



ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE ALGUNAS TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

ANALYSIS AND PRACTICE OF SOME SOCIAL INTERVENTION TECHNIQUES IN THE DEVELOPMENT OF INTERCULTURAL MEDIATION.

JOSÉ LUIS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO.
jlsarsan@upo.es

JOSÉ LUIS MALAGÓN BERNAL
jlmalber@upo.es

EVARISTO BARRERA ALGARÍN
ebaralg@upo.es

RESUMEN

La mediación intercultural entra como contenido específico de la mediación en general, que no es más que la manera de resolver conflictos con un mediador profesional neutral. La utilización de técnicas se hace imprescindible para una correcta intervención. Dentro de las Técnicas encontramos a las “técnicas de apoyo narrativo” que nos van a ayudar a mantener el relato en la resolución de los conflictos entre las partes.

ABSTRACT

Intercultural mediation is part of the specific contents of mediation in general, which is a way to solve conflicts with a neutral, professional mediator. The use of techniques becomes essential for a correct intervention. Some of those techniques are the so-called “techniques of narrative support” that help in the resolution of conflicts between the parts.

PALABRAS CLAVES: Mediadores interculturales, Migraciones, Técnicas, Apoyo narrativo.

KEY WORDS: Intercultural mediators, Migrations, Techniques, Narrative Support.

1. INTRODUCCIÓN

¿Podemos formarnos en técnicas para la mediación intercultural? La contestación es obvia; lo que queremos es provocar la idea de que sin técnicas el mundo de la intervención social carecería de sentido y, que el concepto de técnica, va a ser el pilar fundamental para la profundización de los conociemien-



tos que le siguen. Las técnicas son comparadas por Beal y Bohlen (1964:159) con el vehículo que ayuda al grupo a moverse hacia sus metas. La técnica no es neutra, sirve para fines determinados, por ello serán buenos profesionales de la intervención social aquellos que de forma competente conozcan y apliquen las técnicas. Retrotrayéndonos a los orígenes de la intervención social, encontramos como Richmond (1922: 69 y ss) divide a las técnicas en dos grandes grupos: técnicas directas e indirectas. Las primeras son aquellas que representan una atención personalizada y se dirigen en el campo de la intervención social a usuarios con los que se mantiene una relación física, dando lugar a lenguajes verbales y no verbales. Las indirectas serían aquellas que se realizan por medio de acciones que implican prospecciones y estudios de la situación planteada, pudiendo incluso ser de otros observadores, y que a su vez tienen que ver con las gestiones y la tramitación de recursos, es decir la intervención anterior y posterior que implica el uso de técnicas directas. Queda claro que no podemos concebir una intervención social sin aplicar técnicas y el conocimiento profuso de éstas permiten que de manera ecléctica combinemos varias de ellas, e incluso las refundamos para adaptarlas a las situaciones con las que cotidianamente nos enfrentamos para operativizarlas en los casos concretos que se nos presentan en el ámbito social. Por lo que podemos concluir con la idea de que las técnicas son algo dinámico, nunca estático, que sin ser un fin en sí mismas, ayudan al método para hacerlo operativo en las situaciones prácticas. Las técnicas, su uso correcto, permiten una incidencia positiva por nuestra parte en el campo social .

2. CONCEPTO DE TÉCNICA

En la literatura de las ciencias sociales encontramos diversas definiciones del concepto técnica (algunas compiladas por Sarasola y Gómez , 1999: 180).

Utilización consciente e intencionada de conocimientos , procedentes de la teoría , de la experiencia y de otras fuentes de información , que el trabajador social transforma en conducta mediante la relación que establece con el cliente (Rossell,1993: 64).

Representa la manera de hacer efectivo un propósito bien definido. Indica el modo o la forma de actuar efectiva para alcanzar una meta (Pérez Serrano,1993: 73).

Saber práctico que permite la utilización racional de unos instrumentos para la obtención de resultados determinados (Colomer, 1989: 123)

Arte o manera de recorrer el camino (Ander Egg, 1974: 44)

Conjunto de procedimientos ,recursos y medios puestos en práctica para obtener un resultado determinado (Ander Egg,1977: 378)

Modos específicos en que un principio es aplicado (Moix:1991: 366)

Las técnicas en el área de la intervención de los profesionales y voluntarios social son un elemento imprescindible ya que, como instrumento de acción, van a permitirnos la aplicación de modelos con los que trabajemos dentro del



método y, con un carácter práctico-operativo, van a permitir que penetremos e intervengamos en la realidad social.

