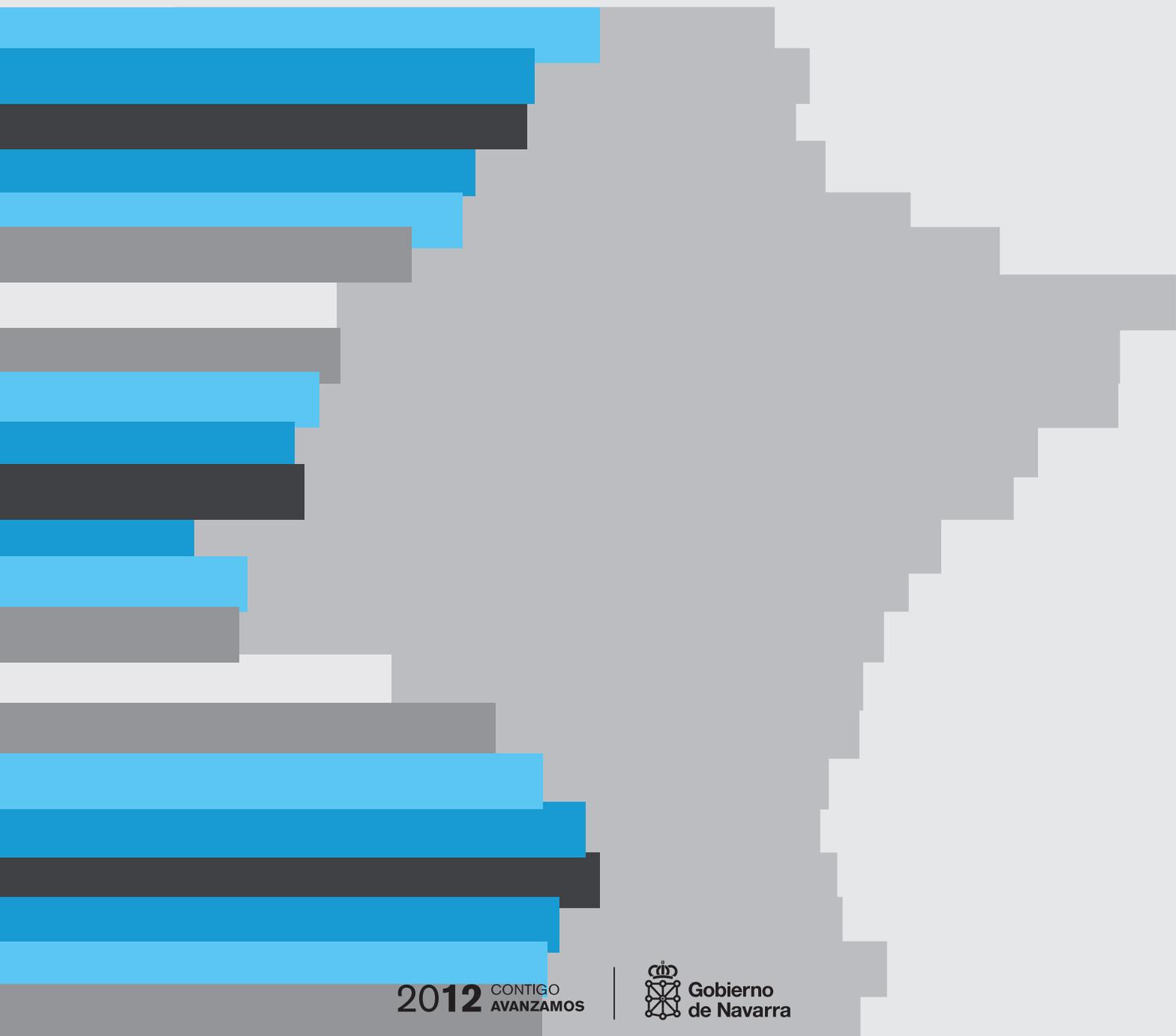


**PROGRAMA DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA
E INTERCULTURAL ITINERANTE
PARA LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA** | **3**





Programa de Mediación Lingüística
e Intercultural Itinerante
para la Comunidad Foral de Navarra

Este estudio ha sido financiado por la Oficina de Atención a la Inmigración
(Departamento de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno de Navarra)

Realizado por
Fundación ANAFE
Cruz Roja

Autoras
Susana Obanos Goñi, Fundación ANAFE
Cristina Pardo Bailo, Cruz Roja

Coordinación
Susana Obanos Goñi, Fundación ANAFE

Edita
Gobierno de Navarra
Departamento de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno
Oficina de Atención a la Inmigración

Diseño y maquetación
Exea Comunicación

Índice

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA E INTERCULTURAL	13
1. Fundamentos teóricos	13
2. ¿Qué es la mediación intercultural?	16
3. Metodología de la mediación intercultural	19
3.1. La persona mediadora	19
3.2. Fases del proceso de mediación	20
3.3. Tipos de mediaciones	22
CAPÍTULO II. PROGRAMA DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA E INTERCULTURAL ITINERANTE PARA LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	25
1. Origen del programa.....	25
1.1. Estudio-Diagnóstico previo.....	25
2. Contratación del programa.....	27
2.1. Entidades gestoras.....	27
3. Definición del programa.....	28
4. Funciones del servicio	29
5. Características esenciales	30
6. Líneas de trabajo	31
CAPÍTULO III. SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN	35
CAPÍTULO IV. ACTIVIDAD DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA E INTERCULTURAL ITINERANTE (1 julio 2008- 1 julio 2010)	39
1. Puesta en marcha del programa	39
2. Inicio del programa.....	42
3. Desarrollo del programa.....	43
4. Valoración	58
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXO I: PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	65
ÍNDICE DE TABLAS	77

Presentación

En los últimos años, la diversidad característica de Navarra, se ha visto enriquecida por la creciente presencia de personas procedentes de países, culturas y religiones diferentes, lo que ha dado lugar a una gran transformación social.

Esta transformación exige afrontar nuevos desafíos socioculturales asociados con este fenómeno. Hoy más que nunca, resulta imprescindible establecer cauces de comunicación y puentes para el diálogo que permitan la construcción de elementos de unión desde el respeto activo y en condiciones de igualdad. Asimismo, se hace imprescindible facilitar el acceso de la población inmigrante a los servicios de carácter público o privado, eliminando los obstáculos idiomáticos y culturales que dificultan el entendimiento.

Si queremos fomentar la cohesión social, es necesario impulsar políticas y programas que mejoren la comunicación intercultural, generando procesos de participación, intercambio y enriquecimiento mutuo.

En este sentido, la intervención en mediación lingüística e intercultural se convierte en una herramienta básica para la construcción de un nuevo marco común de convivencia. Es por ello que la Oficina de Atención a la Inmigración del Gobierno de Navarra puso en marcha en 2008 un Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral a través de un contrato con Fundación ANAFE y Cruz Roja.

Por su especial organización y su carácter itinerante, el programa de mediación lingüística e intercultural para la Comunidad Foral de Navarra se convierte en un modelo diferenciado. Se trata de un recurso descentralizado con capacidad de actuación en las distintas administraciones y cobertura para toda la Comunidad. El hecho de que sea gestionado de manera conjunta por dos entidades experimentadas y de reconocido prestigio en el ámbito de la mediación ha supuesto, sin duda, un valor añadido.

Del mismo modo, la utilidad y el interés de este servicio ha quedado contrastado por el importante volumen de demandas a las que ha dado respuesta.

Como reflejan los datos recogidos en esta publicación, durante los dos primeros años de desarrollo del programa se ha ido consolidando la implantación del mismo, siendo cada vez mayor el número de entidades, asociaciones y colectivos que hacen uso de este recurso, por lo que podemos constatar que la mediación lingüística e intercultural es una herramienta muy útil en la sociedad navarra actual y necesaria para la construcción de una ciudadanía compartida.

Alberto Catalán Higuera

Consejero de Relaciones Institucionales y Portavoz
y de Educación del Gobierno de Navarra

Introducción

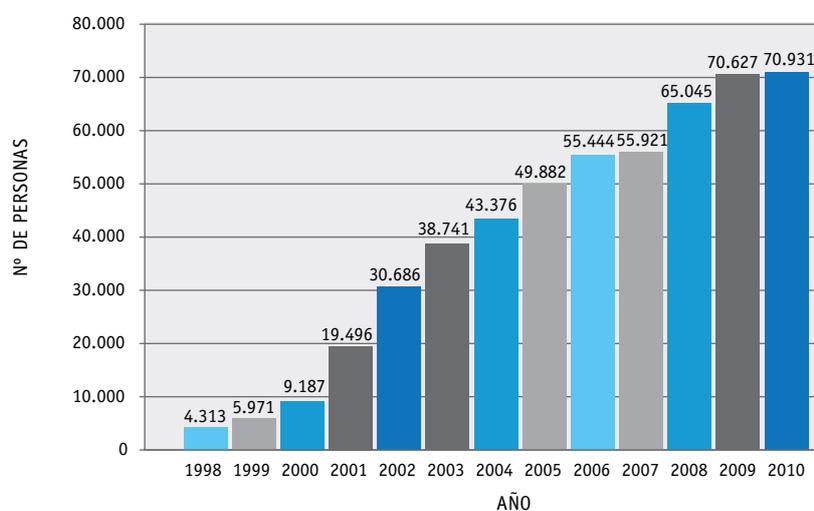


Introducción

Navarra ha vivido una gran transformación en los últimos doce años, se ha convertido en un espacio multiétnico, culturalmente más plural y diverso. La migración, sin ser un fenómeno nuevo, sí se ha intensificado considerablemente desde el punto de vista cuantitativo. Hoy residen en España más de 5,5 millones de personas extranjeras y en Navarra aproximadamente 71.000. La evolución del fenómeno migratorio en Navarra ha seguido una trayectoria muy similar a la de muchas otras regiones del Estado, con un flujo migratorio -principalmente de carácter laboral- que se ha visto incrementado desde mediados de la década de los noventa, pasando de representar el 0,8% de la población en el año 1998 al 11,1% en el año 2010.

GRÁFICO 1

Población extranjera en Navarra (1998-2010)



FUENTE | Padrón Municipal de habitantes. INE.
Datos a 1 de enero de cada año (provisionales en 2010).

La transformación social producida principalmente por la llegada de población inmigrante ofrece nuevas posibilidades y oportunidades para el intercambio. En este marco la comunicación se convierte en el elemento clave e indispensable para el establecimiento de relaciones sociales y personales. La creación de espacios de comunicación intercultural que permitan acercarse, conocerse, comprender y aceptar la propia diversidad cultural, así como mejorar el entendimiento mutuo, son elementos básicos para una buena convivencia.

En tal sentido, la creación de un servicio especializado para la mediación lingüística e intercultural se presenta como una necesidad de primer orden si queremos favorecer los procesos iniciales de asentamiento e integración. Igualmente, para conseguir el objetivo de la integración social habrá que trabajar con la población autóctona. Y un instrumento para ello es la mediación intercultural, como recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas.

Con este objetivo, la Oficina de Atención a la Inmigración del Gobierno de Navarra puso en marcha en 2008 un Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral y que es ejecutado por la Fundación ANAFE y Cruz Roja.

Durante los dos primeros años de desarrollo del programa se ha ido consolidando la implantación del mismo tal y como reflejan los resultados obtenidos. Se han atendido un total de 7.007 casos de mediación lingüística o intercultural, que han requerido 17.259 intervenciones del equipo de mediadores/as y en los que se ha trabajado de manera directa con 3.877 personas, en su mayoría de origen inmigrante, y con 991 recursos e instituciones, tanto de titularidad pública como privada.

El trabajo realizado en torno a la promoción, coordinación y asesoramiento comunitario también se ha visto incrementado progresivamente, llegando a más localidades y siendo cada vez más asociaciones, colectivos y recursos en general los que conocen y cuentan con el apoyo del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante.

Por lo interesante del proceso y lo novedoso de la propuesta se presenta este documento con intención de recoger en él los fundamentos del programa, así como el trabajo realizado durante estos dos años de recorrido.

La Introducción, los capítulos 1, 2 y 3 y el Anexo recogen el marco teórico y conceptual que ha servido de base para el diseño técnico del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante. Esta parte ha sido realizada por personal técnico de la Fundación ANAFE. Respecto a la memoria de actividad del programa, recogida en el capítulo 4, ha sido elaborada conjuntamente por personal técnico de Fundación ANAFE y de Cruz Roja.

CAPÍTULO I

Fundamentos de la mediación lingüística
e intercultural

1

Fundamentos teóricos

Desde un punto de vista histórico, allí donde se han relacionado personas y grupos con idiomas, religiones, costumbres, estructuras organizativas y códigos diferenciados, ha surgido siempre la necesidad de una persona intérprete o traductora. En otras épocas fueron muchas las personas que ejercieron roles de intermediación cultural y traducción: profesionales de la administración, religiosos, comerciantes o líderes nativos.

En la actualidad, en el mundo contemporáneo, la intermediación cultural y lingüística se ha ido formalizando y perfilando como una modalidad más en el amplio campo de la mediación.

Para analizar la naturaleza de la mediación intercultural es preciso conocer el significado de los conceptos de cultura, interculturalidad, situaciones de multiculturalidad y mediación.

Cultura es un término complejo y dinámico que ha sido interpretado desde diferentes fuentes y perspectivas teóricas y que está estrechamente ligado a la evolución de las sociedades. No cabe duda que la cultura es un conjunto de normas, costumbres, formas de vida y pautas de conducta de personas que forman un grupo. Tal y como señala Fernando Poyatos¹:

“la cultura puede definirse como una serie de hábitos compartidos por los miembros de un grupo que vive en un espacio geográfico, aprendidos, pero condicionados biológicamente, tales como los medios de comunicación (de los cuales el lenguaje es la base), las relaciones sociales a diversos niveles, las diferentes actividades cotidianas, los productos de ese grupo y cómo son utilizados, las manifestaciones típicas de las personalidades, tanto nacional como individual, y sus ideas acerca de su propia existencia y la de los otros miembros”

Existen infinidad de culturas que permanentemente se encuentran en continua renovación y dinamismo. Las características que definen el concepto de cultura permiten comprender mejor su significado²:

- **Se aprende y se transmite.** Desde el nacimiento hasta la muerte estamos en constante aprendizaje de los códigos culturales del entorno donde vivimos, la familia, los grupos de relación vecinal, de amistad, etc. Todos tenemos referentes y esquemas culturales que se pueden ir transformando con la relación multicultural.
- **Interpreta la realidad.** La manera en que percibimos la realidad está condicionada por el marco cultural de referencia que nos da las pautas para su interpretación y comprensión. Al relacionarnos con personas de diversas culturas es imprescindible tener en cuenta estas características, ya que las interpretaciones de la realidad pueden ser muy diversas y no por ello erróneas.
- **Es un todo relacionado.** Todos los elementos que componen la cultura conforman un sistema que se complementa e interrelaciona entre sí. Los rasgos culturales deben ser analizados en su contexto y no de manera aislada, para evitar visiones incorrectas de los hechos.

