grupo. Y esto implica la realización de un análisis situacional en el que surjan las necesidades y prioridades de los miembros del grupo, como requisito previo e imprescindible a la puesta en marcha de la intervención. A partir de estos resultados es conveniente establecer en qué productos concretos se va a materializar esta tarea común.

Además, resultaba necesario explicar al grupo cuál era el motivo de que el Ayuntamiento les ofreciera un curso para imediadores sociales! en lugar de vivienda, trabajo o ayudas económicas, que es lo que ellos venían demandando.

El trabajo de esta sesión giró alrededor de las siguientes ideas:

- El taller está inscrito en el proyecto global que se desarrolla en Parla con población inmigrante.
- El taller pretende formar mediadores sociales. Por esta razón, las personas que asisten al taller están relacionadas con grupos y/o círculos de población inmigrante.
- Este taller es el principio de una labor que luego tendrán que continuar ellos/as. El objetivo es que se autoorganicen mejor, que "tomen las riendas" de

sus procesos, que desarrollen sus potencialidades y, en general, abrir vías de solución a sus problemas.

- Es muy importante la metodología de trabajo. Por un lado, queremos partir de sus necesidades y preocupaciones. Por otro, su participación activa durante todo el proceso es primordial para conseguir los objetivos marcados.

Una vez presentada nuestra propuesta recogimos sus expectativas, que presentamos a continuación:

EXPECTATIVAS DE LOS PARTICIPANTES

- Que los Servicios Sociales hagan algo por resolver nuestros problemas
- Formar/mentalizar a los profesores
- Concientizar y transmitir a otras personas ("efecto multiplicador")
- Intercambio cultural
- Lograr plena integración, "participar es una forma de integrarse y echar raíces"
- Que sea realista, no meras intenciones
- Mutua colaboración y unión
- Compromiso de hacer algo
- Encontrar explicaciones al rechazo a los inmigrantes
- Elaborar propuestas para solucionar problemas concretos: vivienda, empadronamiento...
- Recibir información sobre la problemática de los inmigrantes
- Aprender todos de todos
- Aprender a buscar información
- "Nos van a enseñar a pescar", "aprender a andar solos"
- Atender a la problemática social, comunicación entre las personas del pueblo
- Tener resultados
- "Si el nido está muy bien hecho tenemos voz para atacar"
- Fuerza para enfrentar obstáculos

DISEÑO DEL TALLER

Una vez conocido el grupo, se trataba de aunar sus expectativas con el encargo de nuestro cliente (el Ayuntamiento de Parla) y con nuestros propios criterios sobre cómo desarrollar la intervención. Fruto de estas tres variables fue el diseño que presentamos a continuación.

Consideramos que el trabajo del taller debería girar alrededor de los siguientes elementos:

- Adquisición de conocimientos y habilidades:
 - Conocimientos:
 - Mediador social
 - Red asociativa
 - La problemática de la inmigración desde una perspectiva global
 - El cambio de actitudes
 - Planificación
 - Habilidades:
 - Negociación
 - Generar alternativas
 - Llegar a acuerdos
 - Búsqueda de información y recursos
 - Análisis crítico de la realidad
 - Organización del trabajo, reparto de tareas
- Elaboración de productos concretos
 - Red de asociaciones de Parla interesadas en la problemática de los inmigrantes
 - Guía para los inmigrantes de Parla
 - Proyecto para el cambio de actitudes
 - Propuestas para el Plan Municipal
- Prácticas como mediadores sociales
 - En las sesiones del taller
 - En los períodos intersesiones, en las asociaciones o grupos

Para trabajar sobre estas cuestiones se diseñaron cuatro bloques temáticos: un primer bloque dedicado a conceptos y estrategias básicas para el mediador social, y otros tres dedicados a cada uno de los productos concretos que proponíamos para ser elaborados en el taller (exceptuamos la red de asociaciones de Parla, que se trabajaría a lo largo de todo el taller). Además, el orden en que se trabajaría sobre cada uno de los productos sería decidido por los propios participantes en el taller.