Dentro de las técnicas de mediación intercultural nos centraremos en las de apoyo narrativo son aquellas que logran que los inmigrantes verbalicen aquella información, datos, pensamientos, percepciones, emociones que van a darnos el conocimiento de su situación para que posteriormente podamos por nuestra parte: valorar lo que ocurre, orientarlos, informarles y asesorarles.

Es básico dejar hablar al inmigrante, si no la entrevista no tiene sentido, y sobre todo las técnicas que proponemos a continuación son fundamentales para un inicio de entrevista, para superar los primeros instantes de incertidumbre, temor, vergüenza o introversión. Cuando estamos en la entrevista continuamente elaboramos informaciones, de lo que pensamos, de lo que dice el entrevistado... este proceso de creación lo tiene tanto el entrevistador como el entrevistado, el primero domina las técnicas y las aplica en el segundo para que la comunicación sea más fluida e intencionada.

3. LAS TÉCNICAS DE APOYO NARRATIVO

Para que se apliquen las técnicas de apoyo narrativo en la mediación intercultural es necesario que nos esforcemos en crear un ambiente en el cual tengamos en cuenta los siguientes factores: *Posición corporal*: no debemos evidenciar dejadez ni rutina, estar sentados en posición correcta o erguidos si vamos caminando con el entrevistado. *Contacto visual*: la interacción visual no debe ser provocadora ni agobiante, ha de mirarse a los ojos del entrevistado pero sin fijar la mirada continuamente si esto le incomoda, este contacto es básico para que el entrevistado capte que seguimos con interés su relato. *Respeto por el espacio*: el espacio entre emisor y receptor es denominado "espacio burbuja" que quiere decir que entre el emisor y el receptor, o entrevistador y entrevistado, hay que dejar un espacio físico que oscile entre el metro y el metro y medio, dependiendo de que estemos en una posición erguida o estemos sentados. *Naturalidad en el comportamiento y en la expresividad*, no mostrarse ni excesivamente extrovertido ni de manera introversión. *Control del lenguaje no verbal*: muchas veces los gestos son demasiados ostentosos, lo que impide una comunicación fluida, hay que evitar los defectos, pero son igualmente importante no controlar los excesos.

Las técnicas de apoyo narrativo podemos esquematizarlas de la siguiente manera:

3. 1. TÉCNICAS FACILITADORAS DE LA VERBALIZACIÓN DEL INMIGRANTE ENTREVISTADO

Son aquellas que permiten al mediador fomentar en el inmigrante que hable, converse, se exprese de manera fluida para que aquellos contenidos que quiera comunicar sean expresados en su totalidad y, para que de esta manera, puedan ser recogidos por el entrevistador.

- Baja reactividad. Es la técnica que permite al mediador dejar pasar un breve intervalo de tiempo entre la contestación del entrevistado y la



siguiente pregunta del entrevistador. Entendemos por baja reactividad el tiempo que tarda en intervenir el entrevistador una vez que haya hablado el entrevistado. Es de las técnicas más fáciles de comprender ya que si una persona nos responde a una pregunta que le hemos efectuado, como pueden ser: “¿cómo te encuentras hoy?“, “¿que tal van las gestiones que realizas?” o “¿cómo vas resolviendo el conflicto con tu pareja?”, nosotros dejaremos un intervalo de tiempo que rondará entre los dos y tres segundos tras la contestación de nuestro interlocutor/a antes de efectuar la siguiente pregunta .