1 Poyatos, F. (1994) *La comunicación no verbal*. Ed. Itsmo. Madrid. p.25

2 CITE (CCOO). Proyecto Forja (1998) *Agentes Mediadores de la Red CITE*. Cursos de Formación. Madrid. p.22.

- **Se transmite mediante símbolos.** El lenguaje, junto con la comunicación no verbal, es uno de los más importantes exponentes de transmisión de la cultura. Para acercarnos a otras culturas es necesario conocer cómo éstas transmiten su cultura.
- **Es compartida de forma diferente.** En una misma cultura existen subculturas. Determinados factores como la edad, el género, la etnia, el nivel económico, social, intelectual e ideológico aportan especificidades y particularidades a la misma.
- **Es un dispositivo de adaptación.** La cultura es dinámica y se va adaptando a las nuevas realidades y situaciones con las que se van encontrando sus miembros.

La cultura es una construcción del ser humano. Por su interacción comunicativa, se transmite, se interioriza y se transforma a través de la interacción humana. La cultura debe su existencia entonces a la comunicación.

A partir de la complejidad del término de cultura se accede a un segundo paso en el que nos preguntamos cómo gestionar esa diversidad cultural. Cómo construir, en definitiva, una ciudadanía compartida desde nuestras peculiaridades culturales. En un mundo globalizado es necesario gestionar esta diversidad y definir el modelo de gestión de la misma que se quiere como sociedad, y especialmente a nivel institucional.

En la actualidad se pueden diferenciar claramente tres **modelos de gestión de la diversidad**, si bien en la realidad nunca se dan modelos puros:

- **Asimilacionismo.** El modelo asimilacionista pone el énfasis en la igualdad y niega el derecho a la diferencia. Al no reconocer la diferencia, la convivencia se exige y fuerza a través de la prohibición de los comportamientos diferenciados o potenciando el abandono de los valores y pautas culturales propias. Francia suele considerarse como representante por excelencia de este modelo. La lengua y la cultura francesa se configuran como herramientas fundamentales para una plena integración, así como la incorporación mediante la escuela y el trabajo al proyecto nacional. Los valores de *libertad*, *igualdad* y *fraternidad* constituyen los elementos que definen el espacio público. Las personas que quieren convertirse en ciudadanas francesas, deben adoptar los valores republicanos por lo que cualquier peculiaridad cultural o religiosa queda relegada al ámbito privado. En este caso, el asimilacionismo implica optar por permanecer como persona extranjera o convertirse en ciudadana y, por lo tanto, en francesa.

La diferencia se convierte en algo negativo y disfuncional, por lo que el abandono de las identidades culturales se presenta como la mejor vía para la incorporación a la sociedad de acogida (incorporación que si no se alcanza para los recién llegados, puede al menos ser efectiva en la segunda generación).

Mediante una política homogeneizante, el modelo asimilacionista pretendía evitar la creación de guetos, pero precisamente eso es lo que se ha generado ante la concentración de población de origen inmigrante en los suburbios. Población que, unido al componente étnico, se enfrenta a altos niveles de exclusión económica y social, desempleo y fracaso escolar.

Los acontecimientos ocurridos en Francia en el año 2005 dejaron en evidencia esta política de integración y mostraron la urgencia por impulsar políticas sociales de integración que ofrezcan iguales oportunidades y una plena participación en la vida pública.

▪ **Multiculturalismo.** En primer lugar es necesario hacer una breve aclaración entre los términos “multiculturalidad” y “multiculturalismo”. La multiculturalidad en sí misma, como existencia de diferentes culturas, es un hecho, y el multiculturalismo un modelo de gestión de la diversidad en el que hay intervención de las administraciones y se cuida que las minorías puedan expresar sus costumbres y no desaparezcan. El modelo multiculturalista ofrece a los nacionales de otros países la opción de mantener sus peculiaridades en un sistema que reconoce la especificidad de quienes, sin adoptar las costumbres mayoritarias, forman parte de la sociedad. Canadá – como también Holanda y en ocasiones Reino Unido y Suecia – es considerado uno de los paradigmas del modelo multiculturalista. El contexto de su configuración histórica explica esta situación. Cuando la comunidad francófona de Quebec demandó una nueva definición de la identidad canadiense, los grupos etnoculturales surgidos de la inmigración intervinieron para ir más allá de un estado binacional. En el año 1971 Canadá se define como una sociedad bilingüe y multicultural, siendo la diversidad una de sus señas de identidad. Entre los objetivos señalados por la política oficial canadiense respecto del multiculturalismo se encuentran: favorecer la preservación de las culturas minoritarias; facilitar la participación plena de todas las personas en la sociedad canadiense; favorecer el intercambio cultural y asegurar el aprendizaje de al menos una de las dos lenguas oficiales (francés e inglés).

Mediante el fomento del asociacionismo de los grupos etnoculturales, su presencia en la vida pública y su participación en la sociedad de acogida, el multiculturalismo intenta hacer compatible el espacio público de convivencia con las particularidades culturales que configuran el país.

El multiculturalismo surge como reacción al asimilacionismo y defiende el reconocimiento de la diversidad cultural, el derecho a la diferencia y la valoración de todas las culturas por igual. Pero detrás del multiculturalismo se encuentra una visión muy estática de las culturas, existiendo el riesgo de caer en el relativismo absoluto al situar en un plano de no cuestionamiento cualquier expresión cultural.

Los países que han aplicado políticas multiculturalistas también reconocen su incapacidad para neutralizar la situación de desventaja en que se encuentran las personas inmigrantes, quienes siguen padeciendo altas tasas de desempleo y fracaso escolar, por citar sólo dos grandes indicadores. Desde el enfoque multiculturalista se observa la necesidad de formular políticas sociales de integración que permitan establecer sistemas estables de coexistencia y de gestión de la diversidad.

▪ **Interculturalidad.** La interculturalidad hace referencia a una relación de intercambio positivo e intercambio social entre actores culturalmente diferenciados. Se trata de una meta y de un instrumento, es objetivo y plan de acción. Para construir una ciudadanía compartida es necesario reconocer las peculiaridades personales, sociales y culturales de las personas que la componen y darles el valor que se merecen, superando tanto el etnocentrismo como el relativismo cultural.

Por tanto, si el reto principal es la integración mediante políticas sociales, también lo es la construcción de elementos de unión, intereses comunes desde el diálogo, el respeto activo y el reconocimiento -siempre que no vulneren los derechos de los individuos- de todas las tradiciones. El término “interculturalismo” expresa de una manera directa la necesidad de promover el encuentro y la comunicación entre personas de diferentes culturas en condiciones de igualdad y con visión crítica, generando procesos de participación, intercambio y enriquecimiento mutuo.

Como señala Rosa Cobo “la construcción de un interés común guiado por valores éticos universales es la garantía de que la multiculturalidad se oriente hacia la interculturalidad, es decir, que las diferencias no se trastoquen en irreductibles e inconmesurables, sino que, por el contrario, se debiliten las distinciones jerárquicas y se produzcan nuevos mestizajes”³.

En la actualidad los trabajos realizados en clave intercultural están aportando importantes resultados no exentos de dificultades que en ocasiones dificultan su desarrollo. Entre otros mencionar la contradicción de pretender igualdad entre personas que no cuentan con los mismos derechos como ciudadanos. No obstante y al margen de esta consideración, las situaciones de pluralismo cultural pueden dar lugar a una falta de entendimiento o de comunicación y provocar situaciones de conflicto. Para evitar los enfrentamientos, choques culturales y el aislamiento es preciso comprender cada una de las culturas en interacción así como sus manifestaciones. Todo ello desde una visión crítica, tanto hacia la otra cultura como a la propia.

La relación intercultural abarca muchos más espacios que los escolares y formales y debe tener influencia en espacios como salud, trabajo, convivencia cotidiana, etc. La interculturalidad no es solo algo formal y académico, vinculado al ámbito escolar, sino que es también práctica.

En este contexto de gestión intercultural de la diversidad cultural la mediación surge como una herramienta facilitadora de esta gestión, favoreciendo un proceso de intercambio que va a permitir influirse recíprocamente mediante la comunicación.

2

¿Qué es la mediación intercultural?

El término *mediación* ha sido aplicado en un amplio contexto tanto a diferentes campos de trabajo (psicología, pedagogía, trabajo social...) como a ámbitos de intervención (jurídico, administrativo, educativo, social, sanitario...). Por este motivo, resulta necesario identificar el concepto en el ámbito social de intervención con población inmigrante. Como señala Margalit Cohen-Emerique⁴ la mediación se caracteriza por:

- “servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación”.
- “intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar a personas o partes”.

A tenor de lo señalado, la mediación en el ámbito de intervención con población inmigrante tiene la función de intermediar en aras de lograr una mejora en la comunicación no sólo de la palabra sino del sentido que se le da a la misma. También, permite actuar en situaciones de conflicto donde el mediador marca las pautas de entendimiento y comprensión para que sean las partes quienes encuentren las solu-

3 Cobo, R (1999). *Multiculturalismo, democracia paritaria y participación política* en “Política y Sociedad”. Madrid, nº32

4 Cohen-Emerique, M (1997). *La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants* en *Hommes & Migrations* nº1.208. pp. 9-23

ciones al mismo. Por último, la mediación facilita la función de cambio social y de transformación que debe producirse con el compromiso y la implicación de la sociedad en su conjunto.

En el marco de la intervención social, la mediación se ha convertido en una herramienta de gran utilidad que ha permitido establecer cauces de comunicación y puentes para el diálogo entre personas.

Mediación Intercultural

La mediación intercultural es un proceso de intercambio que va a permitir influirse recíprocamente mediante la comunicación. Esta interrelación intercultural es un campo relativamente nuevo de evolución personal y profesional que se aleja de concepciones donde es el otro el que tiene que cambiar.

Una de las primeras señales de respeto y aceptación de las partes consiste en no querer transformarla para que sea igual que la otra. Se pretende que cada uno tenga sus propias identidades y particularidades posibilitando el intercambio y la transformación social en un futuro próximo. Para la mediación intercultural, tan importante es el resultado de la misma como el modo en que se desarrolla la relación y la mejora continua de la misma.

Puede decirse que la mediación intercultural es una metodología, un método de trabajo que utiliza unas determinadas técnicas para conseguir sus objetivos. No obstante, ha sido una práctica tradicionalmente empleada por personas que de manera espontánea ejercían la mediación en entornos como el familiar, social y laboral con el fin básico de resolver conflictos. Son personas especialmente significativas para ambas partes que poseen destrezas y capacidades personales que hacen posible situarse en un punto intermedio, neutral, reconocido y valorado por todos que permite que ejerzan el papel de mediador.

La profesionalización de la mediación se produce en EE.UU. a finales de la década de los setenta. La mediación intercultural es una novedosa e innovadora modalidad de la mediación que toma como referencia los principales modelos de la misma. Tanto el *modelo Harvard* con su *método Fisher-Ury*, como el *modelo transformativo* con sus pioneros Bush y Forger, y el *modelo circular-narrativo* que puso en práctica la profesora Sara Coob, todos ellos aportan claves significativas desde la perspectiva de relaciones interétnicas y de contextos multiculturales. Entre otras, hay que destacar las posibilidades que ofrece en la negociación y la resolución de conflictos el *método Fisher-Ury* o la oportunidad de crecimiento personal y transformación que describen Bush y Forger a partir del reconocimiento y la revalorización del otro. El *modelo circular-narrativo* por su parte, basándose en la comunicación, establece ante el conflicto un nivel de "caos" que obliga a las partes a resituarse y abandonar sus posturas rígidas en busca de alternativas en un nuevo contexto.

En España el desarrollo de la mediación intercultural se produce a mediados de la década de los noventa, coincidiendo con el importante incremento de los flujos migratorios. Mataró y Madrid fueron los primeros ayuntamientos en implantar servicios de mediación intercultural y lingüística, a los que posteriormente se sumaron otros municipios como Valencia, Sevilla, Zaragoza, Barcelona o Pamplona.

A continuación, se recogen dos definiciones que reflejan con exactitud el sentido de la mediación intercultural:

- *“La mediación intercultural es un recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas”.*⁵
- *“Entendemos por mediación intercultural o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”.*⁶

En ambas definiciones queda patente que el objeto de la mediación intercultural es conseguir el acercamiento, entendimiento y reconocimiento mutuo entre individuos, grupos o instituciones etnoculturalmente diferentes, que conviven en un espacio común.

Los profesionales encargados de realizar la mediación intercultural, situados en una posición intermedia entre las partes, intervienen desarrollando tres aspectos fundamentales:

- Facilitar la comunicación.
- Fomentar la cohesión social previniendo y mediando en aquellas situaciones donde la diferencia cultural sea significativa.
- Promover la autonomía e inserción social de las minorías en aras a construir un nuevo marco común de convivencia.

Entre las ventajas de la mediación intercultural se pueden citar: la prevención y su capacidad para solucionar futuros conflictos; la formación en la tolerancia y su aspecto educativo como instrumento facilitador de procesos de organización y participación ciudadana de cara a fomentar una convivencia en paz. En último lugar y no menos importante, otra ventaja sería el ahorro de tiempo y la reducción del volumen de trabajo de los tribunales.

En definitiva, la mediación intercultural es una modalidad de mediación social que se desenvuelve en un contexto de multiculturalidad y que pretende un acercamiento entre las partes, proporcionando claves socioculturales necesarias para un mejor entendimiento y una intervención eficaz.

5 Bermúdez K, Prats G y Uribe E (2000) *La mediación intercultural: un puente para el diálogo*. Desenvolupament Comunitari. Ed.propia. Barcelona. p. 4

6 Gimenez, C. (1997) *La naturaleza de la Mediación Intercultural* publicado en la Revista Migraciones, nº2. Ed.Instituto de Migraciones, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.

Metodología de la mediación intercultural

3.1. La persona mediadora

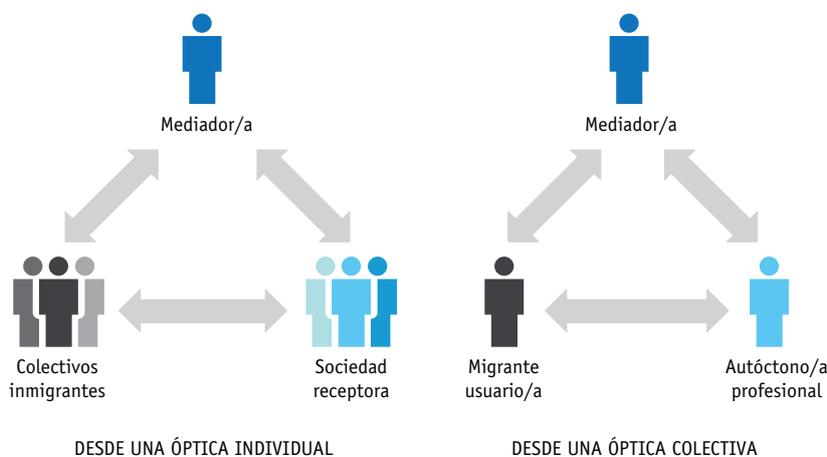
La metodología empleada en la práctica de la mediación intercultural y que es la base sobre la que se ha diseñado el Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra, se alimenta de dos fuentes: de un lado la metodología clásica o genérica sobre mediación vinculada directamente a las diferentes escuelas de negociación y arbitraje (ej. Escuela de Harvard), y de otro lado la metodología específica sobre mediación intercultural puesta en práctica por los primeros programas y servicios de mediación intercultural en las principales ciudades del país (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla) y barrios como Mataró... En este segundo caso se ha seguido el ejemplo metodológico expuesto por AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge.

