DANILO DE LUISE*
MARA MORELLI**
Fondazione San Marcellino – Génova*
Università di Genova**
Génova, Italia
deluise@sanmarcellino.it; mara.morelli@unige.it

Hacia una aplicación comunitaria del enfoque cultural de la mediación

Introducción

Esta comunicación presenta los resultados de un proyecto de investigación llevado a cabo dentro del DISCLIC (Departamento de Ciencias de la Comunicación Lingüística y Cultural) de la Universidad de Génova (Italia) y financiado por la Fondazione San Marcellino ONLUS de Génova titulado "Lenguas y lenguajes entre comunicación y mediación". Los primeros resultados de la investigación se presentaron también en este foro en 2009. De hecho, a partir de 2007, gracias a este proyecto y a otros anteriormente financiados por la Universidad de Génova ("Inmigración lingüística y lenguas inmigradas"), se ha ido investigando acerca de la comunicación monolingüe e interlingüe necesaria en el diferentes ámbitos (educativo, jurídico y sanitario) en el territorio genovés (para más información véase www.iberistica.unige.it). Por otro lado, pretendemos ampliar un poco el enfoque de la mediación, un poco restringido y limitado tal y como lo vemos aplicado en nuestro país, con el fin de maximizar las potencialidades derivadas de la aplicación de una auténtica interdisciplinariedad bajo este paraguas común.

Por lo que se refiere a la parte de investigación de campo, nosotros nos centramos, en especial, en el ámbito sanitario, llevando a cabo una investigación de campo que ha implicado los tres mayores hospitales públicos de nuestra ciudad. Pensamos que era interesante estudiar la comunicación que se produce en situaciones de emergencia (por eso ahondamos nuestro análisis en las unidades de Urgencias de los hospitales involucrados) entre el personal sanitario y los pacientes desde el punto de vista de la eficacia comunicativa y de la adecuación pragmática. Nuestro interés va tanto a los intercambios monolingües como plurilingües: de hecho, hablar la misma lengua no supone necesariamente una auténtica comprensión, ya que son muchos los problemas de construcción de un significado compartido cuando se parte de visiones del mundo divergentes, de idiolectos peculiares y de comunicación entre experto y lego. Partiendo de este objetivo general, recogimos en el campo, gracias a cuestionarios y a entrevistas, datos sensibles acerca de las relaciones entre los pacientes, el personal sanitario y los profesionales de la mediación social y lingüístico-cultural, con miras a detectar los posibles aspectos críticos.

La investigación de campo

Ya presentamos los resultados de la primera fase de trabajo de campo en el ámbito sanitario en esta misma sede (De Luise y Morelli, 2009), por lo cual nos centramos ahora en los datos recogidos de las entrevistas a los pacientes realizada entre 2008 y 2009. Habíamos predispuesto un cuestionario pero en realidad, como las propias investigadoras estaban presentes en la unidad de urgencias, al final, el método de recogida de datos se convirtió en entrevistas siguiendo el guión del cuestionario. El corpus a nuestra disposición está integrado por unos 200 cuestionarios-entrevistas de pacientes, dato nada significativo desde el punto de vista estadístico, pero sí desde la perspectiva cualitativa, auténtico objetivo de nuestra investigación.

Por lo que se refiere a la estructura del cuestionario, la primera sección contiene preguntas sobre datos personales que nos interesan para comprender si el paciente vive solo o si, en cambio, puede contar con una red familiar de apoyo, desde hace cuánto tiempo vive en Génova, último título de estudios obtenido, situación laboral, etc. La segunda parte se concentra sobre el uso de los servicios sanitarios públicos: con qué frecuencia el paciente ha ido al médico o al hospital en los últimos seis meses, en qué unidad médica ha sido visitado u operado y si considera que allí le trataron bien o no. La última sección del cuestionario/entrevista se concentra sobre la información recibida durante la(s) visita(s) que ha tenido que realizar en Urgencias, y concretamente, sobre la calidad y la eficacia de dicha información, sobre el canal de transmisión (escrito u oral), sobre el código (italiano o lengua extranjera) y sobre la claridad o facilidad de comprensión de la terminología y de las expresiones utilizadas por el personal médico-sanitario.

Apreciamos cierto parecido en las respuestas dadas en los tres hospitales distintos. Primeramente hay que decir que en ningún caso un mediador profesional estuvo presente en la consulta y que tampoco el paciente inmigrante declaró que su acompañante (aunque a veces traducía lo que le decía el personal) había sido un traductor o un mediador.