- Silencio funcional. Es la técnica de apoyo narrativo que se aplica con una ausencia de comunicación verbal con objeto de proporcionar al inmigrante un tiempo de meditación, concentración e, incluso, de reflexión respecto a lo último verbalizado por parte del entrevistado. En ocasiones los interlocutores que tenemos frente a frente se pueden exaltar o decir incluso barbaridades que no tenemos que obviar, una frase como “ si llego a coger a quien hizo las viñetas de Mahoma le pego una paliza que lo mato” dicho durante una conversación con un joven inmigrante, que ha protagonizado un altercado en una actividad, puede llevar una respuesta inmediata del entrevistador, pero el silencio funcional aplicado en esta situación indicaría que el no decir nada durante tres segundos, diez , quince...puede llevar al joven inmigrante a pensar “¿qué ocurre?” y, entonces, sin mediar palabra del mediador, puede rectificar lo dicho, manteniéndolo, explicando su postura o matizando sus palabras.
- Facilitación. El mediador utiliza una conducta verbal o no verbal para que el entrevistado inicie o continúe la entrevista, tras un período de silencio y sin que le insinúe sugerencias, indicaciones o sin que se le influya en cuanto a los contenidos que el entrevistado ha de verbalizar. Podemos utilizar frases como las siguientes: “continúa, por favor”. “Te escucho”. “Sigue”. “Estabas diciendo...”. “Me contabas...” Y en cuanto a la comunicación no verbal podemos: inclinar la cabeza, arquear las cejas, indicar proseguir con las manos, mover el cuerpo hacia delante.
- Empatía. Es una técnica verbal y no verbal que utiliza el mediador para solidarizarse emocionalmente con el inmigrante entrevistado sin prejuzgar sus emociones o el contenido de su conversación desde perspectivas éticas o ideológicas. Nos interesa dejar claro que la empatía no se realiza “poniéndonos en lugar del entrevistado”, ya que nos planteamos que esta cuestión es francamente difícil de realizar en el caso de personas con una cultura, formación, instrucción, costumbres, percepciones e historia personal distinta a la nuestra. Todo es empatía si cumple el objetivo de la misma: solidarizarse emocionalmente con el entrevistado y demostrarle que lo apoyamos, demostrándole que entendemos su situación y no la juzgamos sino que tratamos de superar el conflicto a pesar de todo.

Con lenguaje verbal podemos mostrar empatía cuando, tras un relato por parte del entrevistado/a, nosotros seamos capaces de reconfortarlos y mostrándoles nuestro apoyo sin engañarlos. Por ejemplo, tras un relato en el cual nos



cuentan como tras una situación máxima de necesidad se cometió un delito contra la propiedad, nosotros podemos ver como nuestro emisor se siente avergonzado e incluso puede comenzar a arrepentirse de lo dicho por ello, nosotros le podemos decir: “no está bien lo que hiciste, pero yo en tu lugar y con la situación que me has relatado creo que hubiese hecho lo mismo que tú”. Podemos observar como no fomentamos la ilegalidad de su acción pero, a su vez, tampoco le recriminamos por ello.

3.2. TÉCNICAS ELABORADORAS DE PERCEPCIONES, EMOCIONES E IDEAS EN LOS INMIGRANTES ENTREVISTADOS

Son aquellas técnicas que orientan la atención del inmigrante entrevistado hacia un comentario, una idea o un sentimiento que ha comunicado pero que por nuestra parte necesitamos completar o profundizar en algún aspecto particular o en su totalidad. La finalidad de su aplicación es completar un relato. También sirve para que el mediador reflexione o recapacite sobre lo que ha transmitido al entrevistador, sobre algún aspecto destacable que no se quiera dejar en segundo plano.

- Frases de repetición. Consiste en la repetición de una palabra clave, o una frase, que orienta al inmigrante entrevistado hacia su fijación en un determinado contenido, el cual, una vez repetida la frase o palabra clave de la misma explica matizadamente su contenido o significado, manteniendo o modificando la respuesta dada si en nuestra intervención queremos enfatizar algo dicho por nuestro interlocutor repetimos lo último o lo que queramos destacar: “como no encuentre trabajo voy a cometer un delito”, dice el joven inmigrante y nosotros respondemos “cometer un delito”. Al repetirle esta frase captamos su atención y quizás desista de lo que quiere hacer o matice que causas motiva su actitud. Sin embargo, conviene saber que las frases de repetición: no se deben de utilizar abusivamente, solo en momentos puntuales. No se deben comenzar las frases nuestras con lo último dicho por nuestro interlocutor, esto suele molestarles. Se han de formular con empatía y respeto. Se recomienda su uso en momentos álgidos para que el entrevistado no se aparte de una línea que nos interesa o se vaya por temas menos interesantes o prioritarios. Con ellas demostramos a nuestro interlocutor que estamos siguiendo el relato.
- Clarificación. Consiste en indagar, preguntar directamente al entrevistado, con un lenguaje verbal o no verbal, acerca de algo expresado, de un sentimiento o una idea. Si estamos con un grupo de jóvenes inmigrantes que nos hablan de las sustancias estimulantes podemos preguntarles “¿qué entendéis por sustancias estimulantes?”. La clarificación es muy importante porque, como dicen Osgood y Saussure, los significantes y significados, o los continentes y contenidos, pueden tergiversar la entrevista ya que si el entrevistado da un sentido diferente al contenido de lo que dice y no es captado en su plenitud por el mediador, puede tergiver-



sar su comprensión o su diagnóstico.