La suma de ambas metodologías sitúa a la mediación en una **posición “triangular”**, tanto en los casos de mediaciones individuales o personales, como en las mediaciones comunitarias y vecinales.

En el siguiente gráfico, se visualiza el lugar que ocupa la persona mediadora intercultural según las aportaciones del equipo de mediación intercultural de Desenvolupament Comunitari que lo sitúan en el vértice de un triángulo, tanto si se interviene desde una óptica interpersonal como desde una óptica colectiva.⁷

GRÁFICO 2

Lugar que ocupa la persona mediadora



FUENTE | Equipo de mediación intercultural de Desenvolupament Comunitari.

Como describe Ripol-Millet⁸, respecto a los cometidos de los mediadores en un Servicio de mediación intercultural: “nuestra tarea como mediadores incluye, como fase fundamental, ayudar a las partes a negociar mediante la creación y mantenimiento de un espacio, unas técnicas y un clima que haga de catalizador y que favorezca que las personas lleguen a entenderse. Es el proceso de negociación estructurada que debe darse dentro de un clima de reflexión, creatividad y respeto mutuo”.

La figura del mediador/a debe ser un referente positivo, con una amplia disponibilidad y cumplimiento de horarios, de cara a que la intervención sea eficaz.

7 Bermúdez K, Prats G y Uribe E (2000), op.cit. p.19

8 Ripol-Millet (2001) *Familias, trabajo social y mediación*. Ed. Paidós, Barcelona

3.2. Fases del proceso de mediación

Fase previa

Para llegar a esta posición triangular desde la que se desarrolla el trabajo de los y las mediadoras, es necesario establecer dos procedimientos: la solicitud de la mediación y la aceptación/confirmación de la misma. A continuación se realizan algunos apuntes metodológicos sobre estos dos procedimientos:

- **La solicitud de la mediación.** La mediación puede ser solicitada por cualquiera de las tres partes implicadas en el proceso: inmigrante o colectivos de inmigrantes, autóctono-profesional-institución, y, en determinados casos, también por el propio mediador/a.

En cualquier caso corresponde a la persona mediadora informar del proceso que se quiere iniciar a la parte o partes no solicitantes. Cuando no sea posible informar a la otra parte el/la mediador/a acudirá y le informará en ese mismo momento, ya que por ejemplo en ocasiones cuando la persona inmigrante solicita una mediación con un profesional es complicado contactar con dicho profesional antes de la cita programada.

- **La aceptación/confirmación de la mediación.** Las solicitudes de mediación se confirmarán *“in situ”* para lo que deberán establecerse los canales apropiados.

Como se detalla más adelante, el Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para Navarra cuenta con un soporte informático que permite realizar esta función. En el caso de aquellas solicitudes que se considera no son materia del servicio de mediación intercultural y lingüístico, se informa a la/s persona/s solicitante/s y se deriva a los recursos que se estimen más apropiados en función de la demanda planteada.

Fase inicial

Los objetivos principales de la fase inicial del proceso mediador son dos:

- Que las dos partes conozcan, comprendan y acepten el recurso que se les ofrece y el papel del mediador/a en él.
- El conocimiento y reconocimiento de las partes y del asunto o materia objeto de la mediación. Dependiendo de la tipología de los casos (personales, comunitarios o vecinales) esta fase puede ser breve y meramente presentativa o puede requerir un mayor espacio temporal con encuentros privados con cada una de las partes para recabar información, intereses enfrentados, intereses comunes, etc.

A continuación se detallan los conceptos básicos que todos los profesionales de la mediación deben trasladar en esta fase inicial del proceso mediador:

- **Voluntariedad:** para poder desarrollar el proceso de mediación es fundamental que las partes implicadas lo quieran por propia voluntad y no por imposiciones.
- **Confidencialidad:** los mediadores y mediadoras se convierten en receptoras de manifestaciones privadas e íntimas que han de ser preservadas y protegidas.
- **Igualdad de trato:** debe darse la oportunidad a cada una de las partes para que cuenten su situación, fomentando el reconocimiento de ambas partes en igualdad de condiciones.

- Neutralidad del mediador/a: el mediador o mediadora no está a favor de una de las partes y en contra de la otra, está a favor del acuerdo, el entendimiento y la buena convivencia entre las partes. La neutralidad del mediador/a es compatible con el rechazo del mismo a acuerdos y/o comportamientos entre las partes que vayan en contra de derechos fundamentales y/o de la normativa vigente en su caso.
- Respeto mutuo y la legitimación del mediador o mediadora y entre las partes.
- El protagonismo de las partes: el papel del mediador/a como responsable y facilitador/a del proceso –no del resultado-, que será siempre responsabilidad de las partes.

El conjunto de acciones desarrolladas con estos colectivos están encaminadas a conseguir la integración social en la sociedad receptora pero no como un proceso exclusivo que debe realizar la persona inmigrante de manera unidireccional (o en su sustitución la persona mediadora), sino como un esfuerzo simultáneo, con intereses mutuos y responsabilidades compartidas donde cada parte debe dar los pasos tendentes a conseguirlo.

Fase central

La tarea de la persona mediadora es conseguir la mayor información posible sobre el asunto a tratar, asegurar la colaboración de ambas partes en todo momento y mantener una participación equilibrada de las mismas. Para ello se verificará que ambas partes comprenden e interpretan adecuadamente los mensajes emitidos por las mismas, y ayudarán a reformular sus posturas prestando atención a las posibles opciones, salidas o soluciones que vayan surgiendo (ofrecidas por las partes) durante el desarrollo del proceso.

La fase central del proceso mediador se estructura a través de las reuniones conjuntas con las partes. En ellas el mediador o mediadora hace uso de sus conocimientos lingüísticos e interculturales para facilitar la comunicación e interpretar mensajes no verbales u ocultos que estén obstaculizando el entendimiento. El objetivo de estos encuentros es pasar de los “posicionamientos” enfrentados o distantes a los “intereses” y a las necesidades comunes, para vislumbrar las áreas de posibles acuerdos y reconciliaciones.

Fase final

La persona mediadora, en esta fase, debe sintetizar todo el proceso y las posibles soluciones aceptadas por las partes, procurando el asentimiento o aceptación y comprensión de lo expuesto.

Seguidamente, debe invitar a las partes a adoptar una solución o decisión. La decisión adoptada deberá satisfacer a los intervinientes y será necesario asegurar el cumplimiento de la misma. Para ello, conviene “sellar” el acuerdo y dejar constancia escrita, oral o con cualquier otra simbología que se considere más adecuada según el caso.

En ningún momento debe producirse una delegación de poder en la figura del mediador/a, ya que no es quien toma la decisión ni la impone. Por ello, para un desarrollo exitoso de la labor de mediación, se irá comprobando cómo la figura del mediador/a va desapareciendo poco a poco hasta perder su posición en el triángulo característico de la mediación.

3.3. Tipos de mediaciones

Cada solicitud de mediación intercultural y lingüística se tipifica en función de su naturaleza en uno de los tres tipos siguientes:

- **Individuales/Personales.** Aquellas mediaciones que se realizan entre una persona (generalmente de origen inmigrante) y otra persona, ya sea profesional, particular, institución o recurso.
- **Vecinales.** Mediaciones entre vecinos en el contexto de problemas de convivencia vecinal con componentes interculturales o que puedan afectar negativamente a la imagen de los colectivos interculturales.
- **Comunitarias.** Mediaciones entre grupos de ciudadanos, colectivos de inmigrantes, instituciones, asociaciones, entidades públicas y privadas, y que tienen como contenido asuntos de incidencia comunitaria.

CAPÍTULO II



Programa de Mediación Lingüística
e Intercultural Itinerante
para la Comunidad Foral de Navarra

Origen del programa

Como antecedentes del programa de mediación lingüística e intercultural encontramos en la Comunidad Foral diversas iniciativas vinculadas a la mediación. En el año 2005 el Ayuntamiento de Pamplona se constituye como referente al establecer el programa “Pamplona abierta”. Este programa, gestionado por la Fundación ANAFE, supuso el primer servicio de mediación intercultural en nuestra comunidad. Sin embargo, al ser un servicio municipal, su actividad quedaba circunscrita a la propia localidad y su acción en los distintos sistemas públicos -como la sanidad o la educación- estaba limitada al ser competencia de la Administración Foral. La Escuela de Mediación Intercultural de Cruz Roja, creada en el año 2004, supone otro de los referentes de mediación en nuestra comunidad, en este caso vinculado a la formación. A través de la línea de subvenciones a entidades de iniciativa social, desde el año 2004 el Gobierno de Navarra apoya este proyecto formativo cuyo objetivo prioritario es educar en valores de respeto e interculturalidad. Desde su creación, la EMIN ha formado a más de 450 personas en este ámbito. Además de estas dos iniciativas surgidas prácticamente en el mismo período, encontramos también distintas acciones promovidas desde diversas entidades locales, cuya actividad se enmarcaba bajo el concepto de mediación.

Desde su creación en diciembre de 2006, la Oficina de Atención a la Inmigración como instancia impulsora y coordinadora de las políticas públicas de inmigración en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, consideró la mediación lingüística e intercultural como una actuación prioritaria. Por ello, planteó la necesidad de diseñar y poner en marcha un Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante con capacidad de actuación en las distintas administraciones y cobertura para toda la Comunidad Foral. El programa debía dar respuesta a las demandas de mediación que pudieran surgir en cualquier punto de la geografía navarra y en cualquier sistema de protección social, ofreciendo un servicio accesible para toda la población.

1.1. Estudio-Diagnóstico previo

Con objeto de diseñar un programa de mediación lingüística e intercultural acorde a las necesidades y que respondiera al contexto y a las previsiones existentes en ese momento en materia de inmigración y mediación en nuestra comunidad, se estableció la conveniencia de realizar un estudio previo que definiera qué era la mediación intercultural y dimensionara su ámbito de actuación, acotando el término y delimitando las actuaciones a realizar.

Conociendo la amplia experiencia de la Fundación ANAFE en materia de inmigración y mediación, la Oficina de Atención a la Inmigración contrató sus servicios para la realización de este estudio-diagnóstico previo.

Bajo este cometido se realizó un profundo estudio sobre el estado de la cuestión que permitió elaborar el marco teórico desde el que diseñar el programa de mediación. De cara a estimar la población objeto del programa, así como sus posibles necesidades idiomáticas se cuantificó la población extranjera residente en Navarra en ese momento y se analizaron sus características principales. Complementando lo anterior se realizaron 24 entrevistas en profundidad con objeto de conocer la valoración de profesionales de distintos recursos sociales y comunitarios sobre la pertinencia y necesidades detectadas en relación con la mediación intercultural.

A continuación se detallan las entidades y organismos que participaron en esta parte del estudio:

I. Administraciones públicas: Servicio Navarro de Empleo; Universidad Pública de Navarra-UPNA; Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia-EAIA; Centro de Atención a la Mujer-Andraize; Centro de Salud Rochapea; Oficina Municipal de Atención a las Migraciones de Burlada; Centro Municipal de SSB de Burlada; Escuela Infantil Egunsenti de Burlada; Oficina Comarcal de Rehabilitación de Viviendas y Edificios-ORVE de Burlada; Centro Juvenil Gazteleku de Villava; Centro de Salud Mental de Tafalla; Colegio de Educación Primaria Marqués de la Real Defensa de Tafalla; Equipo de Inserción Sociolaboral-EISOL de Estella; SSB de Estella; Hospital García Orcoyen de Estella; SSB de Buñuel; Hospital Reina Sofía de Tudela; Instituto de Educación Secundaria Marqués de Villena de Marcilla; Instituto de Educación Secundaria de Falces; SSB de Alsasua; Centro de Salud de Alsasua

II. Entidades de iniciativa social: Cáritas; Cruz Roja

III. Fundaciones: Fundación Laboral de la Construcción; Fundación para el Desarrollo Agropecuario-FUNDAGRO

IV. Asociaciones de inmigrantes: Asociación de Colombianos de Navarra-ASOCOLON

Síntesis de los resultados del estudio- diagnóstico previo

A modo de síntesis, se recogen los principales resultados obtenidos en dicho estudio. En el año 2007 (momento de realización del estudio-diagnóstico previo) residían en Navarra un total de 55.921 personas extranjeras (el 9,2% del total de la población). De ellas, el 56% -más de 30.000 personas- procedían de países de habla no hispana. A esto había que añadir una previsión creciente, tanto en el número total de personas extranjeras, como en la procedencia idiomática no hispana, debido principalmente a la entrada efectiva en la Unión Europea de Bulgaria y Rumanía.

Del análisis cualitativo se deriva la presencia en todos los ámbitos de dificultades relacionadas con el idioma y la comunicación y tensiones o conflictos derivados de estas dificultades comunicativas y de diferencias culturales y religiosas. También se detectan necesidades específicas derivadas de los ámbitos de actuación:

- **Ámbito educativo:** problemas en la adaptación escolar, así como dificultades en la relación familia-centro educativo y en la comprensión y cumplimiento de normas o diferentes pautas en torno a la educación.
- **Ámbito sanitario:** dificultades en la comprensión de los protocolos y estructuras sanitarias y diferencias culturales en torno a la salud y a la enfermedad. Se detectan también trastornos de ansiedad y estrés generados por el propio proceso migratorio.
- **Ámbito social:** dificultades por la precariedad económica y social y por las diferentes estructuras familiares. Existe desconocimiento mutuo de pautas culturales y poca interacción vecinal o comunitaria.
- **Ámbito laboral:** desconocimiento e inadaptación al conjunto del sistema laboral español.

Del trabajo realizado se desprende la necesidad de poner en marcha un programa de mediación que respondiera a las necesidades planteadas.

Contratación del programa

El estudio diagnóstico previo sirvió de base a la Oficina de Atención a la Inmigración para el diseño de un Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral. Las características esenciales que debía tener el servicio se recogieron en un pliego de prescripciones técnicas, el cual debía regir para la contratación del programa.

La Fundación ANAFE y Cruz Roja, presentaron conjuntamente una propuesta de trabajo y resultaron adjudicatarias del contrato, con una distribución en la gestión y ejecución del Programa del 69.05% a cargo de la Fundación ANAFE y del 30.95% en el caso de Cruz Roja. La concurrencia conjunta de ambas entidades en un programa de estas características resultaba un hecho novedoso y suponía un valor añadido respecto a una licitación independiente, ya que se sumaban dos entidades referentes en materia de intervención social con población inmigrante y, específicamente en el campo de la mediación intercultural. Cruz Roja ofrecía la mayor experiencia formativa en Navarra en materia de interculturalidad –representada por la Escuela de Mediación Intercultural- y la Fundación ANAFE aportaba la mayor experiencia en intervención práctica, que se observa en la gestión y puesta en marcha del Servicio de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Pamplona y de diversos foros interculturales de ámbito municipal.