ACTIVIDADES DEL TALLER	
A. PRESENTACIÓN DEL TALLER. ANÁLISIS SITUACIONAL	
B. CONCEPTOS Y ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA EL MEDIADOR SOCIAL	B1. La figura del mediador social
	B2. Redes asociativas
	B3. Cómo analizar necesidades
	B4. Cómo llegar a acuerdos (I). Elección del primer <i>producto</i>
C. PROYECTO PARA EL CAMBIO DE ACTITUDES	C1. Nuestras propias actitudes
	C2. Cómo se crean las actitudes. Análisis de la problemática global de la inmigración
	C3. El cambio de actitudes
	C4. Generación de alternativas
	C5. Planificación de un proyecto
D. GUÍA PARA INMIGRANTES	D1. Estrategias para la difusión de información
	D2. Organización de tareas
	D3. Búsqueda de información y recursos
E. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN. EL PLAN MUNICIPAL	E1. Qué es un Plan Municipal
	E2. Cómo llegar a acuerdos (II). Propuestas para el Plan Municipal
	E3. Estrategias de negociación.
F. EVALUACIÓN DEL TALLER	

DESARROLLO DEL TALLER

En la primera sesión del taller era fundamental "hacernos con el grupo". Teníamos que convencerlos de que lo que les proponíamos, realmente merecía la pena. Creímos que era conveniente empezar generando información en el grupo, para que no cupiese ninguna duda de que realmente en el grupo se iban a aprender cosas. Y salió bien. Analizar la figura del mediador social, partiendo de lo que a ellos les sugería la palabra y analizando el estilo, las tareas y los conocimientos que le corresponden resultó clave para marcar el punto de referencia al que nos dirigíamos. Habíamos centrado el objetivo del taller, contextualizándolo en un planteamiento, por qué no decirlo, ideológico. El mediador social que íbamos a tener en cuenta no era un técnico aséptico, sino alguien comprometido con su comunidad y con la promoción de las personas que la forman. Para ilustrarlo veamos la caracterización y la definición que ellos mismos construyeron.

LA FIGURA DEL MEDIADOR SOCIAL		
ESTILO	TAREAS	CONOCIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> · HÁBIL · Escucha · Creativo/a · Activo/a · Solidario/a (comparte) · Con voluntad · Comprometido/a · Seguro/a · Amigo/a · Positivo/a · Inquieto/a 	<ul style="list-style-type: none"> · Coordinar · Asesorar-orientar · Colaborar · Promover la acción · Promover la colaboración · Acompañar · Dar seguridad · Hacer de nexo, puente · Animar, estimular 	<ul style="list-style-type: none"> · Conocer recursos · Cómo coordinar un grupo · Técnicas para planificar · Conocer la realidad críticamente
BÚSQUEDA DE CAMBIO		
<i>El mediador, la mediadora social es una persona comprometida que, desde la realidad social, utiliza los conocimientos, técnicas e información que tiene a su alcance para conseguir el cambio social.</i>		

Continuamos el proceso de "concientización" trabajando el concepto de red asociativa. Queríamos presentar una forma nueva de organizarse, algo que respeta la habitual tendencia asociativa, pero que la supera incorporando una forma de hacer más ágil, menos centrípeta y más eficaz. Escucharon nuestros planteamientos y analizaron sus propios contactos y la utilidad de incorporar a unas u otras asociaciones de Parla a la red.

IDEAS SOBRE REDES ASOCIATIVAS DESTACADAS POR EL GRUPO
<ul style="list-style-type: none"> · La importancia de la comunicación entre los elementos de la red. · Abandonar el afán de protagonismo y no acaparar información. · Mantener la organización interna de cada uno de los elementos de la red. · Evitar la competencia entre colectivos y en el seno de cada uno de ellos. · Los elementos de la red se complementan. · Potencia la participación. No te ves tan solo. · Favorece la reivindicación. Nos hace más fuertes. · Se aprovechan mejor los recursos. · La red tiene que estar viva. No sólo escrita en un papel.

· La red tiene que tener unos objetivos claros.

Después de estos dos bloques de trabajo (mediador social y redes asociativas) les correspondía a ellas y ellos tomar el timón del taller y optar por una de las alternativas propuestas. La propia elección se convirtió en un ejercicio para el grupo, y la decisión fue comenzar por el proyecto de cambio de actitudes.

En las sesiones que dedicamos a este nuevo tema, partimos de la experiencia inmediata que cada uno de los participantes en el taller tenía bien como inmigrante, bien como miembro de una comunidad que recibe inmigrantes. Se analizaron las actitudes propias, comparándolas con las más habituales de nuestro entorno, y buscando de dónde surgen tanto unas como otras.

Una vez realizado este análisis el grupo se encontraba en disposición de investigar sobre cómo se pueden modificar actitudes y cómo se puede planificar un proyecto para el cambio de actitudes, finalizando este proceso con la elaboración de un pequeño proyecto.

Quizás lo más importante en esta fase del taller —independientemente de la toma de conciencia que todos hicimos (nosotros también) sobre nuestras propias actitudes— fue la consolidación del grupo como tal. La intensidad, primero emocional y luego centrada en la tarea, de estas sesiones consiguió que todas y todos se sintiesen protagonistas del taller y empezar a descubrir utilidades concretas al proceso que estaban viviendo.