- Señalamiento. Técnica que pone de manifiesto o muestra al entrevistado emociones o conductas, profundizando en las motivaciones del entrevistado en un determinado aspecto o comportamiento, o evidenciando conflictos. Esta técnica ayuda al entrevistado a clarificar sus emociones y sus ideas. Tenemos un joven interlocutor que nos dice “si no me facilitáis una beca para que pueda ir a la Universidad tendré que robar el dinero porque quiero ir”. Quien escucha esto y está preparado en esta técnica, puede entender que el joven inmigrante pasa por problemas ajenos a la actividad y si en este momento le preguntamos: “¿pero qué es lo que te ocurre?” podemos escuchar del joven cuestiones sobre su padre desempleado, que carecen de ingresos... es decir, puede explicarse en su situación que condiciona su actuación y sus pensamientos y así nuestra intervención puede enfocarse más correctamente hacia la ayuda en vez de enojarnos por lo que ha dicho y discutir con él acerca de que “robar para acudir a la Universidad”.
- Interpretación. Técnica que utiliza al mediador para que explique al entrevistado cómo ve su situación. No siendo conveniente un uso excesivo pues quitaría protagonismo al entrevistado, hay que emplearla con frases o palabras que relativicen las valoraciones que efectuemos por nuestra parte. Si continuamos con la situación del joven del ejemplo anterior podemos interpretar: “a mí me parece que tu situación económica...” o también podíamos decir: “corrígeme si me equivoco pero tu actitud está basada en...”, con ello hacemos que nuestro interlocutor complete lo que comentamos, lo afirme o lo niegue, posibilitando así su verbalización. La interpretación es de las técnicas más difíciles de aplicar ya que en numerosas ocasiones el entrevistado puede ver que tratamos de presionarlo, criticarlo e incluso desarmar sus argumentos, por ello es imprescindible que logremos hacer ver en el entrevistado que lo que pretendemos es que analice su conducta y nos interprete la misma a fin de que podamos analizarla por nuestra parte.

3.3. TÉCNICAS DISUASORIAS DE LA VERBALIZACIÓN DEL ENTREVISTADO

Son aquellas técnicas que intencionadamente aplicadas en los usuarios entrevistados evitan que se expresen en su verbalización.

- Antagonismo. Es aquella técnica en la cual la conducta verbal o no verbal que utiliza el mediador se utiliza para oponerse, culpabilizar, criticar e incluso impugnar la conducta o expresión del entrevistado. Tenemos que entender que esta técnica es para utilizarla de manera defensiva, no agresiva, porque no puede producir crispación. En muchas ocasiones, sirve para frenar al entrevistado que da vueltas a un tema o argumento que no conduce a ningún sitio. Hay que hacerle ver al entrevistado que no le estamos menospreciando o castigando y, nuestro tono de voz, ademanes y lenguaje no verbal, así como nuestro respeto, ha de ser el



habitual y el seguido en toda la entrevista. En ocasiones esta técnica nos sirve para evidenciar al entrevistado conductas erróneas o negativas como puede ocurrir con una persona que nos diga que a sus hijos no se juegan con los hijos del vecino “porque son de fuera”. En este caso hay que hacerle ver al entrevistado que lo que ha dicho no lo puede seguir diciendo.

- Seguridades prematuras. Es la técnica por la cual el entrevistador da una respuesta tranquilizadora al entrevistado, motivado esto por que se nos informa de algún problema, asunto o inquietud sobre el cual evitamos entrar a fondo. Por ejemplo, si un ama de casa comienza a comentarnos una situación de pareja estresante y nuestra respuesta es “ya verás como todo se arregla”, con esto estamos evitándonos profundizar su situación y analizar el estado de esta señora. Esta es una técnica que debemos usar con frecuencia. Hay que utilizarla solo en momentos muy puntuales en los que se nos escape el control de la situación.