Asimismo, la amplia presencia territorial de ambas entidades permitía establecer dos sedes (una en Pamplona y otra en Tudela), a las que se añadirían la puesta a disposición de infraestructura en las siguientes localidades: Tafalla, Estella, Sangüesa, San Adrián, Peralta, Alsasua, Ablitas, Azagra, Buñuel, Carcastillo, Cintruenigo, Cascante, Cortes, Lodosa y Mélida. Cada una de las entidades asumiría las competencias específicas en materia de mediación en aquellas localidades acordadas, lo que garantizaría la accesibilidad del servicio desde cualquier punto de la geografía navarra, de manera ágil, eficiente y coordinada.

Por su dilatada experiencia, ambas entidades aportaban un conocimiento profundo de la realidad del fenómeno migratorio en Navarra y contaban con profesionales con una amplia experiencia y reconocimiento.

2.1. Entidades gestoras

- **Fundación ANAFE-CITE** www.anafe-cite.org

Fundación vinculada a CC.OO. de Navarra que tiene como fines propios la incorporación social y laboral de las personas inmigradas. Desde el año 1991 viene desarrollando su actividad siendo una entidad pionera y referente en materia de inmigración.

Actualmente cuenta con una plantilla de 30 profesionales multidisciplinares y con puntos de atención en ocho localidades de la Comunidad, incluyendo Pamplona, Tudela y Estella.

- **Cruz Roja Navarra** www.cruzroja.es

Entidad de iniciativa social que trabaja en la atención a extranjeros mediante proyectos específicos de centros de acogida, atención sanitaria, atención laboral, formación, atención social, atención legal y ayudas de emergencia.

Cruz Roja Navarra tiene implementadas oficinas en 12 municipios y cuenta con 420 voluntarios de intervención social y más de 80 trabajadores.

Desde un punto de vista externo, cabe destacar la ventaja de partida que ha supuesto el conocimiento por parte de ambas entidades del colectivo protagonista de los procesos de mediación intercultural y lingüística.

Desde un punto de vista interno, ambas entidades han puesto a disposición del Programa, además de su red de oficinas en toda la Comunidad de Navarra, sus conocimientos y sus experiencias prácticas y formativas en el campo de la mediación intercultural, para un adecuado desarrollo profesional del mismo.

3

Definición del programa

El Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para la Comunidad Foral de Navarra se configura como un programa especializado y complementario con respecto a la intervención de los profesionales de distintos ámbitos (familiar, vivienda, educativo-formativo, cultural y de ocio, sanitario, servicios sociales, laboral, jurídico-administrativo...), con el objetivo de integrar a las personas inmigrantes y favorecer la convivencia intercultural.

Este programa parte de la definición de mediación intercultural como “una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados”.⁹

Objetivos

Los objetivos generales de este programa son:

- Ofrecer cobertura a las necesidades específicas de mediación intercultural en el ámbito de la inmigración desde la intervención social especializada.
- Mejorar la convivencia intercultural del conjunto de la población de Navarra mediante el establecimiento de canales de comunicación y entendimiento que partan de concepciones de igualdad y de respeto ante las diversas culturas.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Favorecer y mejorar la comunicación, el intercambio y la relación entre personas o grupos de distintas culturas que comparten un mismo espacio común.
- Prevenir la aparición de conflictos que tengan su origen en la diferencia cultural permitiendo el acercamiento y la negociación entre las partes y el entendimiento mutuo.
- Promover acciones con población inmigrante y población de acogida sobre aspectos relacionados con el acercamiento cultural y el reconocimiento, así como con profesionales que intervienen en este ámbito.

9 Giménez Romero, C (1997), op.cit.

- Establecer mecanismos y protocolos de información, orientación, derivación, colaboración y coordinación entre instituciones, asociaciones, organizaciones y entidades que intervienen directamente con población inmigrante y el servicio de mediación intercultural.
- Promocionar el reconocimiento mutuo favoreciendo la comprensión de los códigos, ritos y pautas culturales existentes entre las partes.
- Identificar y analizar las nuevas necesidades que vayan surgiendo en materia de mediación intercultural y detectar los problemas que se deriven de ellas con el fin de articular respuestas consensuadas que permitan paliar dichas situaciones.

4

Funciones del servicio

- Ofrecer cobertura social a las necesidades específicas de mediación intercultural en el ámbito de la inmigración desde la intervención social especializada complementando las acciones que desde la administración y la iniciativa social se desarrollen en esta materia.
- Facilitar y mejorar la comunicación, el intercambio y la relación entre personas o grupos de distintas culturas que comparten un mismo espacio común, promoviendo el reconocimiento mutuo y favoreciendo la comprensión de los códigos, ritos y pautas culturales existentes entre las partes.
- Prevenir la aparición de conflictos que tengan su origen en la diferencia cultural permitiendo el acercamiento y la negociación entre las partes y el entendimiento mutuo.
- Asesorar a los agentes sociales en su relación con los colectivos de origen inmigrante en temas de interculturalidad, diversidad cultural y relaciones intercomunitarias.
- Asesorar a personas y colectivos de origen inmigrante en su relación con la sociedad de acogida.
- Promover acciones de información y sensibilización con población inmigrante y población de acogida sobre aspectos relacionados con el acercamiento cultural y el reconocimiento así como con profesionales que intervienen en este ámbito.
- Promover el acceso de las personas de origen inmigrante a los servicios y recursos públicos y privados.
- Acompañar activamente a las personas inmigrantes en los procesos personales de integración social y laboral actuando de forma coordinada con otros profesionales.
- Establecer mecanismos y protocolos de información, orientación, derivación, colaboración y coordinación entre instituciones, asociaciones, organizaciones y entidades que intervienen directamente con población inmigrante y el servicio de mediación intercultural.

- Potenciar la participación social y pública del colectivo de personas inmigrantes en los distintos ámbitos comunitarios de Navarra como educación, salud, vivienda, ocio y tiempo libre, formación, empleo, etc.
- Identificar y analizar las nuevas necesidades que vayan surgiendo en materia de mediación intercultural y detectar los problemas que se deriven de ellas con el fin de articular respuestas consensuadas que permitan paliar dichas situaciones.

5

Características esenciales

Por su especial organización y su particular accesibilidad, el programa de mediación lingüística e intercultural en Navarra se convierte en un modelo diferenciado. El carácter uniprovincial de Navarra, así como un volumen de población total muy manejable (600.000 habitantes) unido al amplio desarrollo de las entidades tanto locales como de iniciativa social, permitían diseñar un novedoso programa de mediación que respondiera a las peculiaridades propias de la Comunidad Foral.

Concebido como un recurso social especializado, se trata de un recurso descentralizado que está presente allí donde se demanda, de ahí la peculiaridad de su carácter itinerante. Ofrece una cobertura completa, tanto en el ámbito geográfico (toda Navarra) como en el ámbito idiomático-cultural. Para ello dispone de dos espacios físicos y organizativos ubicados, uno en el área de Pamplona y Comarca, y otro en el área de Tudela. Con objeto de garantizar la atención en las mejores condiciones, los y las profesionales mediadores cubren como mínimo los siguientes perfiles de origen e idiomático:

- Latinoamérica: Ecuador /Colombia
- Magreb: Marruecos
- África Subsahariana: Ghana /Senegal
- Países del Este: Bulgaria/Rumanía

Por otra parte, el programa contempla también los perfiles de género y garantiza como mínimo los siguientes idiomas: inglés, francés, árabe, búlgaro, ruso, rumano y alemán así como dialectos locales de los perfiles de origen señalados.

Características

- Es un recurso especializado en mediación intercultural que tiene su fundamento cuando la comunicación en sentido amplio se ve impedida por la diferencia cultural.
- Como servicio descentralizado y complementario, ofrece cobertura a las necesidades de mediación lingüística e intercultural que se produzcan en cualquier lugar y ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.
- El Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante ofrece un servicio polivalente que actúa en cualquier ámbito de la sociedad (jurídico-administrativo, laboral, servicios sociales, sanitario, educativo-formativo, familiar, cultural y de ocio, vivienda) y que requiere de un conocimiento actualizado y continuo de las características de acceso y funcionamiento de dichos ámbitos.

- Se trata de un recurso que responde con agilidad e inmediatez a las solicitudes planteadas, incorporando criterios de urgencia social (malos tratos, abandono de personas vulnerables, problemas de alojamiento, problemas de salud o desprotección socio-familiar) y de otro tipo (urgencia y citaciones de procesos jurídico-administrativos y/o laborales, etc.) a la hora de priorizar las atenciones demandadas.
- Es un servicio que cuenta con un equipo de trabajadores especializados, con manejo de diferentes idiomas, conocimiento profundo de las culturas de origen de las personas inmigrantes y de la cultura y recursos de la sociedad de acogida. Las personas que forman el equipo técnico tienen formación media o universitaria y destacan por sus habilidades para la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo con personas, así como por su capacidad para trabajar en equipo y coordinadamente.
- Actúa como puente para mejorar el entendimiento con el fin de prevenir conflictos de origen cultural. Colabora en la resolución de los mismos y establece pautas para el intercambio y la interacción positiva.
- Este servicio funciona de enlace –lo que permite conocernos mejor y ayudar a conocer a los demás- y actúa también de facilitador de la coordinación entre profesionales, instituciones, recursos y usuarios.
- El mediador/a es un intérprete sociocultural y lingüístico que actúa siempre en dos direcciones (persona inmigrante y profesional o población receptora) con la presencia e implicación de ambas partes. Facilita los procesos de incorporación social y laboral de la población inmigrante desde el respeto y aceptación mutua de las partes actuando en coordinación con otros recursos.

6

Líneas de trabajo

Las actividades desarrolladas por el Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante se organizan en tres líneas de trabajo en función de su naturaleza. Esto permite una mejor planificación y desarrollo de las mismas, facilitando al mismo tiempo el cómputo del trabajo realizado, su evaluación y la posterior presentación en los informes de actividad correspondientes.

Línea 1. Información y difusión del Programa

Engloba todas aquellas actividades y materiales elaborados para dar a conocer el programa. Las características del mismo y su carácter novedoso para la mayoría de la población (a excepción de Pamplona) requiere de una difusión planificada, intensa y continuada en el tiempo, priorizando ámbitos y profesionales “clave” en el uso del programa.

Línea 2. Mediación Lingüística e Intercultural

Comprende la atención de casos de mediación lingüística e intercultural como actividad propia y principal del programa, desde una óptica de intervención individual, familiar, vecinal o comunitaria.

La cuantificación de las atenciones específicas en mediación lingüística e intercultural se realiza en base a los siguientes conceptos:

Mediaciones- Cada necesidad lingüística o intercultural planteada y con contenido específico es registrada como una demanda de mediación, según el tipo de caso (personal, familiar, vecinal o comunitario) y el ámbito de pertenencia (social, sanitario, educativo, etc.). Puede ocurrir que un usuario o recurso demande una o varias mediaciones diferenciadas.

Intervenciones- Por cada demanda de mediación se producen una o más intervenciones de las y los mediadores del Servicio. Estas pueden definirse como el número de acciones que llevan a cabo para acometer cada demanda de mediación que llega al servicio y pueden ser de varios tipos: presenciales, telefónicas, etc.

Personas partícipes- Son aquellas personas que protagonizan de manera particular los procesos de mediación. En su mayor parte tienen origen inmigrante aunque también incluye a personas de origen autóctono, como en los casos de mediación vecinales o comunitarias.

Recursos- Entidades de carácter público y privado, cuyos profesionales solicitan la participación de los mediadores/as del programa de mediación lingüística e intercultural con la finalidad de facilitar la comunicación y el óptimo acceso a los recursos educativos, sanitarios y sociales principalmente.

Línea 3. Asesoramiento, Promoción y Coordinación Comunitaria

Esta tercera línea de trabajo sirve a los objetivos del programa desde una óptica transversal y comunitaria y tiene como destinatarios principales a instituciones, entidades y profesionales de la sociedad de acogida, y a grupos y asociaciones de personas inmigrantes.

Las tres líneas de trabajo se desarrollan en cualquier ámbito social de trabajo, siempre que exista la necesidad de establecer nexos de unión entre personas y grupos que pertenezcan a culturas diversas, diferenciando por su naturaleza y contenido los siguientes:

- Jurídico-administrativo
- Judicial
- Laboral
- Ámbito social
- Sanitario
- Educativo-formativo
- Vivienda
- Familiar
- Cultura, ocio y deporte
- Inmigración-tejido asociativo

CAPÍTULO III



Sistema informático de gestión

Sistema informático de gestión

El diseño y puesta en marcha de un sistema informático de gestión vinculado al Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante para Navarra surge desde la necesidad de articular tres aspectos importantes para el mismo:

- Garantizar la implantación territorial del programa en toda Navarra en igualdad de condiciones, especialmente, respecto a la rapidez en la respuesta a las diferentes solicitudes.
- Facilitar el uso del programa a profesionales de distintos ámbitos.
- Informatizar desde el primer momento los datos de los intervinientes en los procesos de mediación, tanto para su conexión con los soportes informáticos de las entidades ejecutoras como para posibilitar la información estadística.

La informatización del proceso de solicitud de demandas de mediación engloba todos los pasos desde la solicitud propiamente dicha, hasta la asignación de la persona mediadora que vaya a asistir. La aplicación sirve para tener una previsión del trabajo que realizan las personas mediadoras, permitiendo una respuesta coordinada, ágil y eficaz.

El objetivo es facilitar al solicitante de la mediación –quien debe estar previamente autorizado- un canal rápido y fiable para establecer una cita con un mediador/a acorde a las necesidades de la situación, evitando retrasos innecesarios a la hora de establecer la cita.

Informatizar el proceso garantiza una correcta introducción de la información para el posterior registro y actualización con los datos de las intervenciones y del resultado final de la misma.

Descripción general

El sistema informático de gestión se plantea como una aplicación web desde donde se gestionan todas las demandas de mediación, automatizándose el proceso de confirmación de citas a partir de los datos de la demanda.

Esta aplicación web está formada por dos elementos diferenciados: por un lado la solicitud de demanda, desde donde se solicita y se obtiene la cita; y por otro la gestión de las y los mediadores, que contiene la información necesaria tanto para rellenar las solicitudes como para la confirmación automática de la cita.

La solicitud puede realizarse vía web desde cualquier punto de Internet. Para ello será imprescindible estar dado de alta como usuario del programa, utilizando un sistema de validación de usuarios y permitiéndose únicamente a las personas o entidades con autorización realizar una demanda de mediación. Las personas autorizadas para el uso del sistema de mediación de citas son aquellas figuras clave en el trabajo de mediación intercultural, por lo que se dirige a profesionales de las administraciones públicas que trabajen en el ámbito educativo, sanitario, social, asociativo y jurídico.

La aplicación web suministra la información necesaria para rellenar la solicitud de mediación y además gestiona también a las y los mediadores, identificándoles individualmente en el sistema con sus características básicas para asignarles una cita (por ejemplo su país de origen o idiomas en que puede mediar).

Así mismo gestiona el calendario de disponibilidad de las y los mediadores. Se realiza por tanto, un tratamiento individual para cada mediador/a con la filosofía de disponer de una información ajustada a la realidad y totalmente actualizada.