El porcentaje de no italianos entrevistados en los tres hospitales es similar y varía del 20 al 25%. Este dato coincide con las estadísticas generales anuales de los ingresos en los hospitales genoveses. La mayoría de los entrevistados era ecuatoriana.

Con respecto a los italianos, la edad media de los pacientes inmigrantes es considerablemente más baja, con muchos entrevistados que se colocan en la faja inferior a los 30 años o en la de 30 a 40 años.

La mayoría de los entrevistados tiene parientes en Génova o en Italia, aunque no estuvieran acompañados cuando les entrevistamos.

Por lo que se refiere a las consultas, por parte de los inmigrantes, a su médico de cabecera o al hospital, son muchos los que acudieron tanto a su médico de cabecera (porcentaje que varía del 25% al 52% según el hospital) como a los hospitales, con un índice considerablemente mayor (alrededor del 70% promedio)

relativamente a los hospitales. Hay que recordar que en algunos casos, los no italianos indocumentados pueden acudir solo a las unidades de Urgencias por no tener ningún otro tipo de asistencia sanitaria.

La sección del cuestionario relativa a la percepción de su salud por parte de los extranjeros desde que viven en Italia ha dado respuestas muy diferenciadas que no evidencian una mayoría cualificada. Hay quienes se declaran más nerviosos, otros tristes, otros más contentos, es decir, un poco de todo y también respuestas contradictorias.

Relativamente a la sección sobre comunicación y tratamiento recibido, los porcentajes de respuestas satisfactorias son muy elevados: por ejemplo, por lo que se refiere al tratamiento, el 83,5% de los italianos declara haber sido tratado muy bien o bien, porcentaje que baja al 74,6% en el caso de los no italianos, pero de todos modos muy elevado. Apreciamos porcentajes parecidos bajo el rubro de la atención recibida.

Casi todos los pacientes recibieron información solo en lengua italiana, más oral que escrita. Un 89,9% de los entrevistados declara haber entendido todo lo que se le ha dicho o entregado como información escrita; también las palabras se consideran fáciles, con picos de más del 90% en dos de tres hospitales. Solo en uno de los hospitales, un 18,75% de los entrevistados define difíciles las palabras usadas por parte del personal médico-sanitario.

Somos conscientes de que estos datos deberán someterse a otros análisis, también fuera del contexto concreto de la emergencia sanitaria, ya que podrían haber sido contaminados por varios factores, por ejemplo, la presencia de la investigadora que llevaba una bata (a menudo identificada con el personal del hospital aunque se les aclarara que no era así), ansiedad debida al contexto y a la situación física y anímica experimentadas, etc. Es lo que estamos haciendo en este periodo, a través de la organización de grupos focales con mujeres africanas y latinoamericanas y del mismo cuestionario a los pacientes utilizado durante el periodo de observación, enviado por correo a grupos muestra.

Otro aspecto que queríamos desarrollar en esta segunda fase de la investigación era el análisis del material de información escrito que los tres hospitales habían predispuesto para los pacientes, muestras del material impreso distribuido, colgado en los pasillos o tablones de información, o disponible en cualquier otro formato en los diferentes departamentos o entregado a los pacientes, tanto si estaba redactado en italiano como en una lengua extranjera. En todos los casos el material es absolutamente escaso e insuficiente, se limita a unos tablones y carteles sobre el sistema de asignación de los códigos de color en el *triage* (no en todos los hospitales) o a información a mujeres en edad fértil que se someten a radiografía. El certificado de alta se entrega tan solo en italiano y los consentimientos informados, incluso si presentes en uno de los hospitales, no se entregan con regularidad a los pacientes no italianos. Por lo general, lo poco que tenemos a disposición es también de dudosa calidad, coherencia y eficacia comunicativa, tanto por lo que se refiere a la ubicación elegida en el caso de los tablones, como de la traducción. Estos aspectos se han analizado más detalladamente en otros trabajos (de Hériz y Morelli, 2010 y en prensa).