También hay que destacar la excelente predisposición y capacidad de aprendizaje de todos los componentes del grupo, que les permitió diseñar en un brevísimo espacio de tiempo unos pequeños proyectos de una gran calidad: con unos objetivos bien definidos, con cronogramas que mostraban la temporalización de actividades, e incluso con indicadores de evaluación.

Cuando finalizó esta fase del taller apenas quedaban sesiones para abordar el trabajo sobre los dos productos restantes. Se optó por dejar de lado la elaboración de la Guía para Inmigrantes (ya que podría intentar elaborarse una vez finalizado el taller), y dedicarse al trabajo relativo al Plan Municipal. Se trataba de reflexionar y analizar qué propuestas podrían elevarse al Ayuntamiento en el caso de que éste elaborase un plan de actuación dirigido a la población inmigrante.

Ya en las primeras sesiones del taller, cuando se decidió el orden en que iban a desarrollarse los productos del taller, se había realizado una primera aproximación al tema, reflexionando sobre las posibles utilidades de un Plan Municipal.

El trabajo se centró, por tanto, en conocer cuáles eran las intenciones del Ayuntamiento respecto a este Plan Municipal, y en descubrir cuáles son las estrategias más adecuadas para enfrentarse a un proceso de negociación de este tipo.

Durante esta fase del taller el grupo tomó conciencia de cuáles eran sus posibilidades reales de acción y de las variables que debían tener en cuenta si se decidían a continuar trabajando juntos, tal y como ya empezaban a proponer.

PROBLEMÁTICAS QUE DEBERÍA ABORDAR EL PLAN MUNICIPAL

- **FAMILIA**
 - Vivienda. Alquiler o compra.
 - Formación, promoción de empleo.
 - Atención a la población infantil. Asistencia integral (guarderías, comedores, ocio, vacunación).
 - Integración social. Cursos, intercambio cultural.
- **SERVICIOS SOCIALES**
 - Mejora: horarios, calidad de atención, idiomas.
 - Asesoría jurídica.
 - Prestaciones, avales.
 - Empadronamiento inmigrantes ilegales. Consecuencias.
- **EDUCACIÓN**
 - Mejorar el nivel cultural para facilitar la integración.
 - Apoyo escolar a inmigrantes.
 - Ayudas al estudio.
 - Educación de adultos.
 - Campañas contra el racismo.
- **SALUD**
 - Atención médica al inmigrante independientemente de su situación legal. Derecho a tarjeta
 - Mejora de la atención médica y administrativa.
- **MUJER**
 - Promoción social, cultural y laboral. Horarios adecuados.
 - Atención sanitaria específica.
- **SERVICIOS PÚBLICOS**
 - Mejora de los transportes públicos.
 - Mejora de la administración y acceso del inmigrante.
 - Canal de comunicación inmigrante-administración.
- **JÓVENES**
 - Campañas varias (SIDA, sexualidad, droga, alcohol).
 - Educación, tiempo libre y ocio.
 - Promoción laboral

DOTACIÓN PRESUPUESTARIA ADECUA

Para finalizar el taller se preparó una fiesta-evaluación que sirvió también como ejercicio de organización para algunos miembros del grupo. A esta fiesta fueron invitadas otras personas potencialmente interesadas en el tema, con lo cual se cubrió una doble finalidad:

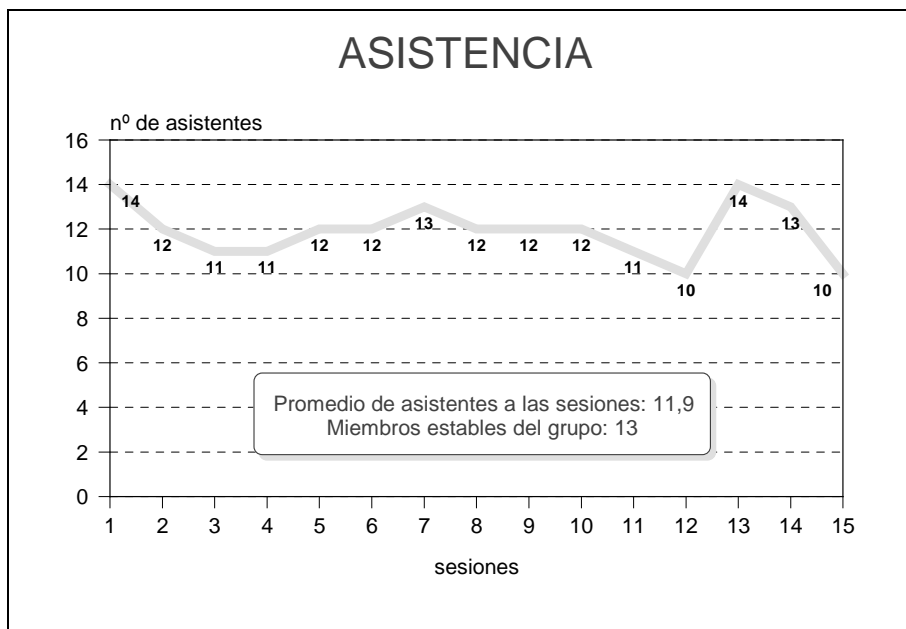
- abrir el grupo

- afianzar públicamente lo aprendido en los dos meses de taller.

La última sesión estuvo dedicada a evaluar el taller mediante un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas sobre: diversos aspectos organizativos, la metodología, los contenidos, el propio grupo y el equipo capacitador.

EVALUACIÓN Y RESULTADOS

A lo largo de la comunicación hemos ido presentando algunos resultados del trabajo en el grupo. Entendemos que son en sí mismos indicadores del proceso de aprendizaje que tuvo lugar. Queremos completar esta información, para finalizar, con algunos otros datos recogidos en la evaluación del taller, sin pretender ser exhaustivos.



COSAS PARA LAS QUE SIRVIÓ EL TALLER DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS PARTICIPANTES

- PARA APRENDER EN GENERAL
 - redescubrir que sabía más cosas de las que me imaginaba
 - aclarar dudas y el funcionamiento de muchas cosas
 - aprender muchas cosas nuevas
- PARA APRENDER CONOCIMIENTOS O TÉCNICAS CONCRETAS
 - adquirir conocimiento técnico (pero querríamos más)
 - aprender las propias técnicas que se han usado en el taller
 - encaminarnos técnicamente: vamos para más
 - darnos armas
 - asegurar conceptos de cara a trabajar en lo social
 - aprender conceptos nuevos que van a guiar nuestras acciones
 - ampliar conocimientos sobre el problema de la inmigración
 - conocer los tipos de funcionamiento de las asociaciones

- saber negociar
- descubrir que el trabajo en equipo es fundamental
- evaluar alternativas de solución
- conocer diferentes posibilidades metodológicas para responder a los problemas
- **PARA CAPACITARSE COMO MEDIADOR/A**
 - tomar conciencia de lo que es un mediador social
 - poder trabajar como mediador
 - formarme como interlocutor válido del colectivo inmigrante
 - conocer ideas nuevas que me servirán a corto o a largo plazo
- **PARA MOTIVAR PARA LA ACCIÓN**
 - comprobar la posibilidad de realizar un trabajo entre personas de distintas procedencias y culturas
 - inyectarme muchas ganas de hacer cosas positivas en favor del colectivo de inmigrantes
 - plantearnos desafíos de acción concretos de cara al futuro
- **PARA PROVOCAR CAMBIOS PERSONALES**
 - enriquecerme personalmente con las aportaciones de los capacitadores y demás miembros del grupo
 - cambiar actitudes
 - evaluar mis propias actitudes hacia los demás
 - plantearnos nuestra integración, dejando de lado nuestra identificación con el concepto "inmigrante"
 - concienciarme como persona y como mediador social
 - hacer consciente toda la problemática existente dentro de esta sociedad
 - comprender mejor al inmigrante, desde su punto de vista
 - perder la vergüenza
- **PARA CONOCER OTRAS GENTES Y CULTURAS**
 - conocer gente interesante
 - conocer a otras personas y compartir ideas y culturas
 - conocer personas de otras comunidades, intercambiando culturas y opiniones
- **OTROS COMENTARIOS**
 - Las cosas que hacíamos se quedaban en la cabeza todo el día. En lo que más pensaba era en la siguiente reunión.



Al margen de todos estos datos, para nosotros el mejor indicador de la buena marcha de la intervención es que el grupo se ha seguido reuniendo, ya sin nosotros, durante los meses de julio y agosto. Han comenzado tanto el diseño de un proyecto de cambio de actitudes para los institutos de Parla, como la recogida de información sobre distintos problemas que les atañen. Además, parece probable que desde el Ayuntamiento de Parla se siga apoyando el desarrollo de las actividades de este grupo.

Este pequeño trabajo está dedicado a las 15 personas que vivieron con nosotros el proceso del grupo: Alicia, Antonio, Beatriz, Carlos, Carmensa, Clóder, Doris, Elvira, Jesús, Jorge Enrique, Koumar, Mustafá, Raquel, Raúl y Rosa.