Pasos del proceso

1. Cumplimentar la solicitud vía formulario web, rellenando los datos para identificar a los intervinientes y las características de la cita.
2. El sistema valida que hay un/a mediador/a disponible. En caso que no lo haya indica una serie de citas alternativas y devuelve al solicitante esta información para que confirme la cita.
3. Confirmación de la cita, generándose la demanda que se remite a los organismos que realizan la mediación, vía fichero XML (o servicio web) para su procesado y a los intervinientes, vía correo electrónico. Quienes tengan funciones de supervisión también pueden acceder para revisar las citas y calendarios de los/as mediadores/as.

Esta aplicación web está alojada e integrada en los servidores de Gobierno de Navarra utilizando el certificado digital de los usuarios para garantizar la autoría de las solicitudes.

Se ha elaborado un manual de usuario con objeto de facilitar el acceso al sistema de mediación de citas a aquellas personas previamente autorizadas para ello.

CAPÍTULO IV



Actividad del Programa de Mediación
Lingüística e Intercultural Itinerante
(1 julio 2008- 1 julio 2010)

1

Puesta en marcha del programa

Fase previa

Adjudicación: La formalización de la adjudicación del contrato a la Fundación ANAFE y Cruz Roja se realizó el 25 de junio de 2008. En los días posteriores se llevó a cabo la selección y ubicación de los profesionales contratados y la puesta a disposición de la infraestructura y los materiales de las dos entidades adjudicatarias.

Localización territorial: El espacio de actuación territorial del programa es la Comunidad Foral de Navarra en su totalidad, garantizando la implantación efectiva en todo el territorio a través de dos grandes zonas de intervención, con su correspondiente equipo de referencia en cada una de ellas. La distribución en la gestión y ejecución del Programa corresponde en un 69.05% a la Fundación ANAFE y en un 30.95% a Cruz Roja, ofreciendo de esta manera una cobertura completa en toda la Comunidad Foral.

GRÁFICO 3

Espacio de actuación territorial del Programa



FUENTE | Elaboración propia.

Para facilitar este desarrollo territorial se han puesto a disposición 18 centros de atención, dependientes de Fundación ANAFE y Cruz Roja Navarra, ubicados en las siguientes localidades de Navarra en las que en el momento de puesta en marcha del programa residían el 59% del colectivo inmigrante, 32.787 personas en total: Pamplona, Tudela, Tafalla, Estella, Sangüesa, San Adrián, Peralta, Alsasua, Ablitas, Azagra, Buñuel, Carcastillo, Cintruénigo, Cascante, Cortes, Lodosa y Mélida.

No obstante, las zonas de Pamplona y Tudela, sedes de los dos equipos de profesionales, requieren de un volumen muy importante de trabajo, ya que, en el momento de implantación del programa, sumadas ambas albergaban al 67% de la población de Navarra y al 74% de las personas extranjeras, además de concentrar una buena parte de los recursos administrativos, sociales, sanitarios y educativos dirigidos a todo el conjunto de la población navarra.

TABLA 1 | Población extranjera por zonas de Navarra (2007)

	Población Total	%	Pobl.Extranjera	%
Zona Noroeste	55.374	9,1	2.731	4,9
Zona Pirineo	14.675	2,4	549	1,0
Zona Pamplona	325.009	53,6	30.830	55,1
Zona Tierra Estella	37.347	6,2	2.652	4,7
Zona Navarra Media Oriental	32.222	5,3	2.415	4,3
Zona Ribera Alta	57.471	9,5	6.440	11,5
Zona Tudela	83.778	13,8	10.304	18,4
Total	605.876	100,0	55.921	100,0

FUENTE | Fundación ANAFE-CITE a partir del Padrón Municipal (INE 2007).

Por otra parte la procedencia de los flujos migratorios en Navarra en el momento de la puesta en marcha del programa ha marcado (y marca) la composición del equipo de mediadores en función de su origen y capacidades lingüísticas. En 2007, un total de 55.921 personas extranjeras, el 9,2% del total de la población, residían en la Comunidad Foral. De estas, el 56%, más de 30.000 personas, procedían de países de habla no hispana.

TABLA 2 | Población extranjera según nacionalidad y sexo (Navarra 2007)

Nacionalidad	Total		Varones		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ecuador	12.101	21,6	6.153	20,7	5.948	22,7
Marruecos	6.162	11,0	4.046	13,6	2.116	8,1
Colombia	4.546	8,1	1.934	6,5	2.612	10,0
Portugal	4.149	7,4	2.675	9,0	1.474	5,6
Bulgaria	3.903	7,0	2.123	7,1	1.780	6,8
Rumania	3.089	5,5	1.557	5,2	1.532	5,9
Bolivia	2.821	5,0	1.033	3,5	1.788	6,8
Argelia	2.276	4,1	1.708	5,7	568	2,2
Perú	1.593	2,8	766	2,6	827	3,2

FUENTE | Fundación ANAFE-CITE a partir del Padrón Municipal (INE 2007).

TABLA 3 (continuación) | Población extranjera según nacionalidad y sexo (Navarra 2007)

Nacionalidad	Total		Varones		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Brasil	1.343	2,4	405	1,4	938	3,6
República Dominicana	1.086	1,9	458	1,5	628	2,4
Ucrania	1.019	1,8	436	1,5	583	2,2
Francia	947	1,7	464	1,6	483	1,8
Argentina	872	1,6	418	1,4	454	1,7
Nigeria	822	1,5	499	1,7	323	1,2
Italia	638	1,1	400	1,3	238	0,9
Moldavia	629	1,1	294	1,0	335	1,3
China	554	1,0	300	1,0	254	1,0
Senegal	535	1,0	423	1,4	112	0,4
Polonia	525	0,9	291	1,0	234	0,9
Resto	6.311	11,3	3.356	11,3	2.955	11,3
Total	55.921	100,0	29.739	100,0	26.182	100,0

FUENTE | Fundación ANAFE-CITE a partir del Padrón Municipal (INE 2007).

Equipo de profesionales contratado

▪ Equipo ubicado en Pamplona (Fundación ANAFE):

Coordinadora: Socióloga, Técnica en Orientación Sociolaboral y Mediadora intercultural, España.

Mediadores: todos con nivel de estudios universitarios y residencia de varios años en España. Perfiles de origen y sexo: Ecuador (hombre), Colombia (mujer), Marruecos (hombre), Ghana (hombre), Bulgaria (mujer) y Rumania (mujer).

▪ Equipo ubicado en Tudela (Cruz Roja Navarra):

Coordinadora: Trabajadora Social y Mediadora intercultural, España.

Mediadores: Con formación específica en mediación intercultural y estudios universitarios. Perfiles de origen y sexo: Marruecos (mujer), Senegal (hombre) y Colombia (mujer).

2

Inicio del programa

Fase inicial

Formación Equipo: Durante la fase inicial, en los meses de julio y agosto de 2008, se inicia la actividad del programa y se trabaja la organización de cada equipo de profesionales, la coordinación y la formación interna de ambos equipos mediante la celebración de una sesión de trabajo conjunta con la participación de todos los profesionales del programa. A través de esta sesión se traslada a todo el equipo de mediadores las características del programa, así como la metodología a seguir, los procedimientos y los instrumentos de trabajo (ver Anexo 1).

En la puesta en práctica del diseño técnico del programa se ha buscado una manera de proceder e intervenir unificada y homogénea que refleje las señas de identidad del mismo.

Elaboración de materiales-soporte del programa: Para facilitar la difusión del programa y dotarle de un soporte visual se elaboraron una serie de materiales específicos.

- Carta de presentación del programa en castellano.
- Díptico explicativo sobre el programa en castellano.
- Díptico-Tarjeta explicativo sobre el programa en árabe, búlgaro, francés, inglés, rumano y ruso.
- Tarjetas de identificación de los mediadores para uso en centros e instituciones públicas.
- Tarjetas de visita para mediadores y coordinadores del programa.

Presentación y difusión del programa: El Programa de mediación lingüística e intercultural fue presentado en rueda de prensa por el Consejero de Relaciones Institucionales y Portavoz, y de Educación del Gobierno de Navarra. Con los materiales editados se inició la tarea de presentación y difusión del servicio.

La organización de las diferentes acciones de presentación y difusión se estructuró en torno a tres grandes grupos de destinatarios: colectivo de personas de origen inmigrante, profesionales clave en la atención a personas y población en general. Todo esto combinando diferentes formatos de difusión y priorizando las acciones presenciales entre los profesionales de ámbitos relevantes (social, sanitario, educativo...) como elemento fundamental para un óptimo desarrollo del programa.

Las principales acciones realizadas durante la fase inicial han sido estas:

- Mailing a más de 1.500 destinatarios de los siguientes ámbitos: Servicios Sociales, Entidades Locales, Juzgados y Registros, Centros Sanitarios, Centros Educativos, Centros de Empleo y Seguridad Social, Centros Culturales y Asociaciones de Inmigrantes.
- Difusión presencial a través de 87 encuentros/reuniones realizados en 33 localidades de Navarra con profesionales y usuarios de diferentes recursos, principalmente del ámbito social, educativo y sanitario.

Estos encuentros tenían como fin conocer la realidad de la zona y a los profesionales que trabajan en ella e implantar las bases de una colaboración en cuanto a las tres líneas de trabajo del programa: cómo difundir en la zona este servicio, cómo trabajar la mediación lingüística e intercultural (colaboración en casos, propuestas de trabajo) y cómo desarrollar la línea comunitaria (iniciativas comunitarias en curso, contacto con las asociaciones de inmigrantes de la zona, APYMAS, etc.).

De esta forma se pudo conocer las necesidades particulares de las localidades donde se trabaja y constatar que ciertas características del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante, como la cercanía, la accesibilidad, la itinerancia y la inmediatez son especialmente apreciadas a la hora de incorporar este servicio en las dinámicas locales de los diferentes recursos visitados.

- Entrevistas y reseñas en 5 medios de comunicación, especialmente en prensa escrita de alcance regional.
- Reparto de los dípticos del programa en los principales centros e instituciones de toda la Comunidad.

En resumen, la acogida del programa ha sido muy positiva, se ha entendido el cometido y las funciones del mismo tal y como se ve reflejado en el tipo de demandas solicitadas, y se han establecido canales de comunicación y coordinación en las tres líneas de actuación del mismo que han posibilitado el trabajo posterior desarrollado en toda Navarra.

3

Desarrollo del programa

Línea 1. Información y difusión del programa

Desde el diseño técnico del programa se plantea que la información y la difusión del mismo es clave para la implantación y el adecuado uso entre particulares y profesionales. Por ello, desde el inicio, se le dota de un espacio propio y estable a través de esta línea de trabajo, que si bien se ha desarrollado con más intensidad en la fase inicial del programa, se mantiene activa en la actualidad.

En la fase inicial del programa el trabajo de difusión se centra en la elaboración de materiales y en un primer envío de información a través de mailing postal y electrónico. A partir de ese momento se desarrolla la difusión presencial, mediante reuniones y encuentros con equipos de profesionales de ámbitos prioritarios, como son el social, el sanitario y el educativo.

A pesar de que Navarra es una comunidad de tamaño reducido, la difusión presencial se plantea como una estrategia fundamental para extender el uso del programa, especialmente entre los recursos e instituciones de naturaleza pública. Este planteamiento exige un importante esfuerzo de tiempo y dedicación, ya que se han mantenido un total de 164 encuentros presenciales con profesionales, asociaciones y colectivos en 57 municipios de Navarra, pero sólo a través de ellos puede explicarse el alcance y desarrollo del programa en apenas dos años de implantación.

- **Elaboración de materiales:** se ha realizado un nuevo material, las tiras en idiomas, que resumen en pequeño formato y en diferentes idiomas el Programa y la forma de solicitarlo. En total se cuenta con 5 tipos diferentes de materiales editados para la difusión.

Diseño y edición de materiales	Idiomas
Carta de presentación	Castellano
Díptico General de presentación del Programa	Castellano
Díptico Tarjeta	Árabe, búlgaro, francés, inglés, rumano y ruso
Tarjetas identificación mediadores	Castellano
Tarjetas de visita mediadores	Castellano

- **Envíos postales/mail:** se han realizado diferentes envíos postales y también vía electrónica, sumando un total de 1.583 destinatarios.

Envíos email	Destinatarios
1.583 envíos	Servicios Sociales de Base, Entidades locales, Juzgados y Registros, Centros Sanitarios, Centros Educativos, Centros Empleo y Seguridad Social, Centros Culturales y Asociaciones inmigrantes

- **Visitas/Reuniones personalizadas:** se han mantenido 164 reuniones personalizadas para la difusión del programa, y que, en su totalidad, han tenido lugar en 57 municipios de la Comunidad.

Localidades visitadas, 57	Reuniones mantenidas, 164
Pamplona, Tudela, Ablitas, Allo, Ancín, Andosilla, Ansoain, Aoiz, Arguedas, Artajona, Azagra, Barañain, Berriozar, Buñuel, Burguete, Burlada, Cadreita, Carcastillo, Corella, Cascante, Castejón, Cintrúenigo, Cortés, Egües, Elizondo, Estella, Fitero, Funes, Fustiñana, Huarte, Irurtzun, Lodosa, Larraun, Leitza, Lekumberri, Marcilla, Mérida, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Murchante, Mutilva Baja, Murieta, Noain, Olite, Orkoien, Peralta, Ribaforada, Roncal, San Adrián, Sangüesa, Tafalla, Viana, Villafranca, Villatuerta, Villava, Ultzama	Con diferentes recursos de estas localidades, principalmente en ámbitos de servicios sociales, educativo y sanitario

- **Apariciones en medios de comunicación:** se han producido 10 apariciones en medios de comunicación.

Apariciones en Medios de comunicación	Fecha
Navarra Latina	01/07/2008
Revista Acción Sindical CC.OO.	01/09/2008
Diario de Navarra	27/09/2008
Navarra Latina	**/12/2008
Revista Activa Bizia CC.OO.	**/12/2008
La Voz De la Ribera	17/01/2009
T.V. Noticias de "La 2"	**/03/2009
Diario de Navarra	**/03/2009
Diario de Noticias	**/03/2009
Diario de Navarra	16/05/2010

Línea 2. Mediación Lingüística e Intercultural

La cobertura de las necesidades de mediación lingüística e intercultural es el objetivo central del programa y en el que se concentra la mayor parte de la actividad diaria del mismo.

Tal y como se ha comentado anteriormente, las actividades de mediación se conceptualizan y cuantifican en torno a cuatro conceptos principales: mediaciones, intervenciones, personas partícipes y recursos o instituciones.

Así, siguiendo este esquema de análisis, durante los dos primeros años del programa, el equipo de profesionales ha participado en 7.007 procesos de mediación lingüística intercultural, que han requerido de 17.259 intervenciones diferenciadas del equipo de mediadores/as, lo cual da una media de 2,4 intervenciones por cada caso de mediación, y protagonizados por 3.877 personas partícipes y 991 centros o recursos diferentes.