En la tercera fase, siempre a finales de 2009, aplicamos la misma herramienta de estudio aplicada en la primera fase (los cuestionarios rellenados por el personal médico-sanitario) a los mediadores culturales de la cooperativa genovesa S.A.B.A, que son los que más operan en el ámbito de la mediación cultural en nuestra ciudad. Contactamos a unos 50 mediadores, pero solo 7 contestaron a nuestro cuestionario. Estamos investigando las razones de este porcentaje tan bajo de respuestas.
Por lo que se refiere a los datos personales de los mediadores, nos contestaron 7 mediadores pertenecientes a 7 países diferentes. Varía mucho también el tiempo desde que viven en Génova, pero la mayoría se coloca entre 6 y 15 años; 6 mediadores de 7 tienen una licenciatura, casi exclusivamente en Humanidades; 4 mediadores recibieron una formación de posgrado específica en el campo de la mediación. Relativamente a los lugares donde trabajan con más frecuencia, prima la escuela seguida por los tribunales y los hospitales. Nadie declara operar en la cárcel. A la pregunta de si cuentan con herramientas eficaces para operar, la mayoría contesta que sí, sobre todo en el sector educativo. La pregunta sobre la posibilidad de mantener la neutralidad durante su intervención suma 5 respuestas positivas. El mismo resultado se obtiene como respuesta a la pregunta de si la pertenencia del mediador al mismo país o “cultura” del “usuario” es fundamental. Casi un 60% piensa que los operadores y funcionarios conocen el papel del mediador, porcentaje que baja al 42% en el caso del conocimiento de su papel por parte de los inmigrantes para los que median.

Hacia una superación de la fragmentación en mediación

En este trabajo nos ha guiado siempre el trasfondo de lo que llamamos “enfoque cultural de la mediación”, es decir, una perspectiva que intenta evitar la fragmentación que procede de ver la mediación como una disciplina dividida en múltiples especializaciones (intercultural, familiar, comunitaria, jurídica, etc.) en la que cada profesional tiene más puntos de divergencia que convergencia con los profesionales de los otros sectores, casi una carrera al reconocimiento de las peculiaridades concretas. Apostamos, en cambio, por una aproximación que supiera contener todas las especificidades convirtiéndolas en un enriquecimiento del perfil mediador y no en un empobrecimiento. Como ya tuvimos la ocasión de afirmar: “Para nosotros, el enfoque cultural de la mediación constituye un estilo de vida, una forma de aproximarse a la misma, algo que permite elaborar y construir contextos donde las técnicas de mediación pueden ayudar y resultar eficaces, incluso en situaciones dolorosas o en momentos de crisis. Por eso, nos movemos en una perspectiva que intenta primar siempre una orientación de las convivencias hacia la justicia, la equidad y la cohesión social” (De Luise y Morelli, 2009: 68).

Con el fin de intentar aplicar estos principios a nuestras experiencias concretas, empezamos a crear ocasiones de intercambio de expertos de la mediación en los diferentes sectores (jurídico, educativo, cultural, intercultural, interlingüístico, social, etc.), organizando seminarios y jornadas de estudio. El primer encuentro tuvo lugar en Cagliari (Cerdeña) en mayo de 2007 y los resultados de estas dos medias jornadas pueden leerse en la

publicación a cargo de Chessa y Morelli. Esta primera experiencia exitosa fuera de nuestra ciudad nos animó a que siguiéramos en Génova y, por esta razón, en mayo de 2009, organizamos un encuentro que reunió a expertos de la mediación, de la interpretación y a los actores presentes en el territorio. La articulación del evento incluyó una sesión dedicada a la comunicación lingüístico-cultural, una mesa redonda con la participación de algunos de los representantes de los actores clave en el territorio en el ámbito sanitario (una consejera, un responsable de una unidad de urgencias de unos de los hospitales que estaba participando en nuestra investigación, el coordinador de la más grande cooperativa de mediadores culturales en Génova y un operador social que trabaja mucho con inmigrantes), tres plenarias por parte de expertos internacionales de la mediación y una sesión que ampliara el enfoque a otros ámbitos que no fueran el interlingüístico y el sanitario. Concretamente, experiencias en el sector de la mediación educativa, familiar y comunitaria. Los resultados de estas jornadas se concretaron en un volumen a cargo de De Luise y Morelli (2010).

Este año, gracias también a nuevos contactos establecidos con ocasión del V Congreso Mundial de Mediación que tuvo lugar en Paraguay en noviembre de 2009, decidimos replicar la iniciativa del encuentro de mayo de 2009, con cuatro novedades con respecto a éste: la introducción de una parte formativa de talleres; la implicación de las tres instituciones públicas presentes en el territorio genovés (Ayuntamiento, Provincia y Región) no sólo a través de un gratuito patrocinio sino por medio de una implicación concreta en el proyecto también con un aporte económico, el paso de un evento académico celebrado en la Facultad a una iniciativa para la ciudad y el intento de coordinar los diferentes ámbitos de la mediación tratados a través del “contenedor” de la mediación comunitaria, que trataremos en el detalle sucesivamente.