3.4. TÉCNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS CONCRETOS

Muchas entrevistas dirigidas transcurren velozmente. El mediador por diversos motivos, como la existencia de entrevistas anteriores, ya posee una información previa del entrevistado y su contexto y/o situación y lo único que pretende es completar su información para el planteamiento posterior del diagnóstico que permita la intervención.

- Preguntas abiertas. Es la técnica por la cual efectuamos al entrevistado preguntas que no encierran sugerencias pero que obligan a ser contestada, al menos, con una frase. “¿qué te ha parecido la entrevista?”. “Coméntame como resolvéis esta situación en tu país”. “Háblame sobre cómo te llevas con tus hermanas y que hacéis un día cualquiera”.
- Preguntas cerradas. Es aquella técnica por la cual formulamos al entrevistado preguntas que, sin encerrar sugerencias obliga al entrevistado a contestarlas con monosílabos. “¿Cuántos años tienes?”. “¿Cómo te va?”. “¿Vendrás a la próxima entrevista?”. “¿sabes quién ha sido?”
- MENU DE SUGERENCIAS. Es la técnica por la cual el mediador ofrece al entrevistado una pregunta con varias alternativas distintas para que en la contestación se decante por la más acorde a sus intereses. “¿Queréis que nos veamos aquí o en vuestro domicilio?”. “¿Cuál de las actividades ha salido mejor: taller de enseñanza de costumbres, clases de español o la obra de teatro que hicisteis?”. “¿Preferís ir al parque, al cine o a dar una vuelta?”.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER EGG, E. (1980):Técnicas de investigación social. Buenos Aires. El Cid Editor. Colección metodológica .
- ANDER EGG, E. (1977): Diccionario del trabajo social . Barcelona. Socitra.
- ANDER EGG, E. (1996): Introducción al trabajo social. Argentina. Lumen-Humanitas.

- ANGUERA, M^a T. (1989): Metodología de la Observación de las ciencias humanas. Madrid. Cátedra-Teorema.
- ARMAS, E. y KICHNER, A. (1996): Intuición y razón en trabajo social. Buenos Aires. Humanitas .
- BEAL, G. y BOLHEN , J.M. (1964): Conducción y acción dinámica del grupo. Buenos Aires. Kapelusz.
- BORRELL, F. (1992) : “Manual de entrevista clínica para la atención primaria de salud” Barcelona .Ediciones Doyma.
- BRANDT, G. (1983) : “Psicología y Trabajo Social”. Barcelona Herder.
- CONDE MEGÍAS, R. (1984): Proceso metodológico de trabajo social. Granada. Conde Megías.
- DE LA RED, N. (1993): Aproximaciones al Trabajo Social . Madrid. Siglo XXI.
- GORDON, M. (1964) : Assimiation in America life: The role y raza, religion and national origins. New York. University.
- JIMENEZ, F. (1983): “Técnicas psicológicas de asesoramiento y ayuda interpersonal <counseling>”. Madrid Narcea.
- LIMA, B. (1983): Epistemología del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- MALAGON, J.L. (1999): Fundamentos del Trabajo Social Comunitario .Bases teóricas y metodológicas para la intervención comunitaria .Sevilla. Aconcagua.
- MARTINEZ, A. y MUSITU G. (1995): El estudio de casos para profesionales de la acción social. Madrid. Narcea.
- MUCCHIELI, R. (1966): “La entrevista cara a cara dentro de la relación de ayuda”. París. Ediciones Sociales Francesas.
- PEREZ SERRANO, G. (1993): Elaboración de proyectos sociales. Casos Prácticos. Madrid Narcea.
- ROSSELL, T. (1993) : “La entrevista en trabajo social”. Barcelona. Euge.
- SARASOLA, J.L. y GOMEZ, A. (1999): “Estrategias, técnicas y habilidades sociales “en Educación para el Consumo y el Bienestar, coord.: Malagón , J. L. Sevilla. Signatura Praxis.
- SARASOLA, J.L. (2001): “Concepto y Utilidad de las técnicas” en *Voluntarios: habilidades y técnicas*. ,coord.. SARASOLA, J. L. Sevilla. Signatura Praxis.
- SCHORDERT, L. (1975) : “La entrevista. Su técnica”. Madrid. Oriens.