TABLA 3

Principales indicadores.
1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010

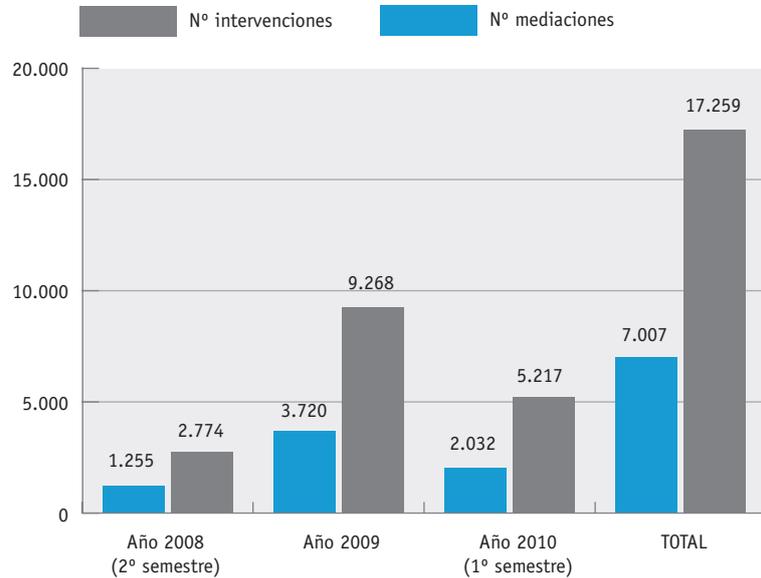
Principales Indicadores *	Total
Nº Mediaciones	7.007
Nº Intervenciones	17.259
Nº Personas atendidas	3.877
Nº Recursos diferentes	991

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja.

El incremento de actividad conseguido en estos 24 meses viene a demostrar el afianzamiento de este programa, que en poco tiempo se ha consolidado como un recurso necesario y efectivo.

GRÁFICO 4

Nº de Mediaciones y Nº de Intervenciones: evolución y total acumulado (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)



FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

Análisis de las mediaciones

La mayoría de los casos de mediación intercultural o lingüística han sido de tipo personal, es decir, entre una persona (en su mayor parte de origen inmigrante) y otra persona, profesional, recurso o institución. Las mediaciones grupales, ya sean comunitarias, familiares o vecinales, han sido un total de 624 casos, representando el 9% del total de casos registrados.

TABLA 4

Nº de mediaciones gestionadas por tipo de caso (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Tipo de caso	Nº mediaciones	%
Personal	6.383	91,1%
Familiar	362	5,2%
Comunitario	240	3,4%
Vecinal	22	0,3%
Total	7.007	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

El ámbito en el cual se desarrolla cada mediación nos indica el origen o la naturaleza de la necesidad, dificultad o contexto inicial presentado por el usuario o el recurso. Como puede verse en la Tabla 6, los ámbitos Social, Laboral-Económico y Jurídico-Administrativo suman conjuntamente el 56% del número total de mediaciones. Le siguen otros tres ámbitos, el Educativo, el Sanitario y el de Vivienda que suman un 27% de los casos. Es obvio que la mayor parte de las necesidades se plantean en estos seis ámbitos tan importantes.

TABLA 5

Nº de mediaciones
gestionadas por ámbito
(1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Ámbito	Nº mediaciones	%
Social	1.342	19,2%
Laboral-económico	1.330	19,0%
Jurídico-Administrativo	1.255	17,9%
Educativo-formativo	684	9,8%
Sanitario	620	8,8%
Vivienda	578	8,2%
Inmigración	457	6,5%
Justicia-judicial-seguridad	338	4,8%
Familiar	258	3,7%
Cultura, ocio y deporte	140	2,0%
Otros	5	0,1%
Total	7.007	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

En 6.682 casos el resultado de la mediación ha sido favorable para ambas partes considerando que se ha llegado a un acuerdo o una mejora de la situación de partida que motivó la demanda de mediación.

TABLA 6

Nº de mediaciones
gestionadas
por resultado
(1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Resultado	Nº mediaciones	%
Acuerdo	6.682	95,4%
Acuerdo parcial	85	1,2%
Interrumpida	46	0,7%
Sin acuerdo	43	0,6%
Pendientes resolución	151	2,2%
Total	7.007	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

Análisis de las intervenciones

Las intervenciones orientadas a la mejora de la comunicación (apoyos lingüísticos orales y escritos, transmisión e interpretación de mensajes) suponen el 36,4% del total de actuaciones, respondiendo así a uno de los objetivos centrales del programa, el establecimiento de canales de comunicación y entendimiento.

En segundo lugar se agrupan las intervenciones orientadas a propiciar el acceso y el uso adecuado de los principales recursos con un 34,4%, a través de la información y orientación personalizada y el acompañamiento de casos en situaciones especiales de desconocimiento, inseguridad o falta de apoyo.

En tercer lugar se encuentra el trabajo realizado en torno al trabajo de casos y la coordinación con el resto de profesionales, que supone el 24,2% de las intervenciones y que incluye los diagnósticos de casos, las actuaciones para recabar información relativa a los mismos y el seguimiento y coordinación.

Por último se recogen las intervenciones relacionadas más directamente con procesos de mediación intercultural, como las actividades de prevención, negociación y conciliación en conflictos y asesoramientos de naturaleza intercultural, que suponen un 4,6% del total.

TABLA 7

Nº de intervenciones realizadas por tipo (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Tipo	Nº intervenciones	%
Información y orientación personalizada	4.878	28,3%
Apoyo lingüístico oral	3.632	21,0%
Seguimiento/coordinación de casos	1.962	11,4%
Transmisión de mensajes	1.529	8,9%
Recabar información	1.478	8,6%
Acompañamiento de casos	1.047	6,1%
Diagnóstico de caso	733	4,2%
Apoyo lingüístico escrito	749	4,3%
Negociación y conciliación en conflictos	483	2,8%
Interpretación de mensajes	384	2,2%
Prevención de conflictos	253	1,5%
Asesoramiento claves culturales	54	0,3%
Otros	77	0,4%
Total	17.259	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

Las intervenciones se realizan mayoritariamente de forma presencial, ya que 3 de cada 4 intervenciones tiene lugar con las personas partícipes o con representantes directos de las mismas.

Si bien la mayor parte del trabajo se desarrolla en las oficinas de Cruz Roja y la Fundación ANAFE, la importancia que desde el programa se le asigna al carácter itinerante se ve reflejada en las 4.113 intervenciones realizadas fuera de ellas.

El número de intervenciones que se han realizado por contacto telefónico corresponde principalmente a intervenciones de Recabar información, Seguimiento y coordinación de casos y Transmisión de mensajes en las que no es imprescindible la presencia de las partes.

TABLA 8

Nº de intervenciones realizadas por tipo de contacto (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Contacto	Nº intervenciones	%
Presencial oficinas Fundación ANAFE	7.609	44,1%
Presencial oficinas CRUZ ROJA	920	5,3%
Presencial fuera oficinas	4.113	23,8%
Telefónico	3.656	21,2%
E-Mail	557	3,2%
Representante	328	1,9%
Correo	43	0,2%
Fax	33	0,2%
Total	17.259	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

Análisis de las personas partícipes

El equipo de profesionales que componen el programa ha trabajado con 3.877 personas, 50,6% mujeres y 49,4% hombres y de distintas nacionalidades, destacando los originarios de Marruecos, Ecuador, Bulgaria y Rumania que suponen un 53% de la población atendida.

TABLA 9

Nº de personas atendidas por país de origen (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

País	Nº personas atendidas	%
Marruecos	580	15,0%
Ecuador	576	14,9%
Bulgaria	494	12,7%
Rumania	402	10,4%
Colombia	314	8,1%
Nigeria	203	5,2%
Argelia	192	5,0%
Bolivia	173	4,5%
Ghana	127	3,3%
Peru	112	2,9%
Senegal	110	2,8%
Mali	75	1,9%
Otros países	519	13,4%
Total	3.877	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

La agrupación de las personas atendidas por grandes zonas del mundo muestra que el programa es demandado entre todos los colectivos que conforman el flujo migratorio presente en Navarra.

TABLA 10

Nº de personas atendidas por zonas del mundo (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Zonas del mundo	Nº personas	%
Latinoamérica	1.414	36,5%
Europa comunitaria	988	25,5%
Magreb	782	20,2%
África subsahariana	589	15,2%
Europa extracomunitaria	89	2,3%
Otros	15	0,4%
Total	3.877	100,0%

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

Análisis de los recursos

Respecto a los recursos, en su mayor parte públicos, es preciso destacar que en estos dos años 992 recursos diferentes han participado en un total de 6.413 casos de mediación intercultural o lingüística, ya sea por iniciativa propia o a petición de la persona de origen inmigrante.

Analizando el mayor número de mediaciones solicitadas, el primer lugar lo ocupan los recursos del ámbito social, en los que se han contabilizado 2.207 mediaciones, principalmente en los Servicios Sociales de Base. Sin embargo el mayor número de recursos diferentes se concentra en el ámbito laboral-económico, con 236, en el que se producen especialmente mediaciones con entidades bancarias, oficinas de la seguridad social, hacienda y empresas privadas.

Los 141 recursos sanitarios han estado presentes en 587 de las mediaciones. Sobre todo se ha intervenido en consultas de especializaciones médicas donde el apoyo lingüístico oral prestado por el mediador intercultural ha sido imprescindible para que el usuario comprendiera la complejidad de la situación de salud planteada.

Las mediaciones en centros y recursos del ámbito jurídico y administrativo ocupan un lugar destacado, ya que son muchos los trámites y gestiones que requieren de acompañamientos y apoyos lingüísticos.

Las mediaciones en las que han participado 131 recursos del ámbito educativo le siguen en importancia, ya que la necesidad de apoyo a los centros educativos y a los programas socioeducativos junto con la importancia de este ámbito para el futuro de la convivencia intercultural hacen que el programa de mediación establezca una colaboración muy estrecha con este tipo de recursos.

TABLA 11 | N° de recursos públicos y privados, por ámbito del recurso, que han participado en mediaciones (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010)

Recursos (ámbito)	N° Mediaciones solicitadas	Públicos	Privados	N° Recursos totales
Social	2.207	174	22	196
Laboral-económico	1.086	88	148	236
Sanitario	587	132	9	141
Jurídico-Administrativo	704	60	12	72
Inmigración	452	79	6	85
Educativo-formativo	503	120	11	131
Justicia-judicial-seguridad	336	51	13	64
Vivienda	278	11	11	22
Cultura, ocio y deporte	152	24	5	29
Familiar	108	16	0	16
Total	6.413	755	237	992

* El resto de mediaciones corresponde a mediaciones entre particulares y entre colectivos.

FUENTE | Fundación ANAFE-Cruz Roja

El lugar en el que se realiza la intervención dice mucho acerca del papel del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante en la facilitación de aspectos prioritarios para las personas de origen inmigrante y los campos donde se sitúan las dificultades. Destacan las intervenciones realizadas en entidades de iniciativa social (ya que es aquí donde se encuadran las atenciones y encuentros realizados en oficinas de la Fundación ANAFE y Cruz Roja), en los servicios sociales de base, en centros sanitarios de atención especializada y también en los de atención primaria, en entidades bancarias y en centros educativos.

A continuación se presentan los principales ámbitos y sub-ámbitos y un resumen de las intervenciones que han tenido lugar en los mismos.

Ámbito Social

Es el principal ámbito de intervención del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante, con 12.871 intervenciones, lo que supone un 74.5% del total. Estas acciones mediadoras se han desarrollado en los diferentes Servicios Sociales de Base así como en Unidades de Barrio y Entidades de Iniciativa Social de diversa índole, en las que se han abordado situaciones de vulnerabilidad social (problemas económicos principalmente) conjuntamente con profesionales de lo social (trabajadores sociales, técnicos y educadores). La labor del programa ha consistido en informar adecuadamente sobre los recursos sociales y, mediante las técnicas propias de la mediación, facilitar la comunicación con los profesionales del ámbito acerca de las posibles ayudas y alternativas de actuación para hacer frente a la situación familiar o personal del usuario.

Ámbitos/Sub-ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Social	12.871
Entidades de Iniciativa Social	11.406
Servicios Sociales de Base	1.351
Programas de Violencia de Género	49
Departamento de Asuntos Sociales	15
Programas de Incorporación Sociolaboral	11
Otros	39

Ámbito Sanitario

El trabajo en el ámbito sanitario ha estado marcado fundamentalmente por la necesidad de comunicación entre profesional sanitario y paciente. Se ha intervenido en 1.071 ocasiones en recursos sanitarios de atención especializada y primaria principalmente. Los pacientes y el personal sanitario encuentran muchas dificultades para alcanzar un entendimiento mutuo, ya no sólo por una falta de un idioma vehicular sino también por tener una concepción distinta de la salud y del funcionamiento del sistema sanitario, problemáticas que han encontrado una respuesta en la mediación lingüística e intercultural.

Ámbitos/Sub-ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Sanitario	1.071
Atención Especializada	471
Atención Primaria	355
Salud Mental	87
Centros de Atención a la Mujer	64
Otros	94

Ámbito Laboral-Económico

Las intervenciones en el campo de lo laboral se han desarrollado en un 40% de los casos en entidades financieras (Bancos y Cajas de ahorro) y en empresas privadas. A nivel público las actuaciones se han desarrollado principalmente en Hacienda, INSS y SNE. La dificultad que a veces encuentran las personas de origen inmigrante para comprender y canalizar adecuadamente su demanda en tiempo y forma ha llevado a intervenir apoyando a los profesionales en la comunicación y comprensión de la información, y a los usuarios acompañando a los diferentes lugares de presentación, llamando para recabar la información al efecto, etc. El propósito ha sido (y es) el de mejorar el acceso a los recursos y facilitar una mejor comprensión de los derechos y deberes de las personas, sobre todo de los trabajadores inmigrantes.

Ámbito Educativo-formativo

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Laboral económico	794
Bancos y Cajas de Ahorros	207
Centros de I.N.S.S.	117
Oficinas de S.N.E.	110
Empresas	105
Sindicatos	80
Hacienda	72
Entidades Sociolaborales	23
Tribunal Laboral	6
Otros	74

De las 428 intervenciones desarrolladas en este ámbito, el 56% se han realizado en Centros de Infantil y Primaria. En ellas, la labor fundamental del programa ha sido la de facilitar el acceso al sistema educativo de las familias recién llegadas así como trabajar las dificultades que se presentan en este proceso de ajuste entre su vida allí y la de aquí (exigencias y expectativas educativas, habilidades parentales en un nuevo contexto, etc.).