De momento puede ser interesante explicar mejor cuáles fueron los temas tratados en los talleres y cómo estaba estructurado el congreso. Por lo que se refiere al primer tema, esos fueron los ámbitos desarrollados: mediación comunitaria y seguridad pública, mediación comunitaria y redes vecinales, mediación intercultural, mediación en el ámbito sanitario y técnicas de mediación.[1] En el congreso propusimos una breve exploración de las temáticas encaradas en los talleres, alternada con la presentación de experiencias prácticas en los diferentes ámbitos, tanto de la ciudad de Génova como de otras ciudades italianas y del extranjero. Los temas tratados en los talleres fueron retomados, por un lado, por los coordinadores de cada uno de los talleres, que habían pactado un guión para devolver los principales resultados de manera plenaria y, por otro, por los propios conductores de los talleres. Las formas utilizadas fueron tanto la mesa redonda como las conferencias magistrales y las conversaciones dialógicas.

Para nosotros será importante tener en cuenta el hecho de que la adhesión a la iniciativa fue superior a las expectativas tanto en los talleres (ochenta personas consiguieron participar mientras que la mitad, desgraciadamente, se quedó en la lista de espera) como en el congreso (con una participación de unas 150 personas a lo largo de los dos días, un cincuenta por ciento más que nuestras previsiones más optimistas). Las respuestas del cuestionario que entregamos al finalizar el taller y la retroalimentación, tanto formal como informal, recibida por parte de los participantes, subrayan la necesidad de formarse según modelos parecidos a éste y también enfocar el tema de la mediación de una forma que, en nuestro país, es innovadora. Creemos, aunque es pronto para afirmarlo, que este evento ha permitido encontrar unas referencias comunes y puntos de encuentro entre quienes, como nosotros, pretendemos ocuparnos de mediación de una manera un poco distinta de lo de costumbre en Italia.

Siempre con el fin de perseguir estos intentos de unir las fuerzas y las competencias, participamos activamente en la creación de un centro de investigación sobre el análisis de la interacción y de la mediación (AIM) que reúne a ocho universidades italianas.

Además, como el camino que recorremos es una búsqueda hacia las posibles definiciones de mediación y la definición de las mediaciones posibles, no para llegar a una única acepción sino para descubrir la riqueza de recursos y de competencias que la sed de justicia, la necesidad de pacificar las relaciones humanas y de crecer en la capacidad de comunicar, nos empujan a crear, creíamos que era importante, junto con los congresos y con las redes académicas, publicar un trabajo que tuviera como objetivo hacer el punto de la cuestión y también de nuestro recorrido. Quienes nos ocupamos de relaciones entre las personas no podemos descartar su complejidad y tampoco no percibir la necesidad de una dimensión multidisciplinaria que ayude a comprender, prevenir e intervenir en las dificultades que puedan derivar de dicha complejidad. Por eso, implicamos a algunas de las personas que nos han acompañado a lo largo de este camino. Sus reflexiones nos permiten conocer y profundizar algunas de las experiencias que consideramos más interesantes en el campo de la formación a la mediación, de la reflexión, de la investigación y de las prácticas de mediación de los conflictos. Su trabajo nos ayuda a entender la importancia de los retos que la interculturalidad pone y nos invita a recordar que el encuentro con las diversidades y con los conflictos que derivan de ellas constituye una oportunidad de crecimiento y una ocasión de evolución. También nos brindó la oportunidad de abrirnos hacia nuevos horizontes, de ampliar nuestras visiones y de profundizar nuestras reflexiones.

Recorrer estas etapas nos puede ayudar a comprender mejor el espíritu y los objetivos que subyacen a nuestros trabajos de investigación: promover la cohesión social y la participación ciudadana, fomentar la aplicación de los principios de la cultura de la mediación en nuestro territorio, incentivar la exportación de las técnicas propias de los diferentes ámbitos de la mediación a experiencias conjuntas, tanto de formación como de experimentación en el trabajo de campo y mejorar la eficacia de la comunicación y de las interacciones en nuestros entornos.

[1] Un agradecimiento especial a l@s amig@s y grandes maestr@s que condujeron los diferentes talleres: Ramón Alzate Sáez de Heredia, Carlos Giménez Romero, Alejandro Nató, Dora Sales Salvador y Juan Carlos Vezzulla.