Además de los procesos de acogida, la mayor demanda se recibe por la necesidad de apoyar la comunicación entre centros y familias, en la transmisión de notas, sugerencias educativas (de higiene, hábitos, etc.), necesidad de seguimiento de la educación formal por parte de las familias, todas ellas cuestiones que los centros necesitan trasladar a algunos padres y madres con la ayuda del Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Educativo-Formativo	428
Centros Educación Infantil y Primaria	241
Centros de E. S.O. y/o Bachilleratos	71
Centros Educación Adultos	40
Ministerio Educación y Ciencia	29
Dpto. Educación	16
Centros Enseñanza Universitarias	8
Escuelas Infantiles	4
Centros de F.P. y P.I.P	3
Centros Enseñ. Régimen Especial	2
Centros de Formación no reglada	2
Otros	12

Ámbito Jurídico-Administrativo

En este campo tienen lugar las intervenciones realizadas para apoyar a profesionales y usuarios en relación a trámites jurídicos y administrativos. Estos comprenden todos los procedimientos de documentación en torno a los permisos de residencia, trabajo, reagrupaciones familiares, etc. Se incluyen asesorías de inmigración con los diferentes organismos de apoyo a la inmigración, despachos jurídicos, instituciones públicas y privadas, empadronamientos y otros trámites municipales. En el 81% de los casos las intervenciones son realizadas en entidades públicas.

Las demandas han llegado, por lo general, de los mismos profesionales, con el objetivo de conseguir un apoyo idiomático que posibilite una mejor comprensión por parte del usuario de los trámites a realizar y los requisitos necesarios para ello.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Jurídico-administrativo	432
Ministerio de Trabajo e Inmigración	146
Entidades locales	83
Ministerio del Interior (Brigada Extranjería)	72
D.G.T. Tráfico	26
Registros Civiles	26
Notarios	24
Otros	55

Ámbito Justicia-Judicial-Seguridad

Este ámbito corresponde a todo lo que tiene que ver con aquellas intervenciones que se desarrollan en torno a juicios, o relacionados con trámites a través del registro civil, abogados, etc. En el 2010 han aumentado los casos de impago de deudas (crediticias, hipotecarias) por lo que los usuarios han debido acudir al servicio gratuito de asistencia jurídica. Las intervenciones se han centrado en informaciones sobre este tipo de recursos, así como acompañamientos a las citas con abogados- en el 53% de las intervenciones-, quienes han valorado el servicio positivamente ya que de esta manera pueden preparar el caso antes de llegar al juicio (donde están asistidos por los traductores de los juzgados).

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Justicia-judicial	338
Abogados	179
Juzgados	101
Policía Nacional	23
Policías Municipales	13
Policía Foral	11
Centros Penitenciarios	6
Otros	5

Ámbito
Inmigración/
Tejido asociativo

Este ámbito recoge las intervenciones en torno al apoyo a asociaciones y federaciones de inmigrantes, informaciones sobre determinados temas relevantes para el colectivo o colectivos de personas inmigrantes como son: primeras informaciones sobre los diferentes recursos y pasos a seguir para las personas recién llegadas, trámites a realizar con embajadas, consulados en España, etc. y que han supuesto el 80% de las intervenciones realizadas.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Inmigración	197
Embajadas y Consulados	158
Asociaciones y federaciones de inmigrantes	34
Otros	5

Ámbito
Vivienda

El ámbito de vivienda recoge una serie de situaciones múltiples que tienen que ver con alquileres, compras, hipotecas, propietarios, inquilinos, etc. Estas acciones se gestionan mayoritariamente a través de inmobiliarias, con las que se ha intervenido en 40 ocasiones. A nivel público se ha colaborado directamente con el Departamento de Vivienda de Gobierno de Navarra en 54 intervenciones.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Vivienda	124
Departamento de Vivienda	54
Constructoras, promotoras e inmobiliarias	40
Centros especiales	9
Otros	21

Cultura
Ocio y Deporte

En este sub-ámbito se han realizado 110 intervenciones en las que se ha facilitado el acceso y el buen uso de los recursos culturales, deportivos y de ocio que han fomentado el disfrute personal, familiar o social por parte de la población de origen inmigrante, tales como asociaciones juveniles, centros cívicos y culturales y bibliotecas.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Cultura, Ocio y Deporte	110
Asociaciones, clubs...	32
Centros cívicos y culturales	32
Bibliotecas	22
Instituto Navarro de Deporte/Juventud	6
Otros	18

Ámbito Familiar

Tienen que ver con aquellas intervenciones que se desarrollan en torno a dificultades dentro del ámbito familiar, incluyendo temas de violencia de género, separaciones, dificultades con menores, etc., con incidencia de factores culturales. En su mayor parte, en el 63% de los casos, estas intervenciones se han ejecutado en los servicios de atención a la Infancia y Adolescencia.

Ámbitos/Sub-Ámbitos	Nº Intervenciones
Total Ámbito Familiar	73
Atención Infancia y Adolescencia	46
Atención a la familia	14
Otros	13

Por último se han registrado 821 intervenciones en otros lugares no adscritos a los sub-ámbitos anteriores, como domicilios particulares o en los que no procede señalar el lugar de la intervención.

Línea 3. Asesoramiento, Promoción y Coordinación comunitaria

La tercera línea de trabajo sirve a los objetivos del programa desde una óptica transversal y comunitaria y tiene como destinatarios principales a instituciones, entidades y profesionales de la sociedad de acogida, y a grupos y asociaciones de personas inmigrantes.

A lo largo de la línea de difusión del programa de mediación lingüística e intercultural se ha trasladado a los recursos visitados la importancia del desarrollo comunitario como una de las principales herramientas que una sociedad tiene para impulsar procesos transformativos hacia la convivencia intercultural. Para ello es necesario que se establezcan relaciones de cooperación entre los distintos organismos, asociaciones y entidades de las localidades navarras que den respuesta a los múltiples retos que hoy en día se presentan, creando espacios de participación social que promuevan valores civilizatorios, donde tanto las personas autóctonas como extranjeras asuman el compromiso y la responsabilidad de construir conjuntamente una sociedad diversa y plural.

Alrededor de esta idea se genera esta línea de intervención.

A continuación se exponen las principales actividades desarrolladas por el programa.

Año	Promoción	Asesoramiento	Coordinación
Jul-Dic 2008	53	14	28
Año 2009	28	117	79
Ene-Jul2010	0	16	28
Total	81	147	135

Asesoramiento

El Programa de Mediación Lingüística e Intercultural Itinerante ha realizado una labor de orientación, asesoramiento e información que ha generado un total de 147 acciones a lo largo de los dos años de funcionamiento. Profesionales de diversos ámbitos han solicitado información sobre cómo gestionar la diversidad y acercar a la población autóctona y extranjera a través de actividades de sensibilización. Esta labor ha favorecido la recogida de dudas acerca de cómo gestionar la diversidad cultural en los centros escolares, el requerimiento de formación en aspectos culturales por parte de los profesionales sanitarios y sociales, entre otras demandas.

Las principales actuaciones alrededor de esta actividad transversal del programa de mediación también han puesto de manifiesto la necesidad de las asociaciones de inmigrantes, de nueva o reciente creación, de comprender y asimilar los mecanismos de funcionamiento y la normativa que enmarca la actividad de las asociaciones en la Comunidad Foral de Navarra. Las solicitudes recibidas abarcan desde cómo crear una asociación hasta cómo desarrollar las ideas que generan sus miembros. Se destaca la coordinación existente entre el programa de mediación y los profesionales de los Servicios Sociales de Base en cada localidad para responder adecuadamente a las demandas.

Promoción

La promoción de la participación de la población inmigrante a través del tejido asociativo o de otros mecanismos de participación ciudadana es básica para mejorar la convivencia y caminar hacia la interculturalidad. Las 81 acciones desarrolladas con distintas entidades y asociaciones han propiciado que se facilite el contacto y se fomente la participación de distintos colectivos en actividades como cursos, charlas, reuniones o encuentros que se desarrollan en los distintos municipios. El trabajo en red generado a través de estos contactos es la base para una mejor coordinación en el establecimiento de objetivos y actividades comunes y para fomentar una mayor participación del colectivo inmigrante en todos los ámbitos.

Coordinación

La actividad de coordinación, con 135 acciones, ha consistido principalmente en facilitar que las distintas entidades públicas y privadas puedan aunar y conjugar esfuerzos orientados a la mejora de la convivencia y el diálogo intercultural. Para ello la comunicación entre entidades debe ser efectiva, y esa ha sido la labor más demandada al programa: promover canales adecuados para que las partes puedan encontrarse y comenzar a trabajar conjuntamente.

El trabajo de coordinación ha sido constante a lo largo de estos dos primeros años, esta labor ha permitido acercar a los diferentes colectivos mediante reuniones, jornadas, encuentros y charlas alrededor de intereses compartidos y aspectos en común. Este tipo de encuentros han generado más respeto, reconocimiento y tolerancia entre las personas, hecho que se refleja en el día a día de la convivencia en las diferentes localidades donde se han desarrollado.

4

Valoración

Tanto desde el Gobierno de Navarra como desde las entidades gestoras se valora de manera muy positiva el desarrollo del programa de mediación lingüística e intercultural para Navarra en estos primeros dos años de funcionamiento.

Este periodo 2008-2010 se ha caracterizado por la consolidación de los equipos que desarrollan el programa, incrementándose notablemente la coordinación interna y externa, el trabajo con recursos e instituciones y la descentralización del mismo.

Teniendo en cuenta que entre el 11% y el 13% de la población empadronada en Navarra, bien por su nacionalidad o bien por su origen, puede presentar, en algún momento, dificultades relacionadas con el idioma o con elementos socioculturales que puedan afectar al desempeño de la labor de las y los profesionales y/o a la atención de las necesidades de estos/as ciudadanos/as, contar con la posibilidad, ágil y facilitadora de la mediación lingüística e intercultural es una manera efectiva de maximizar y rentabilizar los recursos de carácter público. En este sentido, las más de 17.000 intervenciones del equipo de mediadores/as, en apenas 24 meses, avalan por sí solas la gran acogida que este servicio ha tenido entre particulares y profesionales de distintos ámbitos.

Por otra parte la evolución del flujo migratorio en Navarra ha requerido de un importante esfuerzo por dar cabida al incremento de la demanda ya que desde el diseño técnico del programa Navarra, ha pasado de acoger a 55.921 personas de nacionalidad extranjera en el año 2007 a 70.931 en el año 2010 (INE. Datos provisionales a 1 de enero de 2010). Por lo que en estos tres años, el número de usuarios/as potenciales del Programa se ha incrementado en más de 15.000 personas, suponiendo una variación del 26%. Respecto a la composición idiomática, en el año 2007 el 55% del colectivo (30.711 personas) procedía de países de habla no hispana y en el año 2010 este porcentaje se ha incrementado en once puntos hasta alcanzar el 66% (46.893 personas).

En el aspecto cuantitativo, en estos dos primeros años de funcionamiento se han atendido un total de 7.007 casos de mediación lingüística e intercultural que han requerido 17.259 intervenciones del equipo de mediadores/as. Señalar que el actual contexto socioeconómico ha influido tanto en el importante volumen de demandas de carácter laboral-económico como en la complejidad de las mismas.

Las intervenciones de los mediadores y mediadoras han tenido lugar en más de 70 localidades diferentes de la Comunidad Foral de Navarra, concentrándose la mayoría en los municipios de mayor tamaño y con mayor número de recursos, como son Pamplona y Tudela.

Respectos al perfil de los/as usuarios/as, se ha atendido a personas de 61 nacionalidades distintas, de todos los grupos de edad y sexo, lo que muestra que el Programa se adapta y responde a la diversidad propia de la sociedad navarra.

El programa de mediación lingüística e intercultural se caracteriza por su flexibilidad y facilidad de adecuación. Cuenta con profesionales de disciplinas diversas como la sociología, la psicología o el trabajo social, todos ellos/as con capacidad para intervenir en distintos idiomas, por lo que el servicio se adapta a las múltiples situaciones detectadas.

A su vez, el desarrollo de una herramienta como es el Sistema Informático de Gestión ha agilizado notablemente la gestión y la coordinación, además de garantizar la accesibilidad al servicio en todo el territorio de la Comunidad Foral, fomentando el uso de las nuevas tecnologías en el ámbito social.

La rápida implementación del servicio, así como el creciente incremento de las demandas y la cobertura alcanzada muestran la gran capacidad del programa para acometer y gestionar el importante volumen de actividad, su acertado diseño técnico y la capacidad profesional del equipo de mediadores y mediadoras. La amplia experiencia de las entidades gestoras en la materia ha favorecido la rapidez con la que ha sido difundido el programa, permitiendo su desarrollo como un servicio especializado y complementario respecto de la intervención de otros/as profesionales de distintos ámbitos, especialmente el social, el sanitario, el laboral-económico y el educativo, cumpliendo de esta manera el principal objetivo de partida del programa.

Desde un punto de vista cualitativo, señalar que las intervenciones realizadas han supuesto un trabajo muy importante de escucha y acompañamiento, estableciendo puentes de comunicación con los recursos públicos y entidades privadas. Todo ello con la finalidad de ofrecer a las personas inmigrantes una herramienta práctica para favorecer su acceso a los recursos y permitir un mejor entendimiento del entorno y por ende facilitar los procesos de integración.

Aún considerando la importancia del volumen de actividad gestionado y las cualidades del servicio, el aspecto más destacado del programa de mediación lingüística e intercultural es la propia metodología empleada, basada en el fomento de la interculturalidad como modelo de sociedad. Entendemos la práctica de la integración como un proceso bidireccional y de adaptación mutua, y tenemos la convicción de que la responsabilidad de este proceso debe ser compartida por las distintas administraciones y los actores sociales, incluyendo a personas individuales y sociedad en su conjunto.

El desarrollo de este programa ha contribuido a la sensibilización y apoyo para la comunicación intercultural a profesionales de distintos servicios, responsables de administraciones y entidades sociales, en un marco de actuación descentralizado y de proximidad, en los espacios más cercanos a la ciudadanía. Asimismo, se ha dado cobertura a todo el territorio de nuestra comunidad, de forma que la ubicación geográfica no genere desigualdades ni diferencias y toda la ciudadanía tenga respuesta a las necesidades en relación con la mediación intercultural.

La gran acogida del programa de mediación lingüística e intercultural por parte de las personas participantes y profesionales de los distintos recursos sociales, educativos, sanitarios, comunitarios, etc. constatan que la mediación es una herramienta muy útil para la sociedad navarra y una alternativa a tener presente en la situación actual (económica y social), ya que se emplea en contextos de tensión, de cambio y de conflicto, y en los diversos niveles: individual, familiar, grupal y comunitario.

Bibliografía

- **BERMÚDEZ K, PRATS G Y URIBE E.** (2000) *La mediación intercultural: un puente para el diálogo*. Desenvolupament Comunitari. Ed.propia. Barcelona.
- **CITE (CCOO).** (1998). Proyecto Forja Agentes Mediadores de la Red CITE. Cursos de Formación. Madrid.
- **COBO, R.** (1999). *Multiculturalismo, democracia paritaria y participación política en "Política y Sociedad"*. Madrid.
- **COHEN-EMERIQUE, M.** (1997). *La negociation interculturelle, phase essentielle de l'integration des migrants* en *Hommes & Migrations* nº1.208. París.
- **GIMENEZ, C.** (1997) *La naturaleza de la Mediación Intercultural* publicado en la Revista Migraciones, nº2. Ed.Instituto de Migraciones, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
- **POYATOS, F.** (1994) *La comunicación no verbal*. Ed.Itsmo. Madrid.
- **RIPOL-MILLET, A.** (2001) *Familias, trabajo social y mediación*. Ed. Paidós, Barcelona.