Los retos futuros

Estos años de investigación de campo y de recogida de datos nos han permitido juntar herramientas y reflexionar sobre la absoluta necesidad de interrelacionar la dimensión teórica con la aplicación concreta en el territorio, abriéndose a los diferentes contextos, ámbitos y situaciones más que a los diferentes sectores de la mediación. Por esta razón, creemos que la mediación comunitaria, tal y como la vemos aplicada en América Latina, puede ser la práctica que mejor une las diferentes dimensiones. Eso porque pensamos que brindar la ocasión de desarrollar la capacidad de participación de la sociedad, a través de la capacitación y del empoderamiento, ayuda a equilibrar el desequilibrio y la asimetría de poder que a menudo existen entre el aparato institucional y las personas. Frecuentemente los aparatos estatales crean una dependencia o adoptan una visión asistencialista, en cambio, aquí la idea es implicar a las personas en la prevención y en la resolución de conflictos, también con una representación que no se les impone desde arriba sino que se negocia y que se decide dentro del grupo. A este propósito, Juan Carlos Vezzulla, con su extensa experiencia como formador de mediadores y actualmente como coordinador del programa de capacitación en mediación de los profesionales y de los agentes comunitarios del programa de Justicia Comunitaria del Ministerio de Justicia del Brasil, nos ayuda a reflexionar sobre el tema: "¿Será que esta dicotomía entre mediador profesional o mediador agente comunitario, no es una falsa opción? Pues respetando la naturaleza y filosofía de la mediación en lo que se refiere a los conceptos de "saber", los que saben son los participantes. Aunque el mediador sea un vecino, uno de ellos, uno entre ellos, no debería usar su "saber", su escucha y su acogimiento de los participantes como seres únicos y exclusivos de quienes nada sabe (Vezzulla, 2010: 119. Original de su artículo). Y también, más adelante: "En definitiva el riesgo estaría en elegir y capacitar a los agentes comunitarios en mediación para después desautorizarlos y desprestigiarlos por la falta de conocimientos psicológicos, legales o sociológicos. El acierto estaría en conformar equipos en que todos los saberes pudiesen contribuir a una mejor escucha y a un mejor reconocimiento de que quien sabe **es quien consulta.** La mediación entre pares (iguales), aplicada exitosamente en escuelas, prisiones y comunidades en general, tiene la ventaja de la proximidad, del reconocimiento en el mediador de alguna característica que es compartida: edad, situación en común de exclusión (prisiones o ciertas comunidades marginalizadas) o condición común (estudiantes, vecinos)". (Vezzulla, 2010: 120. Original de su artículo).

En este momento de nuestro recorrido estamos en una fase donde intentamos implicar a las instituciones para llevar a cabo conjuntamente un proyecto experimental que promueva la presencia en el territorio de personas capaces de detectar figuras dentro de un barrio o de un determinado contexto que mejoren la convivencia entre las personas. Este proyecto cuenta de tres partes integradas: formación, acción y observación-estudio.

Referencias bibliográficas

Chessa, F. y Morelli, M. (2007): *Cultura e tecniche della mediazione*, CUEC, Cagliari.

de Hériz, A. y Morelli, M. (2010): "Tra comunicazione e mediazione: una ricerca nei Pronto Soccorso a Genova", *Mediazione tra prassi e cultura. Oltre i risultati di una ricerca*, Danilo De Luise y Mara Morelli (eds.), Polimetrica, Monza, pp. 39-52.

de Hériz, A. y Morelli, M.: "Comunicación y mediación en el ámbito sanitario del territorio genovés", *Actas del XXV Congreso de la Associazione Italiana Ispanisti* (febrero de 2009, Nápoles), en prensa.

De Luise y Morelli, M. (2009): "Retos de la comunicación multilingüe y plurilingüe en ámbito sanitario: reflexiones sobre un estudio de campo", *Actas del XI Simposio Internacional de Comunicación Social*, Centro de lingüística aplicada, Santiago de Cuba, pp. 68-72.

De Luise, D. y Morelli ,M. (2010a): *Mediazione tra prassi e cultura, Oltre i risultati di una ricerca*, Polimetrica, Monza.

De Luise, D. y Morelli, M. (2010b): *Tracce di mediazione,* Polimetrica, Monza.

Vezzulla, J.C. (2010): "La mediazione comunitaria. Discussione e riflessioni", *Tracce di mediazione*, Danilo De Luise y Mara Morelli (eds.), Polimetrica, Monza, pp. 115-128.