ANEXO I



Procedimientos de trabajo

Procedimientos de trabajo

Para poner en marcha un servicio de mediación intercultural y lingüística de ámbito regional y con un número considerable de profesionales-mediadores/as, es importante definir y clarificar los procesos, procedimientos e instrumentos de trabajo empleados. En la medida en que estos estén bien definidos y consensuados, la labor de los diferentes mediadores/as se traducirá en un servicio unificado, con un mismo proceder –con independencia del mediador/a que intervenga o de la localidad o zona de la Comunidad-.

El esquema de presentación de esta labor realizada parte de la existencia de **tres procesos: Recogida de datos; Registro de datos; y Generación de informes**. Cada uno de estos tres procesos deviene en una serie de procedimientos, con sus correspondientes desplegados y definiciones.

▪ Recogida de datos

- P1 Solicitud de Mediación

▪ Registro de datos

- P2 La Mediación
- P3 Intervenciones

▪ Generación de informes

- P4 Solicitudes de mediación
- P5 La Mediación
- P6 Intervenciones

Proceso	Recogida de Datos	Código	S
Procedimiento	P1 Solicitud de Mediación	Fecha	**/**/****

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

(1) Entre (solicitante) / Y ▼

A) Particular

B) Recurso Público/Social

C) Recurso Privado

(2) Sexo ▼

Hombre

Mujer

(3) Localidad ▼

Localidades de Navarra

(4) País de origen ▼

Países del mundo

(5) Ámbito Social ▼

Jurídico-Administrativo

Judicial

Laboral

Servicios Sociales

Sanitario

Educativo-Formativo

Familiar

Vivienda

Inmigración

Cultura y ocio

Otros

P1. SOLICITUD DE MEDIACIÓN

PASO 1

Entre (solicitante) (1)

Y (1)

Si señala la opción A)

PASO 2 A)

Nombre y Apellidos

Fecha de Nacimiento

N.I.E. / D.N.I /Pasaporte

Sexo (2)

Dirección

Código Postal

Localidad (3)

Teléfono

E-mail

País de Origen (4)

Si señala las opciones B) o C)

PASO 2 B) o C)

Nombre Recurso/Centro Trabajo

Ámbito (5) (ver DEFINICIONES pág. 72)

Dirección Recurso/Centro Trabajo

Código Postal

Localidad Recurso/Centro Trabajo (3)

Teléfono Recurso/Centro Trabajo

E-mail

Nombre y Apellidos

Puesto de trabajo

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

- (6) Idioma solicitado
Idiomas
- (7) Nivel Castellano
Básico
Medio
Alto
- (8) Mediador/a
Profesionales mediadores
- (9) Tiempo estimado
30 minutos
1 hora
1 hora y media
2 horas

PASO 3

Motivo de la solicitud
(texto libre)

PASO 4

Idioma solicitado (6)
Nivel Castellano (7)
Mediador/a (8)

PASO 5

Solicitud día y hora (agenda web)
Localidad cita y lugar (3)
Tiempo estimado (9)

Proceso	Registro de Datos	Código	S/M
Procedimiento	P2 La Mediación	Fecha	**/**/****

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

(10) Tipo de caso ▼

- Personal
- Vecinal
- Comunitario

(11) Resultado mediación ▼

- Acuerdo
- Acuerdo parcial
- Interrumpida
- Sin acuerdo

(12) Lugar

- Oficina Mediación
- Administración Estatal
 - Mº Interior (policía, tráfico)
 - Mº Trabajo (delegación, seg. social)
 - Mº Justicia (juzgados, registros)
- Administración Regional
 - Dpto. Asuntos Sociales
 - Dpto. I.E. y Empleo
 - Dpto. Educación
 - Dpto. Salud
 - Dpto. E. y Hacienda (policía, tráfico)
- Administración Local
 - Ayuntamiento
 - Servicios Sociales
 - Padrón, catastros
- Entidades inmigración/sociales
- Centros Salud
- Centros Educativos
- Abogados / Notarías
- Entidades bancarias
- Sindicatos
- Otros

P2. LA MEDIACIÓN

PASO 1 Tipo de caso (10) (ver DEFINICIONES pág. 72) ▶

PASO 2 Ámbito Social (5) (ver DEFINICIONES pág. 72) ▶

PASO 3

Descripción de la demanda

(texto libre)

PASO 4 Resultado de la mediación (11) ▶

Proceso	Registro de Datos	Código	S/M/I
Procedimiento	P3 Intervenciones	Fecha	**/**/****

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

(13) Mediadores ▼
Mediadores

(14) Tipo de Contacto ▼
Presencial -entrevista-
Presencial -reunión-
Presencial -sesión formación/
sensibilización-
Telefónico
Fax/correo (postal, electrónico)

(15) Tipo de Intervención ▼
Apoyo lingüístico oral
Apoyo lingüístico escrito
Interpretación de mensajes
Transmisión de mensajes
Información y orientación
personalizada
Recabar información
Asesoramiento claves
culturales
Prevención de conflictos
Negociación y conciliación
Acompañamiento de casos
Seguimiento/
coordinación de casos
Otros

P3. INTERVENCIONES

PASO 1
Lugar (12) ▶
Detalle lugar
Localidad (3) ▶

PASO 2
Mediador/a (13) ▶
Tipo de Contacto (14) ▶
Tipo de intervención (15) (ver DEFINICIONES pág. 72) ▶

PASO 3
Observaciones
(texto libre)

Proceso	Generación de informes	Código	
Procedimiento	P4 Solicitudes de mediación	Fecha	**/**/****

P4. SOLICITUDES DE MEDIACIÓN

Número de solicitudes de mediación:

- Mensuales y anuales.
- Por grandes zonas de Navarra y por localidades más importantes.
- N° de solicitudes de particulares y por país de origen de los mismos.
- N° de solicitudes de recursos públicos y sociales y por ámbito del recurso.
- N° de solicitudes de recursos privados y por ámbito del recurso.
- N° de solicitudes por idioma solicitado.

Proceso	Generación de informes	Código	
Procedimiento	P5 La mediación	Fecha	**/**/****

P5. LA MEDIACIÓN

Número de mediaciones:

- Mensuales y anuales.
- Por tipo de caso.
- Por tipo de ámbito social.
- Por resultado.

Informe de caso:

Cada caso o mediación podrá ser resumido en un *informe de caso* en el que constará la situación inicial, las principales intervenciones realizadas y evolución del caso, y la situación actual, incluyendo la valoración del mediador/a sobre el caso.

Proceso	Generación de informes	Código	
Procedimiento	P6 Intervenciones	Fecha	**/**/****

P6. INTERVENCIONES

Número de intervenciones:

- Mensuales y anuales
- Por tipo de intervenciones
- Por tipo de contacto
- Por mediador/a
- Por lugar
- Por localidad

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

DEFINICIONES

Ámbito Social (5)

Tipo de caso (10)

Tipo de Intervención (15)

DEFINICIONES

ÁMBITO SOCIAL (5)

El ámbito social de la Mediación se señala en función de la naturaleza de la dificultad o problema detectados. Tiene que ver con el motivo de la solicitud de la mediación, y no necesariamente con el lugar desde el que llega la solicitud.

Jurídico-Administrativo

Mediaciones solicitadas para apoyar y solucionar problemas relacionados con trámites jurídicos y administrativos. Estos comprenden todos los procedimientos de documentación en torno a los permisos de residencia, trabajo, reagrupaciones familiares, etc.; se incluyen asesorías de inmigración con los diferentes organismos de apoyo a la inmigración, despachos jurídicos, instituciones públicas y privadas; empadronamientos y otros trámites municipales.

Judicial

Mediaciones que tengan como base principal dificultades en torno a procesos judiciales, registros civiles, abogados, etc.

Laboral

Mediaciones que apoyan el trabajo conjunto con las diferentes bolsas de empleo, sindicatos, INEM/SNE, Instituto Nacional de la Seguridad Social, gestorías y asesorías laborales, interviniendo con empresas, empleadores y trabajadores.

Servicios Sociales

Mediaciones de apoyo a los profesionales y usuarios de los servicios sociales de la Comunidad, en cualquiera de sus programas y ayudas específicas. El mediador/a es, especialmente en este ámbito, un facilitador de la comunicación y el entendimiento entre el profesional de los servicios sociales y el usuario.

Sanitario

Mediaciones de apoyo a los profesionales y usuarios de la red de servicios sanitarios públicos y privados de la Comunidad, en cuanto al acceso al sistema y a cualquiera de sus especialidades.

Educativo-Formativo

Mediaciones que tengan como tema principal el acceso al sistema educativo, el proceso de matrícula, información de centros de estudio, becas, centros especiales, universidades, convalidación de títulos extranjeros, y el correcto desenvolvimiento de padres, alumnos y profesionales en los distintos centros educativos de la Comunidad.

Familiar

Mediaciones en torno a dificultades dentro del ámbito familiar, incluido temas de violencia de género, separaciones, dificultades con menores, etc.

Vivienda

Mediaciones relacionadas con temas de vivienda: compra, alquiler, gestiones inmobiliarias y/o con propietarios e inquilinos, bancarias, etc.

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

DEFINICIONES

Ámbito Social (5)

Tipo de caso (10)

Tipo de Intervención (15)

DEFINICIONES

ÁMBITO SOCIAL (5)

El ámbito social de la Mediación se señala en función de la naturaleza de la dificultad o problema detectados. Tiene que ver con el motivo de la solicitud de la mediación, y no necesariamente con el lugar desde el que llega la solicitud.

Inmigración

Mediaciones en apoyo a asociaciones y federaciones de inmigrantes, informaciones sobre determinados temas relevantes para el colectivo o colectivos de personas inmigrantes: primeras informaciones sobre los diferentes recursos y pasos a seguir para las personas recién llegadas, informaciones sobre embajadas, consulados, viajes temporales, retornos al país, etc.

Cultura y ocio

Mediaciones que faciliten el acceso y el buen uso de los recursos culturales, deportivos y de ocio que fomenten el disfrute personal, familiar o social por parte de la población de origen inmigrante.

Otros

Mediaciones que tengan como base principal otros temas no señalados anteriormente.

TIPO DE CASO (10)

Personal

Mediación entre una persona individual y otra persona, profesional, institución o recurso. Es decir, que al menos una de las partes tiene que ser individual.

Vecinal

Mediación entre vecinos o grupos de vecinos en el contexto de problemas de convivencia vecinal con componentes interculturales.

Comunitario

Mediación entre grupos de ciudadanos, instituciones, asociaciones, entidades públicas y privadas, en materias de naturaleza comunitaria, como el uso de espacios públicos.

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

DEFINICIONES	▼
Ámbito Social (5)	
Tipo de caso (10)	
Tipo de Intervención (15)	

DEFINICIONES

TIPO DE INTERVENCIÓN (15)

Hace referencia al trabajo del mediador/a. Es un instrumento que permite conocer en detalle el trabajo de los mediadores/as y el origen de las dificultades entre profesionales y personas inmigradas. No existen intervenciones “puras”, ya que con frecuencia el mediador/a realiza varios tipos de intervenciones en una misma entrevista, pero se señala el tipo principal.

Apoyo lingüístico oral

Cuando la intervención del mediador se centra en el apoyo lingüístico oral en un idioma para facilitar el entendimiento entre ambas partes.

Apoyo lingüístico escrito

Traducción de pequeños documentos –sin validez legal– para facilitar el entendimiento.

Interpretación de mensajes

Se realiza cuando un mensaje emitido por un servicio, una entidad o una persona no es entendido por la otra parte, debiendo el mediador/a utilizar otro vocabulario, manera o forma para que este mensaje llegue a ser comprendido por la otra parte.

Transmisión de mensajes

Se produce cuando una institución, servicio o persona solicita de forma directa hacerle llegar al usuario una información que no ha podido ser entregada o también puede ser al contrario, que el usuario sea quien pida se transmita el mensaje a la institución.

Información y orientación personalizada

Informaciones y orientaciones encaminadas a facilitar el acceso, la correcta derivación y el buen uso de los recursos sociales, sanitarios, educativos, formativos, laborales, entidades de atención a la población emigrante, etc.

Recabar información

Acciones y entrevistas para obtener información y conocimiento sobre países, culturas, personas, ámbitos o situaciones concretas en torno a un caso, contrastar informaciones, etc. Generalmente son acciones transversales a un caso para recabar información relevante para el mismo.

Asesoramiento sobre claves culturales

Cuando la intervención del mediador/a se centra en explicar y trasladar pautas de conducta y factores culturales, sociales y familiares que influyen en el comportamiento y en la vivencia de acontecimientos personales, familiares o sociales.

Prevención de conflictos

Acciones encaminadas a evitar comportamientos no adecuados para el entendimiento intercultural, tanto entre profesionales como entre usuarios, y a reforzar el respeto y la comprensión mutua.

OPCIONES DE LOS DESPLEGABLES

DEFINICIONES	▼
Ámbito Social (5)	
Tipo de caso (10)	
Tipo de Intervención (15)	

DEFINICIONES

TIPO DE INTERVENCIÓN (15)

Hace referencia al trabajo del mediador/a. Es un instrumento que permite conocer en detalle el trabajo de los mediadores/as y el origen de las dificultades entre profesionales y personas inmigradas. No existen intervenciones “puras”, ya que con frecuencia el mediador/a realiza varios tipos de intervenciones en una misma entrevista, pero se señala el tipo principal.

Negociación y conciliación

Intervenciones personales o grupales, dirigidas por el mediador/a y destinadas a favorecer procesos de conciliación y negociación en un conflicto intercultural.

Acompañamiento de casos

Acompañamientos a instituciones públicas o privadas, en situaciones especiales, ya sea por desconocimiento, inseguridad o falta de apoyo.

Seguimiento/coordinación de casos

Intervenciones o contactos que tengan como objetivo el seguimiento de casos y verificación de la situación de los mismos, ya sean casos finalizados o prolongados en el tiempo. El seguimiento puede realizarse tanto con profesionales como con usuarios.

Otros

Intervenciones que tengan como base principal otras actuaciones no señaladas anteriormente.

Índice de tablas

Capítulo IV	TABLA 1.....	40
	Población extranjera por zonas de Navarra (2007).	
	TABLA 2.....	40
	Población extranjera según nacionalidad y sexo (Navarra 2007).	
	TABLA 3.....	45
	Principales indicadores. 1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010.	
	TABLA 4.....	46
	Nº de mediaciones gestionadas por tipo de caso (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 5.....	47
	Nº de mediaciones gestionadas por ámbito (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 6.....	47
	Nº de mediaciones gestionadas por resultado (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 7.....	48
	Nº de intervenciones realizadas por tipo (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 8.....	49
	Nº de intervenciones realizadas por tipo de contacto (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 9.....	49
	Nº de personas atendidas por país de origen (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 10.....	50
	Nº de personas atendidas por zonas del mundo (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	
	TABLA 11.....	51
	Nº de recursos públicos y privados, por ámbito del recurso, que han participado en mediaciones (1 Jul. 2008- 1 Jul. 2010).	

Departamento de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno
Observatorio Permanente de la Inmigración en Navarra
Oficina de Atención a la Inmigración